



branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

## Dossier de formation et des prestations

Formation initiale en école (FIEc)  
Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC

Version 2016

Un produit de la Branche Administration publique

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

# 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](http://www.ov-ap.ch).

Les dossiers de formation et des prestations se composent de 18 répertoires. Le sommaire est assortie 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](http://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, reconsiderer 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](http://www.ov-ap.ch).

## Sommaire

	Page
<b>01</b>	Stage de longue durée « Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC » dans la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » <span style="float: right;">5</span>
<b>02</b>	Déroulement du stage de longue durée <span style="float: right;">9</span>
<b>03</b>	Procédure de qualification en entreprise – directives <span style="float: right;">11</span>
<b>04</b>	Compétence opérationnelle, programme de formation Catalogue des objectifs évaluateurs entreprise : compétences professionnelles, compétences méthodologiques, sociales et personnelles <span style="float: right;">19</span>
<b>05</b>	Niveaux taxonomiques <span style="float: right;">29</span>
<b>06</b>	Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service <span style="float: right;">31</span>
<b>07</b>	Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.2 Conseiller les client-e-s <span style="float: right;">43</span>
<b>08</b>	Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.3 S'occuper du traitement des commandes <span style="float: right;">67</span>
<b>09</b>	Objectif évaluateur relatif à l'objectif particulier 1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques <span style="float: right;">117</span>
<b>10</b>	Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel <span style="float: right;">125</span>
<b>11</b>	Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.6 Réaliser des tâches de support dans le domaine financier <span style="float: right;">137</span>
<b>12</b>	Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles <span style="float: right;">159</span>
<b>13</b>	Situations de travail et d'apprentissage (STA) <span style="float: right;">189</span>
<b>14</b>	Unité de formation (UF) <span style="float: right;">191</span>
<b>15</b>	Cours interentreprises (CI) <span style="float: right;">201</span>
<b>16</b>	Pratique professionnelle – oral Rapport pratique <span style="float: right;">207</span>
<b>17</b>	Pratique professionnelle – écrit <span style="float: right;">211</span>
<b>18</b>	Formulaires <span style="float: right;">213</span>



# 01 Stage de longue durée « Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC » dans la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica »

[retour au sommaire](#)

## STAGE DE LONGUE DURÉE « EMPLOYÉ-E DE COMMERCE CFC » DANS LA BRANCHE « ÖFFENTLICHE VERWALTUNG/ADMINISTRATION PUBLIQUE/AMMINISTRAZIONE PUBBLICA »

Chers stagiaires

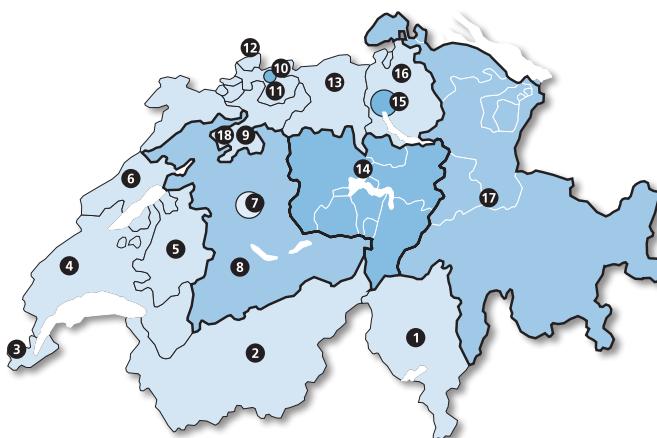
En tant que stagiaire de la formation commerciale initiale dans la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » (ovap), vous accomplissez des tâches commerciales exigeantes en vous mettant au service des habitant-e-s, de la société, de l'économie et de multiples autres groupes d'intérêts à différents niveaux administratifs (administration communale, municipale, d'arrondissement, de district et cantonale).

Le présent dossier de formation et des prestations (DFP/version 2016) est disponible sous forme électronique exclusivement. Il vous accompagnera tout au long de votre stage de longue durée. Vos formateurs/formatrices vous épauleront activement. Le répertoire 04 vous montre la façon dont vous pouvez acquérir la compétence opérationnelle professionnelle exigée pendant votre programme de formation en entreprise.

Les objectifs évaluateurs décrits dans les répertoires 06 à 12, leurs niveaux taxonomiques ([répertoire 05](#)) ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles ([répertoire 04](#)) vous présentent les exigences qui sont posées à l'adresse d'un-e « Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC ». Dans le cadre de votre travail, vous consignez les progrès que vous faites dans votre stage de longue durée, vous présentez vos expériences et les connaissances que vous avez assimilées et vous menez des réflexions à leur sujet.

Nous, la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » (que l'on abrège ovap), sommes la branche de formation et d'exams compétente pour ce qui concerne les stagiaires des administrations publiques. Nous sommes responsables de la formation en entreprise et de la procédure de qualification en entreprise. Cela signifie que nous élaborons les bases de la formation, telles que le catalogue des objectifs évaluateurs ([répertoire 04](#)), le présent DFP, le classeur pour les cours interentreprises (CI), l'examen final écrit « pratique professionnelle – écrit » ainsi que les conditions-cadres pour l'examen final oral « pratique professionnelle – oral ». Vous trouverez d'autres informations relatives à la branche et à votre formation dans cet espace sécurisé, mais aussi dans la partie publique du site Internet [www.ov-ap.ch](http://www.ov-ap.ch).

L'ovap est la deuxième plus grande branche de formation et compte 18 organisations régionales de formation réparties dans toute la Suisse. Vous pouvez voir celles-ci sur la carte ci-dessous. Ces organisations régionales de formation sont compétentes pour le déroulement des cours interentreprises et des examens finaux en entreprise.



(Etat : 2016)

Vous trouverez des informations et de la documentation sur votre procédure de qualification en entreprise dans les répertoires 03, 13, 14, 16 et 17.

Votre formation en entreprise sera complétée par les cours interentreprises ([répertoire 15](#)). Pendant ceux-ci, des formateurs/formatrices CI et des intervenant-e-s vous enseigneront la matière très variée de cette branche en établissant des liens très étroits avec la pratique. Ces praticien-ne-s motivé-e-s auront à cœur de vous transmettre leur savoir et de vous faire part de leurs expériences.

Au répertoire 02, vous pouvez voir le déroulement du stage de longue durée en ce qui concerne l'interaction entre l'entreprise formatrice et les cours interentreprises.

Nous vous souhaitons de suivre votre formation avec beaucoup d'intérêt, de joie et de succès.

Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica



Thomas-Peter Binder  
Président



## 02 Déroulement du stage de longue durée

[retour au sommaire](#)

## DÉROULEMENT DU STAGE DE LONGUE DURÉE

Lieux de formation	Stage de longue durée											
	Semestre 1						Semestre 2					
	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07
<b>Entreprise formatrice</b> Programme de formation entreprise orienté sur les objectifs évaluateurs						STA 1				STA 2		1
<b>Cours interentreprises</b> Selon programme des cours de la branche							Elaborer UF					
								Présentation UF				
										EF pratique professionnelle – oral		
										EF pratique professionnelle – écrit		

- 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

# 03 Procédure de qualification en entreprise – directives

[retour au sommaire](#)

## PROCÉDURE DE QUALIFICATION EN ENTREPRISE – DIRECTIVES

### 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<sup>er</sup> mai 2017).
- Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 21 novembre 2014 (état le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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.

### Bases légales ovap

#### CSBFC

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	<p>Examen écrit, 120 minutes; objet : objectifs évaluateurs entreprise et cours interentreprises</p> <p>« 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)</p>	25%	Notes entières ou demi-notes
Pratique professionnelle – oral	<p>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</p> <p>« 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)</p>	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)	<p>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.</p> <p>La note d'expérience est composée de <b>quatre</b> notes pondérées de manière égale. Elle est composée comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 2 STA dans le cadre du stage de longue durée, et</li> <li>• 1 UF comme élément obligatoire entreprise et CI, à proportion identique.</li> </ul>	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

1 compétence méthodologique à 2 critères partiels à 3 points

1 compétence sociale et personnelle à 2 critères partiels à 3 points

**Total**

12 points
6 points
6 points
<b>24 points</b>

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

<b>Points</b>	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
<b>Note</b>	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	
<b>Total</b>	<b>48 points</b>	

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).

<b>Points</b>	45-48	41-44	37-40	33-36	28-32	25-27	19-24	14-18	10-13	5-9	0-4
<b>Note</b>	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 élaboré 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	<b>Nombre total de points pour deux cas 24 points</b>		

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

<b>Points</b>	95-100	85-94	75-84	65-74	55-64	45-54	35-44	25-34	15-24	5-14	0-4
<b>Note</b>	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.

# 04 Compétence opérationnelle Programme de formation

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

## COMPÉTENCE OPÉRATIONNELLE

### **Acquérir 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 » sont décrites différentes situations d'action regroupées dans sept réertoires (objectifs particuliers) :

Réertoire	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 ([réertoire 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 ([réertoire 05](#)).

## PROGRAMME DE FORMATION

L'article 20 de la Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) stipule ceci : «<sup>1</sup> 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. <sup>2</sup> 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'OFPPr, 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 Berufsbildungsmiter-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 stagiaires 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**).

### Formulaire programme de formation

## CATALOGUE DES OBJECTIFS ÉVALUATEURS ENTREPRISE

### Compétences professionnelles

#### OE 1.1.1.1 Acheter du matériel/des marchandises sans appel d'offres (C5)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- déterminer les besoins</li> <li>- demander plusieurs devis et les comparer</li> <li>- vérifier les conditions de vente et les délais de livraison</li> <li>- commander le matériel/les marchandises</li> <li>- contrôler les livraisons</li> <li>- signaler/corriger les erreurs de livraison</li> <li>- contrôler/passer en comptabilité les factures fournisseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compare les devis reçus sur la base des critères habituellement appliqués dans l'entreprise, et basés sur une analyse des besoins.</li> <li>- Contrôle la réception des marchandises et signale toute erreur.</li> </ul>

#### OE 1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises (C5)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
<p>Je stocke le matériel et les marchandises de manière compétente. Je fais en cela preuve d'expertise en respectant les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stocker les livraisons</li> <li>- mettre à jour l'état du stock</li> <li>- gérer le stock</li> <li>- établir un inventaire</li> </ul> <p>Je respecte ce faisant les directives en matière de santé et de sécurité au travail et les règles de sécurité de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stocke le matériel de manière adéquate (en fonction du produit et du contexte de l'entreprise).</li> <li>- Met à jour de manière adéquate et exacte l'état du stock et/ou la liste d'inventaire.</li> </ul>

#### OE 1.1.2.1 Mettre en oeuvre les connaissances relatives aux produits et aux prestations de service (C5)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rassemble de manière autonome les documents et échantillons destinés à un groupe d'intérêts particulier.</li> <li>- Convainc les groupes d'intérêts sur la base des documents et d'un discours pertinent.</li> </ul>

#### OE 1.1.2.2 Servir de manière appropriée les clients/groupes d'intérêts internes et externes (C5)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
<p>Je reconnaiss le rôle de mon interlocuteur. Je me comporte de manière correspondante et agis en fonction de mon interlocuteur et de la situation. Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- collaborateurs d'autres administrations ou services administratifs</li> <li>- fonctionnaires</li> <li>- particuliers en tant que différents types de clientèle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuable (le client doit réaliser une prestation mais attend une aide claire pour la réalisation de son devoir)</li> <li>• 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)</li> <li>• 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)</li> <li>• 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)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermine les caractéristiques des groupes d'intérêts dans diverses situations professionnelles.</li> <li>- Dans chaque situation, agit en fonction de son interlocuteur, dans le respect des dispositions légales et des principes administratifs.</li> </ul>

## Compétences professionnelles

### OE 1.1.2.3 Mener et conclure des entretiens de conseil et/ou de vente (C5)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
<p>Je mène les entretiens de conseil et/ou de vente de façon chaleureuse, convaincante et centrée sur les objectifs. Pour cela, je mets en oeuvre de manière ciblée mes connaissances sur les produits et les services et effectue les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer l'entretien client</li> <li>- mener un entretien client (indiquer la marge de manœuvre et les dispositions légales)</li> <li>- préparer et/ou exécuter l'acte administratif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prépare de manière autonome les points clés de l'entretien, par exemple les besoins, les objectifs, la marge de manœuvre etc.</li> <li>- Mène l'entretien de façon à ce que les étapes concrètes apparaissent clairement resp. que l'objectif soit atteint.</li> </ul>

### OE 1.1.2.4 Traiter les réclamations clients (C5)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
J'accueille la réclamation des clients et des groupes d'intérêts de manière adéquate et cordiale. J'indique la suite de la procédure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaît le problème.</li> <li>- Cherche des solutions en tenant compte de la marge de manœuvre (directives de l'entreprise et dispositions légales).</li> </ul>

### OE 1.1.3.1 Expliquer la mission de l'entreprise formatrice (C2)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explique de manière correcte les missions de l'entreprise formatrice.</li> <li>- Indique de manière compréhensible les liens que l'entreprise formatrice a avec les autres services ou offices.</li> </ul>

### OE 1.1.3.2 Traiter les demandes des clients en tenant compte des principes administratifs (C3)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
<p>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 convivialité et d'orientation client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accuser réception des demandes clients transmises par voie écrite et/ ou en personne</li> <li>- traiter les demandes clients et y répondre ou les transmettre aux personnes compétentes</li> <li>- justifier les contacts avec les clients de manière complète, avec les documents correspondants</li> </ul> <p>Je respecte en cela les principes administratifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conformité à la loi (principe de légalité)</li> <li>- égalité</li> <li>- loyauté et confiance réciproque</li> <li>- nécessité et relativité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprend parfaitement les besoins du client et les traite de manière correcte</li> <li>- Transmet la demande avec toutes les informations nécessaires à la personne/au service concerné.</li> </ul>

### OE 1.1.3.3 Indiquer les principes légaux (C3)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
<p>Je suis capable d'indiquer à mes clients/mes interlocuteurs les dispositions légales applicables au processus de prestations de service.</p> <p>J'apprends les principes légaux à connaître en utilisant les moyens appropriés (Internet/Intranet, recueil juridique...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trouve les principes légaux dans un délai raisonnable.</li> <li>- S'appuie sur les bons principes légaux et les applique correctement.</li> </ul>

## Compétences professionnelles

<b>OE 1.1.3.4 Réaliser les tâches d'exécution (C3)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur  Je réalise les prestations de service pour les clients et groupes d'intérêt 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 manœuvre pour la réalisation de la prestation de service.

<b>OE 1.1.3.5 Appliquer le barème de taxation (C3)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur  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.

<b>OE 1.1.3.6 Tenir une base de données (fichier, registre...) (C3)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur  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.

<b>OE 1.1.3.7 Participer aux publications (C3)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur  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).

<b>OE 1.1.3.8 Connaissances relatives à l'influence politique sur l'administration (C2)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur  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.

<b>OE 1.1.4.1 Mettre en évidence les mesures de relations publiques (C3)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur  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.

<b>OE 1.1.5.1 Traiter les entrées et les sorties de personnel (C3)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur  Je traite les tâches suivantes dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales : - participation aux mises en 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.

## Compétences professionnelles

### OE 1.1.5.2 Traiter les données relatives à l'administration du personnel (C3)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exécute les tâches avec précision.</li> <li>- Corrige correctement les erreurs de saisie conformément aux directives de l'entreprise.</li> </ul>

### OE 1.1.6.1 Traitement des factures entrantes et sortantes (C4)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablit correctement les factures clients.</li> <li>- Passe en comptabilité et traite les factures fournisseurs conformément aux directives internes.</li> </ul>

### OE 1.1.6.2 Participer aux travaux de clôture des comptes/aux prévisions budgétaires (C3)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectue correctement les missions qui lui sont confiées, conformément aux directives.</li> <li>- Autoévalue son propre travail selon les critères usuels dans le domaine professionnel.</li> </ul>

### OE 1.1.6.3 Expliquer les charges et les revenus (C2)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
J'explique de manière compréhensible le contenu et la signification des plus importantes charges et des plus importants revenus de mon domaine de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explique correctement la signification.</li> <li>- Explique correctement le contenu.</li> </ul>

### OE 1.1.6.4 Comptabiliser et enregistrer des cas d'affaires simples (C3)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
Je comptabilise et/ou enregistre des cas d'affaires simples de manière autonome.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comptabilise correctement les pièces justificatives.</li> <li>- Les enregistre correctement.</li> </ul>

### OE 1.1.7.1 Traiter la correspondance (C5)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traite la correspondance de manière complète et sans erreur.</li> <li>- Tient compte des directives de l'entreprise.</li> </ul>

### OE 1.1.7.2 Produire des documents (C3)

Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
Je rédige des documents pour certains interlocuteurs de manière autonome ou en suivant les directives/modèles. J'utilise pour cela les instruments appropriés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traite les documents de manière complète et sans erreur.</li> <li>- Tient compte des directives de l'entreprise.</li> </ul>

## Compétences professionnelles

<b>OE 1.1.7.3 Concevoir de la documentation (C3)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
Je conçois, avec les instruments appropriés, une documentation convaincante et réalisée dans les règles de l'art.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisit les instruments ou programmes adéquats.</li> <li>- Etablit une documentation réalisée dans les règles de l'art.</li> </ul>
<b>OE 1.1.7.4 Gérer les données et les documents (C3)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explique les prescriptions de l'entreprise en ce qui concerne la sécurité des données.</li> <li>- Travaille correctement selon les directives de l'entreprise formatrice en matière de rangement et de classement.</li> </ul>
<b>OE 1.1.7.5 Préparer et assurer le suivi des réunions et des manifestations (C3)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tient compte des directives pour la planification et les travaux de préparation.</li> <li>- L'application/l'exécution se fait en conformité avec le mandat confié.</li> </ul>
<b>OE 1.1.7.6 Montrer la structure de l'administration et ses compétences/responsabilités (C2)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
Je décris correctement la structure de l'administration dans mon domaine de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Décrit correctement la structure de l'administration.</li> <li>- Décrit les compétences/responsabilités de manière claire et précise.</li> </ul>
<b>OE 1.1.7.7 Traiter les lettres et les colis (C3)</b>	
Etendue de l'objectif évaluateur	Critères partiels pour les STA
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribue le courrier correctement et rapidement.</li> <li>- Prépare le courrier entrant et sortant selon les directives internes.</li> </ul>

## Compétences méthodologiques (CM)

<b>CM 2.1 Travail efficace et systématique</b>	
<p>Etendue des compétences méthodologiques</p> <p>J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée ;</li> <li>- planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation ;</li> <li>- exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts ;</li> <li>- contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué ;</li> <li>- analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement.</li> </ul> <p>Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</p>	<p>Critères partiels pour les STA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Démarche systématique et planifiée reconnaissable.</li> <li>- Autocontrôle jusqu'à obtention d'un résultat satisfaisant.</li> </ul>

<b>CM 2.2 Approche et action interdisciplinaires</b>	
<p>Etendue des compétences méthodologiques</p> <p>J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible ;</li> <li>- identifiant les interdépendances et les interactions ;</li> <li>- contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité.</li> </ul> <p>Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</p>	<p>Critères partiels pour les STA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Représente les processus de manière correcte et compréhensible.</li> <li>- Reconnaît les liens et les dépendances.</li> </ul>

<b>CM 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</b>	
<p>Etendue des compétences méthodologiques</p> <p>J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs ;</li> <li>- identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs ;</li> <li>- élaborant des propositions de solution adaptées ;</li> <li>- obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées.</li> </ul>	<p>Critères partiels pour les STA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprend et interprète correctement les messages verbaux et non verbaux.</li> <li>- Elabore des propositions de solutions qui peuvent être acceptées par l'interlocuteur.</li> </ul>

<b>CM 2.4 Présentation efficace</b>	
<p>Etendue des compétences méthodologiques</p> <p>Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifiant et en préparant mes présentations ;</li> <li>- animant ma présentation de manière convaincante ;</li> <li>- utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés ;</li> <li>- utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.</li> </ul>	<p>Critères partiels pour les STA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se présente de manière convaincante.</li> <li>- Utilise correctement les outils.</li> </ul>

## Compétences sociales et personnelles (CSP)

<b>CSP 3.1 Disposition à la performance</b>	
<p>Etendue des compétences sociales et personnelles</p> <p>Je suis disposé à une performance élevée en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie ;</li> <li>- remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires ;</li> <li>- respectant les délais et les exigences en matière de qualité ;</li> <li>- résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien ;</li> <li>- assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat.</li> </ul>	<p>Critères partiels pour les STA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remplit les exigences relatives aux délais, à la qualité et à la quantité.</li> <li>- Evalue correctement ses propres ressources et capacités et demande un conseil ou une assistance en cas de besoin.</li> </ul>

### Compétences sociales et personnelles (CSP)

<b>CSP 3.2 Capacité à communiquer</b>	
<p>Etendue des compétences sociales et personnelles</p> <p>Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs ;</li> <li>- 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 ;</li> <li>- maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions ;</li> <li>- restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.</li> </ul>	<p>Critères partiels pour les STA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perçoit la différence entre affirmations orales et écrites, demande des précisions en cas de besoin.</li> <li>- S'exprime à l'écrit comme à l'oral de manière professionnelle et adaptée à son interlocuteur et fait preuve de la discréetion nécessaire resp. respecte le secret de fonction.</li> </ul>

<b>CSP 3.3 Aptitude au travail en équipe</b>	
<p>Etendue des compétences sociales et personnelles</p> <p>Je suis capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique ;</li> <li>- je formule des critiques constructives et suis capable de recevoir et d'accepter des critiques ;</li> <li>- j'assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et je défends la solution adoptée à l'extérieur.</li> </ul>	<p>Critères partiels pour les STA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applique convenablement les décisions prises par ses supérieurs.</li> <li>- S'implique de manière active dans l'équipe.</li> </ul>

<b>CSP 3.4 Civilité</b>	
<p>Etendue des compétences sociales et personnelles</p> <p>J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étant ponctuel, fiable et ordonné et en agissant consciencieusement ;</li> <li>- adoptant le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et en adaptant ma conduite à la situation ;</li> <li>- respectant les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites ;</li> <li>- traitant chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.</li> </ul>	<p>Critères partiels pour les STA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Est ponctuel, fiable dans son travail et maintient son poste de travail ordré.</li> <li>- A une apparence soignée, adopte le code vestimentaire adéquat (respect des directives de l'entreprise) et traite les clients/groupes d'intérêts avec respect.</li> </ul>

<b>CSP 3.5 Aptitude à l'apprentissage</b>	
<p>Etendue des compétences sociales et personnelles</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étant ouvert aux nouveautés et en réagissant de manière flexible aux changements ;</li> <li>- utilisant des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et en transférant en pratique ce que j'ai appris ;</li> <li>- analysant mon processus d'apprentissage et en documentant mes progrès sous la forme appropriée ;</li> <li>- étant conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité.</li> <li>- Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</li> </ul>	<p>Critères partiels pour les STA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'intéresse aux nouvelles tâches.</li> <li>- Fait preuve de flexibilité pour les changements grâce à des techniques de travail/d'apprentissage appropriées.</li> </ul>

<b>CSP 3.6 Conscience écologique</b>	
<p>Etendue des compétences sociales et personnelles</p> <p>J'ai un comportement écologique et je respecte les directives et les règles de comportement dans ce domaine, notamment en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilisant l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe ;</li> <li>- prenant soin des équipements de bureau ;</li> <li>- éliminant les déchets selon les règles du respect de l'environnement.</li> </ul>	<p>Critères partiels pour les STA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilise les consommables avec parcimonie et trie les déchets de manière écologique.</li> <li>- Est soigneux avec les installations.</li> </ul>

# 05 Niveaux taxonomiques

[retour au sommaire](#)

## 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 stagiaires 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>

# 06

## Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.1 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.

Objectifs évaluateurs	Page
<b>1.1.1.1 Acheter du matériel/des marchandises sans appel d'offres (C5)</b>	32 – 37
<b>1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises (C5)</b>	38 – 41

## 1.1.1.1 ACHETER DU MATERIEL/DES MARCHANDISES SANS APPEL D'OFFRES (C5)

### Compétences professionnelles

#### **Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles**

- 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

### **Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

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

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

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

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

#### **Critères partiels compétences méthodologiques**

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

### Compétences sociales et personnelles

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

Je suis disposé à une performance élevée en :

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

#### **Critères partiels compétences sociales et personnelles**

- 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

1.1.1.1

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.1.1

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

1.1.1.1

## RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES

### **Objectif évaluateur 1.1.1.1 Marchés publics (C3)**

Je montre les différences entre les diverses formes d'appels d'offres publics.

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.

### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.4 Présentation efficace

3.5 Aptitude à l'apprentissage

1.1.1.1

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

Formulaire répertoire 18 >

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

1.1.1.1

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

**Formulaire répertoire 18 >**

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

**1.1.1.2****1.1.1.2 STOCKER LE MATÉRIEL/LES MARCHANDISES (C5)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles**

- 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

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**2.1 Travail efficace et systématique**

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

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.6 Conscience écologique**

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

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

**Critères partiels compétences sociales et personnelles**

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

1.1.1.2

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.1.2

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

### **1.1.1.2**

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

### **Formulaire répertoire 18 >**

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :



# 07

## Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.2 Conseiller les client-e-s

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts 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.

Objectifs évaluateurs	Page
<b>1.1.2.1 Mettre en œuvre les connaissances relatives aux produits et aux prestations de service (C5)</b>	44 – 49
<b>1.1.2.2 Servir de manière appropriée les clients/groupes d'intérêts internes et externes (C5)</b>	50 – 55
<b>1.1.2.3 Mener et conclure des entretiens de conseil et/ou de vente (C5)</b>	56 – 61
<b>1.1.2.4 Traiter les réclamations clients (retour négatif) (C5)</b>	62 – 65

**1.1.2.1****1.1.2.1 METTRE EN OEUVRE LES CONNAISSANCES RELATIVES AUX PRODUITS ET AUX PRESTATIONS DE SERVICE (C5)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 1.1.2.1 Mettre en oeuvre 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 compétences professionnelles**

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

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.4 Présentation efficace**

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

- se présente de manière convaincante
- utilise correctement les outils

**Compétences sociales et personnelles****3.2 Capacité à communiquer**

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

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

**Critères partiels compétences sociales et personnelles**

- 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

1.1.2.1

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.2.1

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.2.1****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 1.1.2.1.1 Constitution (C2)**

A l'aide de la Constitution fédérale et de la constitution cantonale, j'indique les devoirs de l'Etat (confédération, canton, commune).

**Objectif évaluateur 1.1.2.1.2 Missions de l'Etat (C2)**

J'explique à l'aide d'exemples actuels librement choisis, les missions attribuées par la Confédération au niveau cantonal et communal.

**Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.1 Travail efficace et systématique

3.1 Disposition à la performance

### **1.1.2.1**

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

Formulaire répertoire 18 >

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

#### **1.1.2.1**

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

**1.1.2.2****1.1.2.2 SERVIR DE MANIÈRE APPROPRIÉE LES CLIENTS/GROUPES D'INTÉRÊTS INTERNES ET EXTERNES (C5)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur OE 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 compétences professionnelles**

- 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.

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.3 Aptitude à la négociation et au conseil**

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.4 Civilité**

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

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

**Critères partiels compétences sociales et personnelles**

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

1.1.2.2

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.2.2

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.2.2****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 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.

**Objectif évaluateur 1.1.2.2.2 Responsabilités (C2)**

Je montre les responsabilités des missions publiques au niveau fédéral, cantonal et communal de manière compréhensible.

**Objectif évaluateur 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).

J'attribue les domaines de missions aux groupes d'intérêts.

**Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.2 Approche et action interdisciplinaires

3.5 Aptitude à l'apprentissage

## 1.1.2.2

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

### **Formulaire répertoire 18 >**

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

## 1.1.2.2

## **CONTÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

### **Formulaire répertoire 18 >**

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

## 1.1.2.3 MENER ET CONCLURE DES ENTRETIENS DE CONSEIL ET/OU DE VENTE (C5)

### **Compétences professionnelles**

#### **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 oeuvre 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 compétences professionnelles**

- 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.

### **Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### **Compétences méthodologiques**

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

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

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

#### **Critères partiels compétences méthodologiques**

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

### **Compétences sociales et personnelles**

#### **3.2 Capacité à communiquer**

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

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

#### **Critères partiels compétences sociales et personnelles**

- 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 discréetion nécessaire resp. respecte le secret de fonction

1.1.2.3

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.2.3****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 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 reconnaiss les malentendus.

**Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

3.2 Capacité à communiquer

### 1.1.2.3

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

### **Formulaire répertoire 18 >**

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

### 1.1.2.3

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

**1.1.2.4****1.1.2.4 TRAITER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS (C5)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 1.1.2.4 Traiter les réclamations clients (C5)**

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 compétences professionnelles**

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

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.3 Aptitude à la négociation et au conseil**

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.4 Civilité**

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

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

**Critères partiels compétences sociales et personnelles**

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

1.1.2.4

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.2.4

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

#### **1.1.2.4**

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :



# 08

## Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.3 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.

Objectifs évaluateurs	Page
<b>1.1.3.1 Expliquer la mission de l'entreprise formatrice (C2)</b>	68 – 73
<b>1.1.3.2 Traiter les demandes des clients en tenant compte des principes administratifs (C3)</b>	74 – 79
<b>1.1.3.3 Indiquer les principes légaux (C3)</b>	80 – 85
<b>1.1.3.4 Réaliser les tâches d'exécution (C3)</b>	86 – 91
<b>1.1.3.5 Appliquer le barème de taxation (C3)</b>	92 – 97
<b>1.1.3.6 Tenir une base de données (fichier, registre, etc.) (C3)</b>	98 – 103
<b>1.1.3.7 Participer aux publications (C3)</b>	104 – 109
<b>1.1.3.8 Connaissances relatives à l'influence politique sur l'administration (C2)</b>	110 – 115

[retour au sommaire](#)

**1.1.3.1****1.1.3.1 EXPLIQUER LA MISSION DE L'ENTREPRISE FORMATRICE (C2)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles**

- 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

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.1 Travail efficace et systématique**

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

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.1 Disposition à la performance**

Je suis disposé à une performance élevée en :

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

**Critères partiels compétences sociales et personnelles**

- 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

1.1.3.1

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.3.1

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.3.1****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 1.1.3.1.1-1/2/3 Mission de l'entreprise formatrice (C5)**

J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Entrent dans cette catégorie :

- 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)

Je présente ces thèmes en fonction de mes interlocuteurs, avec des supports pertinents.

**Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.4 Présentation efficace

3.2 Capacité à communiquer

### **1.1.3.1**

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

### **Formulaire répertoire 18 >**

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

### **1.1.3.1**

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

**1.1.3.2****1.1.3.2 TRAITER LES DEMANDES DES CLIENTS EN TENTANT COMpte DES PRINCIPES ADMINISTRATIFS (C3)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 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 convivialité et d'orientation client :

- accuser réception des demandes clients transmises par voie écrite et/ou en personne
- 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
- nécessité et relativité

**Critères partiels compétences professionnelles**

- 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

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.1 Travail efficace et systématique**

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

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.2 Capacité à communiquer**

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

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

**Critères partiels compétences sociales et personnelles**

- 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 discréetion nécessaire resp. respecte le secret de fonction

[retour à l'objectif particulier 1.1.3](#)

1.1.3.2

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.3.2

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.3.2****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 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 :

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

### 1.1.3.2

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

Formulaire répertoire 18 >

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

### **1.1.3.2**

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

### 1.1.3.3 INDICER LES PRINCIPES LÉGAUX (C3)

#### Compétences professionnelles

##### Objectif évaluateur 1.1.3.3 Indiquer les principes légaux (C3)

Je suis capable d'indiquer 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 compétences professionnelles

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

#### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

#### Compétences méthodologiques

##### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

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

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

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

##### Critères partiels compétences méthodologiques

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

#### Compétences sociales et personnelles

##### 3.5 Aptitude à l'apprentissage

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à 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 compétences sociales et personnelles

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

1.1.3.3

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.3.3

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.3.3****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 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.

**Objectif évaluateur 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.

**Objectif évaluateur 1.1.3.3.3 Principes des actes administratifs (C3)**

Je justifie un acte administratif par les principes légaux sous-jacents.

**Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.1 Travail efficace et systématique

3.1 Disposition à la performance

### 1.1.3.3

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

Formulaire répertoire 18 >

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

### 1.1.3.3

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

## 1.1.3.4 RÉALISER LES TÂCHES D'EXÉCUTION (C3)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 1.1.3.4 Réaliser les tâches d'exécution (C3)

Je réalise les prestations de service pour les clients et groupes d'intérêt 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 compétences professionnelles

- Réalise de manière fiable les missions et prestation de service qui lui sont confiées
- Tient compte des directives et utilise la marge de manœuvre pour la réalisation de la prestation de service

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.2 Capacité à communiquer

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

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

#### Critères partiels compétences sociales et personnelles

- 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 discréetion nécessaire resp. respecte le secret de fonction

1.1.3.4

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.3.4

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.3.4****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 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.

**Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

3.2 Capacité à communiquer

**Objectif évaluateur 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.

**Objectif évaluateur 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.

**Objectif évaluateur 1.1.3.4.3-1/2/3 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.

#### **1.1.3.4**

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

Formulaire répertoire 18 >

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

#### 1.1.3.4

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

## 1.1.3.5 APPLIQUER LE BARÈME DE TAXATION (C3)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

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

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.1 Travail efficace et systématique

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.1 Disposition à la performance

Je suis disposé à une performance élevée en :

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

#### Critères partiels compétences sociales et personnelles

- 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

1.1.3.5

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.3.5

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.3.5****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 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.

**Objectif évaluateur 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.

### 1.1.3.5

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

### **Formulaire répertoire 18 >**

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

### 1.1.3.5

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

**1.1.3.6****1.1.3.6 TENIR UNE BASE DE DONNÉES (FICHIER, REGISTRE...) (C3)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles**

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

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.2 Approche et action interdisciplinaires**

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

- présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible
  - identifiant les interdépendances et les interactions
  - contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité.
- Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.1 Disposition à la performance**

Je suis disposé à une performance élevée en :

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

**Critères partiels compétences sociales et personnelles**

- 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

1.1.3.6

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.3.6

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.3.6****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 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.

**Objectif évaluateur 1.1.3.6.1-1/2/3 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.

**Objectif évaluateur 1.1.3.6.2 Harmonisation des bases de données (C2)**

Je décris la finalité et l'objectif de l'harmonisation des bases de données.

### 1.1.3.6

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

## Formulaire répertoire 18 >

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

### 1.1.3.6

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

### **Formulaire répertoire 18 >**

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

## 1.1.3.7 PARTICIPER AUX PUBLICATIONS (C3)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

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

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.1 Travail efficace et systématique

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.3 Aptitude au travail en équipe

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

- j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique
- je formule des critiques constructives et 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 compétences sociales et personnelles

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

1.1.3.7

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.3.7

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

1.1.3.7

## RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES

### Objectif évaluateur 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.  
Je cite les organes de publication applicables dans mon domaine de travail.

### 1.1.3.7

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

## Formulaire répertoire 18 >

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

### 1.1.3.7

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

### **Formulaire répertoire 18 >**

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

## 1.1.3.8 CONNAISSANCES RELATIVES À L'INFLUENCE POLITIQUE SUR L'ADMINISTRATION (C2)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

- 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

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.2 Capacité à communiquer

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

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

#### Critères partiels compétences sociales et personnelles

- 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 discréetion nécessaire resp. respecte le secret de fonction

1.1.3.8

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.3.8

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

1.1.3.8

## RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES

### **Objectif évaluateur 1.1.3.8.1-1/2/3 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.

#### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.2 Approche et action interdisciplinaires

3.2 Capacité à communiquer

### 1.1.3.8

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

Formulaire répertoire 18 >

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

### 1.1.3.8

## **CONTRÔLE ET APPRÉCIATION DU FORMATEUR/DE LA FORMATRICE**

### **Formulaire répertoire 18 >**

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :



# 09

## Objectif évaluateur relatif à l'objectif particulier 1.1.4 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	Page
<b>1.1.4.1 Mettre en évidence les mesures de relations publiques (C3)</b>	<a href="#">118 – 123</a>

## 1.1.4.1 METTRE EN ÉVIDENCE LES MESURES DE RELATIONS PUBLIQUES (C3)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

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

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.4 Civilité

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

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

#### Critères partiels compétences sociales et personnelles

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

1.1.4.1

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.4.1

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.4.1****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 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.

**Objectif évaluateur 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.

**Objectif évaluateur 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.

**Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.4 Présentation efficace

3.2 Capacité à communiquer

#### **1.1.4.1**

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

### **Formulaire répertoire 18 >**

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

#### **1.1.4.1**

**Formulaire répertoire 18 >**

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :



# 10

## Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel

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

Objectifs évaluateurs	Page
<b>1.1.5.1 Traiter les entrées et les sorties de personnel (C3)</b>	<a href="#">126 – 131</a>
<b>1.1.5.2 Traiter les données relatives à l'administration du personnel (C3)</b>	<a href="#">132 – 135</a>

## 1.1.5.1 TRAITER LES ENTRÉES ET LES SORTIES DE PERSONNEL (C3)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 en concours de postes
- préparation de dispositions et de décisions
- création de documents pour les assurances sociales

#### Critères partiels compétences professionnelles

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

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.1 Travail efficace et systématique

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences méthodologiques

#### 3.5 Aptitude à l'apprentissage

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à 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 compétences sociales et personnelles

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

1.1.5.1

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.5.1

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.5.1****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 1.1.5.1.1 Organigramme (C2)**

J'explique correctement les organigrammes des entreprises.

**Objectif évaluateur 1.1.5.1.2 Perspectives professionnelles dans l'administration publique (C2)**

J'explique avec mes propres mots mes perspectives professionnelles.

**Objectif évaluateur 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.

## 1.1.5.1

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

### **Formulaire répertoire 18 >**

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

### **1.1.5.1**

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

**1.1.5.2****1.1.5.2 TRAITER LES DONNÉES RELATIVES À L'ADMINISTRATION DU PERSONNEL (C3)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles**

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

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.1 Travail efficace et systématique**

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

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.2 Capacité à communiquer**

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

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

**Critères partiels compétences sociales et personnelles**

- 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 discréetion nécessaire resp. respecte le secret de fonction

1.1.5.2

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.5.2

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

### 1.1.5.2

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :



# 11

## Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.6 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.

Objectifs évaluateurs	Page
<b>1.1.6.1 Traitement des factures entrantes et sortantes (C4)</b>	<a href="#">138 – 143</a>
<b>1.1.6.2 Participer aux travaux de clôture des comptes/aux prévisions budgétaires (C3)</b>	<a href="#">144 – 149</a>
<b>1.1.6.3 Expliquer les charges et les produits (C2)</b>	<a href="#">150 – 153</a>
<b>1.1.6.4 Comptabiliser et enregistrer des cas d'affaires simples (C3)</b>	<a href="#">154 – 157</a>

**1.1.6.1****1.1.6.1 TRAITEMENT DES FACTURES ENTRANTES ET SORTANTES (C4)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles**

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

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.1 Travail efficace et systématique**

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

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.1 Disposition à la performance**

Je suis disposé à une performance élevée en :

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

**Critères partiels compétences sociales et personnelles**

- 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

1.1.6.1

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.6.1

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.6.1****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 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**

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

### **Formulaire répertoire 18 >**

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

### **1.1.6.1**

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

**1.1.6.2****1.1.6.2 PARTICIPER AUX TRAVAUX DE CLÔTURE DES COMPTES/AUX PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES (C3)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles**

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

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.2 Approche et action interdisciplinaires**

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

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.3 Aptitude au travail en équipe**

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

- j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique
- je formule des critiques constructives et 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 compétences sociales et personnelles**

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

1.1.6.2

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.6.2

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

**1.1.6.2****RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES****Objectif évaluateur 1.1.6.2.1-1/2/3 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.

**Objectif évaluateur 1.1.6.2.2-1/2/3 Compte annuel/prévisions budgétaires (C5)**

Je déduis de la comparaison de différents compte annuel les causes les plus probables des différents résultats.

**Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.2 Approche et action interdisciplinaires

3.1 Disposition à la performance

## 1.1.6.2

## **RELATION AVEC LES COURS INTERENTREPRISES**

Formulaire répertoire 18 >

Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des cours interentreprises me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?

Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?

## 1.1.6.2

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

**1.1.6.3****1.1.6.3 EXPLIQUER LES CHARGES ET LES REVENUS (C2)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles**

- explique correctement la signification
- explique correctement le contenu

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.2 Approche et action interdisciplinaires**

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

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.5 Aptitude à l'apprentissage**

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à 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 compétences sociales et personnelles**

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

1.1.6.3

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.6.3

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

### 1.1.6.3

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

## 1.1.6.4 COMPTABILISER ET ENREGISTRER DES CAS D'AFFAIRES SIMPLES (C3)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

- comptabilise correctement les pièces justificatives
- les enregistre correctement

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.5 Aptitude à l'apprentissage

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à 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 compétences sociales et personnelles

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

1.1.6.4

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.6.4

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

#### **1.1.6.4**

### **Formulaire répertoire 18 >**

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :



# 12

## Objectifs évaluateurs relatifs à l'objectif particulier 1.1.7 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.

Objectifs évaluateurs	Page
<b>1.1.7.1 Traiter la correspondance (C5)</b>	160 – 163
<b>1.1.7.2 Produire des documents (C3)</b>	164 – 167
<b>1.1.7.3 Concevoir de la documentation (C3)</b>	168 – 171
<b>1.1.7.4 Gérer les données et les documents (C3)</b>	172 – 175
<b>1.1.7.5 Préparer et assurer le suivi des réunions et des manifestations (C3)</b>	176 – 179
<b>1.1.7.6 Montrer la structure de l'administration et ses compétences/ responsabilités (C2)</b>	180 – 183
<b>1.1.7.7 Traiter les lettres et les colis (C3)</b>	184 – 187

## 1.1.7.1 TRAITER LA CORRESPONDANCE (C5)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

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

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.1 Travail efficace et systématique

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.2 Capacité à communiquer

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

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

#### Critères partiels compétences sociales et personnelles

- 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

1.1.7.1

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.7.1

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

### **1.1.7.1**

Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

## 1.1.7.2 PRODUIRE DES DOCUMENTS (C3)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

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

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.1 Travail efficace et systématique

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.2 Capacité à communiquer

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

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

#### Critères partiels compétences sociales et personnelles

- 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

1.1.7.2

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.7.2

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

### **1.1.7.2**

Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

### 1.1.7.3 CONCEVOIR DE LA DOCUMENTATION (C3)

#### Compétences professionnelles

##### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

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

#### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

#### Compétences méthodologiques

##### 2.1 Travail efficace et systématique

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

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

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

##### Critères partiels compétences méthodologiques

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

#### Compétences sociales et personnelles

##### 3.2 Capacité à communiquer

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

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

##### Critères partiels compétences sociales et personnelles

- 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 discréetion nécessaire resp. respecte le secret de fonction

1.1.7.3

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.7.3

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

### 1.1.7.3

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

## 1.1.7.4 GÉRER LES DONNÉES ET LES DOCUMENTS (C3)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

- 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

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.5 Aptitude à l'apprentissage

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à 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 compétences sociales et personnelles

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

1.1.7.4

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.7.4

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

#### **1.1.7.4**

## Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

## 1.1.7.5 PRÉPARER ET ASSURER LE SUIVI DES RÉUNIONS ET DES MANIFESTATIONS (C3)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

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

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.1 Travail efficace et systématique

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.2 Capacité à communiquer

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

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

#### Critères partiels compétences sociales et personnelles

- 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

1.1.7.5

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.7.5

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

### **1.1.7.5**

Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

**1.1.7.6****1.1.7.6 MONTRER LA STRUCTURE DE L'ADMINISTRATION ET SES COMPÉTENCES/ RESPONSABILITÉS (C2)****Compétences professionnelles****Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles**

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

**Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA**

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

**Compétences méthodologiques****2.2 Approche et action interdisciplinaires**

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

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

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

**Critères partiels compétences méthodologiques**

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

**Compétences sociales et personnelles****3.1 Disposition à la performance**

Je suis disposé à une performance élevée en :

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

**Critères partiels compétences sociales et personnelles**

- 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

1.1.7.6

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.7.6

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

## 1.1.7.6

Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :

## 1.1.7.7 TRAITER LES LETTRES ET LES COLIS (C3)

### Compétences professionnelles

#### Objectif évaluateur 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 compétences professionnelles

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

### Proposition des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) pour la STA

On peut aussi faire appel à d'autres CMSP.

### Compétences méthodologiques

#### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

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

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

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

#### Critères partiels compétences méthodologiques

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

### Compétences sociales et personnelles

#### 3.6 Conscience écologique

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

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

#### Critères partiels compétences sociales et personnelles

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

1.1.7.7

## DOCUMENTER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

**Titre**

---

**Nom/désignation du domaine d'activité**

---

**Date**

---

**Déroulement de l'activité**

Documentez le déroulement en utilisant la méthode que vous préférez (document manuscrit et/ou traitement de texte). Vous pouvez vous servir de mots-clés, de graphiques, d'illustrations, etc.

1.1.7.7

## RECONSIDÉRER DES ACTIVITÉS CONCRÈTEMENT RÉALISÉES

### Formulaire répertoire 18 >

Quels modèles/informations étaient à ma disposition au début du travail ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je ressenti au cours de cette activité ? (étapes *faciles*, étapes *difficiles* et *pourquoi* ?)

---

---

---

---

---

---

A quels points dois-je particulièrement faire attention ?

---

---

---

---

---

---

Qu'ai-je appris en effectuant cette activité ?

---

---

---

---

---

---

1.1.7.7

Formulaire répertoire 18 >

## **Appréciation du formateur/de la formatrice**

Date : \_\_\_\_\_

Signature du formateur/de la formatrice :



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

[retour au sommaire](#)

## 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 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 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.

### DFP, répertoire 03

Procédure de qualification en entreprise – directives

### 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

# 14 Unité de formation (UF)

[retour au sommaire](#)

## 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.

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.

### DFP, répertoire 03

Procédure de qualification en entreprise – directives

### 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

## TÂCHES

Elaborez une feuille de planification claire pour la création de votre dossier et de votre présentation aux cours interentreprises. Cette feuille de planification comprend le délai de remise et le calendrier des différentes étapes de votre travail (prévision). Notez également le déroulement effectif de votre travail (réalité), comparez-le avec le calendrier prévisionnel et justifiez les écarts.

Présentez le processus traité sous forme d'ordinogramme en au moins 10 étapes sur 1 à 3 pages A4. Utilisez les symboles propres à la branche selon l'instruction « Création d'un ordinogramme » (cf. page suivante). Définissez les différentes étapes de telle sorte que les profanes puissent comprendre quelle activité a lieu dans chacune de ces étapes.

Dans un bref rapport de 1 à 3 pages A4, décrivez le processus de travail avec des phrases entières. Ce bref rapport sera divisé en trois parties : une introduction, une partie centrale et une conclusion. Choisissez une police correspondant à Arial 10 à 12. Il est possible d'ajouter des illustrations et des graphiques soulignant les déclarations de votre rapport. Décrivez les différentes étapes partielles de manière à ce que les profanes puissent les comprendre sans avoir à disposer de connaissances particulières.

Pour une meilleure compréhension de votre dossier, ajoutez en annexe des exemples appropriés (ne comptent pas dans le total des 5 à 9 pages A4). Mentionnez les annexes dans votre rapport.

Complétez votre dossier avec une page de titre et une table des matières de sorte qu'il contienne 5 à 9 pages A4 sans les exemples mis en annexe.

Indiquez les sources des illustrations et des documents utilisés.

Vous présentez votre processus de travail dans le cours interentreprises. La durée de cette présentation est de 8 minutes au minimum et de 12 minutes au maximum.

### Contenu du dossier

Eléments	Volume
Page de titre	1 page A4
Table des matières	1 page A4
Feuille de planification	1 page A4
Ordinogramme	1 à 3 pages A4 (au moins 10 étapes)
Bref rapport	1 à 3 pages A4, au minimum 1 page de texte
Annexes	Exemples, modèles, etc. (ne comptent pas dans le total de 5 à 9 pages A4 )

### Formulaire UF

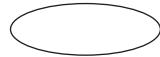
Le formulaire UF, avec les critères partiels, est disponible aussi :

- [BDEFA2](#)
- [rALS \(front-end tool des branches\)](#)

## INSTRUCTIONS « CRÉATION D'UN ORDINOGRAMME »

### Symboles

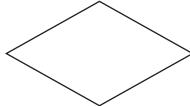
Un ordonogramme représente graphiquement les activités (étapes) liées les unes aux autres dans un processus de travail. Les symboles suivants sont utilisés pour la description d'un processus :



début/fin ou activité/activité



activité



décision (oui/non)



lien (p. ex. suite à la page suivante)

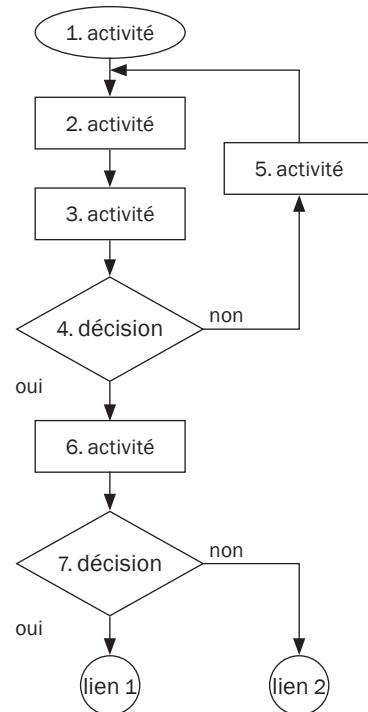
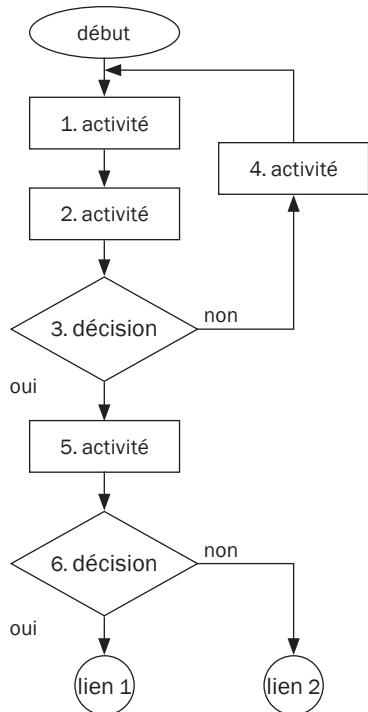
### Représentations

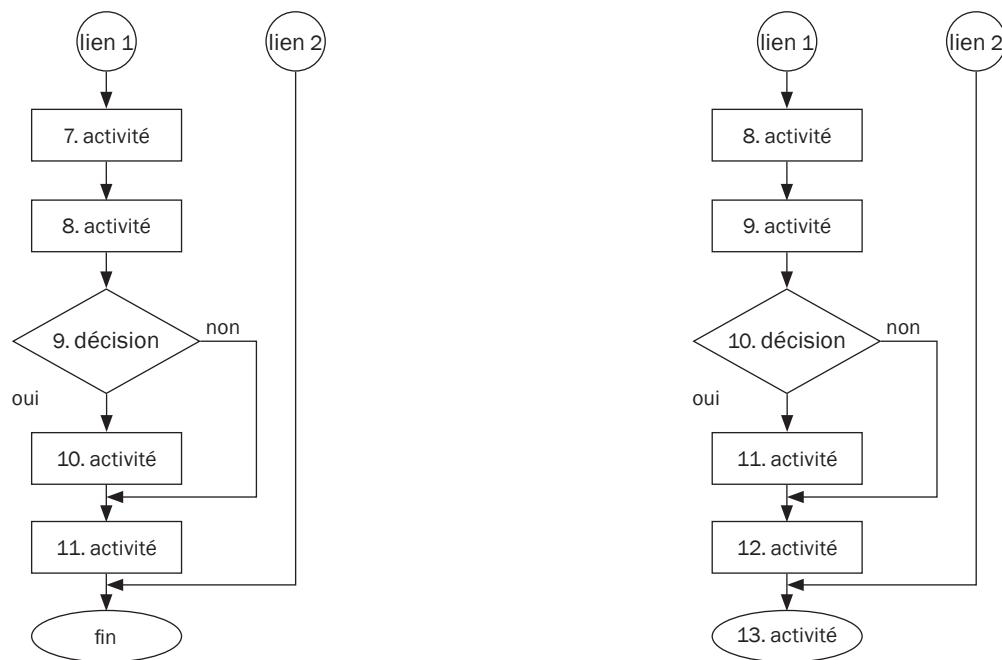
#### Avec début et fin : ordonogramme avec 11 étapes

Nota : lorsque les formes ovales sont qualifiées de « début » et de « fin », elles ne sont pas comprises, comme les liaisons, dans les étapes exigées.

#### Première activité et dernière activité : ordonogramme avec 13 étapes

Nota : lorsque les formes ovales marquant le début et la fin sont représentées par une activité, elles font partie des étapes exigées. Les liens n'en font pas partie.





## AIDE POUR L'ÉVALUATION DANS L'ENTREPRISE FORMATRICE

**Ce tableau fournit une aide aux formateurs/formatrices dans leurs évaluations et donc dans la justification des points attribués. Des formulations différentes peuvent également être utilisées. La justification des points attribués est l'aspect le plus important.**

La feuille de planification comprend une comparaison entre calendrier prévisionnel et calendrier effectif. Les écarts sont justifiés et compréhensibles.	3 : Une comparaison entre calendrier prévisionnel et calendrier effectif est disponible. Les écarts sont justifiés de manière plausible, concevable, crédible et convaincante. 2 : Une comparaison entre calendrier prévisionnel et calendrier effectif est disponible. Les écarts sont justifiés et crédibles. 1 : Un élément requis manque : planification prévisionnelle, planification effective, justification des écarts ou explication insuffisante de l'un de ces éléments. 0 : Deux éléments ou plus manquent.
Le processus de travail est décrit correctement et clairement dans le bref rapport.	3 : Le processus de travail est absolument correct d'un point de vue professionnel. La description est compétente et les formulations sont claires et convaincantes. 2 : Le processus de travail est correct d'un point de vue professionnel et les formulations sont compréhensibles. 1 : La description du processus de travail n'est pas tout à fait correcte ou certaines formulations ne sont pas compréhensibles. 0 : La description du processus de travail est incorrecte et les formulations ne sont pas compréhensibles.
La structure du rapport correspond aux instructions. Les exemples sont mentionnés.	Les indications concernant les annexes peuvent être fournies sous différentes formes, p. ex. à l'aide de notes de bas de page ou d'une remarque dans le corps du texte, etc. 3 : Introduction, partie centrale et conclusion sont clairement structurées, les annexes sont mentionnés aux endroits appropriés et sous une forme adéquate. 2 : Introduction, partie centrale et conclusion sont structurées, les annexes sont mentionnés. 1 : Introduction, partie centrale et conclusion ne sont pas structurées ou il manque 1 des 3 étapes ou les annexes ne sont pas mentionnés. 0 : Aucune structure apparente, aucun exemple mentionné.
L'orthographe est correcte dans tout le dossier (sans annexes).	Ce critère comprend l'orthographe, la ponctuation et la grammaire. « Dans tout le dossier » signifie y compris l'ordinogramme. L'ORF défini le x. 3 : Il n'y a aucune faute d'orthographe. 2 : Il y a quelques fautes d'orthographe (1 à x) dans l'ensemble du dossier. 1 : Il y a plus de x fautes d'orthographe dans l'ensemble du dossier. 0 : Il y a plus de 10 fautes d'orthographe dans l'ensemble du dossier.
Les exemples ont été choisis de manière appropriée.	Relève de l'appréciation des formateurs/formatrices en entreprise ; ces spécialistes connaissent les exemples disponibles et qui pourraient être utilisés de manière pertinente. 3 : Le nombre et le choix des exemples sont parfaitement appropriés. 2 : Le choix des exemples est correct, le nombre est approprié 1 : Les exemples ne sont pas bien choisis (des exemples plus pertinents sont disponibles) ou le nombre d'exemples n'est pas approprié (trop ou trop peu d'exemples). 0 : Les exemples ne sont pas bien choisis et leur nombre n'est pas approprié.
Les sources sont mentionnées correctement.	Echantillons, référence : matériel didactique pour les cours interentreprises, documenter les unités de formation, page 64, indication des sources. 3 : Toutes les sources sont mentionnées, permettent de déterminer l'origine des documents et ont une forme correcte. 2 : Toutes les sources sont mentionnées et permettent de déterminer l'origine des documents. 1 : Les sources sont correctes mais incomplètes. 0 : Les sources ne sont pas mentionnées et/ou sont incorrectes.

**Aide pour l'évaluation dans l'entreprise formatrice**

Le dossier est conçu de manière attrayante.	<p>Référence : matériel didactique pour les cours interentreprises, documenter les unités de formation, pages 63 - 64</p> <p>3 : La forme et la structure du dossier sont convaincantes. 2 : La forme et la structure du dossier sont attrayantes. 1 : Le dossier n'est pas attrayant à tous les niveaux. 0 : La forme et la structure du dossier présentent des erreurs.</p>
L'apprenti-e a élaboré le dossier de façon tout à fait autonome.	<p>3 : Toutes les parties du dossier sont élaborées de façon très autonome. 2 : Elaboration autonome du dossier, peu de remarques de la part du formateur/de la formatrice. 1 : Elaboration partiellement autonome du dossier, nombreuses remarques ou mesures d'aide de la part du formateur/de la formatrice. 0 : Aucune autonomie dans l'élaboration du dossier.</p>

## AIDE POUR L'ÉVALUATION DURANT ES COURS INTERENTREPRISES

**Ce tableau fournit une aide aux formateurs/formatrices CI dans leurs évaluations et donc dans la justification des points attribués. Des formulations différentes peuvent également être utilisées. La justification des points attribués est l'aspect le plus important.**

La date de remise imposée a été respectée. Le dossier comprend les éléments suivants : page de titre, table des matières, feuille de planification, ordinogramme, bref rapport, annexes, conformément aux instructions (volume).	<p>Le fait qu'il manque le formulaire UF n'entraîne pas de pénalité dans l'évaluation.</p> <p>3 : Le délai de remise a été respecté, les éléments du dossier (feuille de planification, page de titre, table des matières, ordinogramme, bref rapport et annexes) sont conformes aux instructions (volume).</p> <p>0 : Le délai de remise n'a pas été respecté et/ou différents éléments ne sont pas conformes.</p>
L'ordinogramme dans le dossier comprend au moins 10 étapes et représente correctement le processus de travail décrit dans le bref rapport.	<p>Seuls sont valables les symboles décrits dans le présent répertoire ; les symboles mal employés ne représentent pas correctement le processus de travail décrit dans le bref rapport = 0 point.</p> <p>3 : L'ordinogramme comprend au moins 10 étapes, la sélection des étapes correspond parfaitement au processus décrit dans le bref rapport.</p> <p>2 : L'ordinogramme comprend au moins 10 étapes, le processus décrit dans le bref rapport est correctement représenté dans l'ordinogramme.</p> <p>1 : L'ordinogramme comporte des erreurs et ne correspond pas au processus décrit dans le bref rapport ou l'ordinogramme comprend moins de 10 étapes.</p> <p>0 : L'ordinogramme comporte de nombreuses erreurs et/ou comprend moins de 10 étapes.</p>
La présentation est clairement structurée.	<p>3 : L'apprenti-e salue les auditeurs/auditrices et se présente ; les auditeurs/auditrices identifient clairement une introduction, une partie centrale et une conclusion ; l'apprenti-e remercie les personnes présentes et les salue.</p> <p>2 : Les auditeurs/auditrices identifient une introduction, une partie centrale et une conclusion.</p> <p>1 : Les auditeurs/auditrices identifient difficilement la structure (introduction, partie centrale, conclusion).</p> <p>0 : Les auditeurs/auditrices n'identifient aucune structure.</p>
L'apprenti-e s'exprime librement. La gestuelle et les mimiques sont agréables et soutiennent les propos.	<p>3 : La présentation de l'apprenti-e est parfaite : s'exprime librement, gestuelle et mimiques soutiennent les propos à chaque étape de l'exposé.</p> <p>2 : S'exprime librement, gestuelle et mimiques soutiennent les propos.</p> <p>1 : S'exprime librement dans une certaine mesure et/ou gestuelle et mimiques ne soutiennent que partiellement les propos.</p> <p>0 : L'apprenti-e procède simplement à la lecture de différentes parties et/ou gestuelle et mimiques ne soutiennent pas les propos.</p>
Les propos sont clairs et compréhensibles.	<p>3 : Les propos sont très précis et différenciés et se distinguent par leur clarté et leur compréhension.</p> <p>2 : Les propos sont clairs et compréhensibles.</p> <p>1 : Les propos ne sont que partiellement clairs et compréhensibles.</p> <p>0 : Les propos sont confus et incompréhensibles.</p>
Les moyens auxiliaires utilisés (p. ex. transparents, flip-charts) sont agréables et lisibles.	<p>3 : Les moyens auxiliaires utilisés sont très bien présentés et donc parfaitement lisibles.</p> <p>2 : Les moyens auxiliaires utilisés sont bien présentés et lisibles.</p> <p>1 : Les moyens auxiliaires utilisés ne sont pas bien présentés et ne sont pas toujours lisibles.</p> <p>0 : Les moyens auxiliaires utilisés ne répondent pas aux exigences ou ont été oubliés.</p>

**Aide pour l'évaluation durant es cours interentreprises**

Les moyens auxiliaires/médias sont utilisés judicieusement et soutiennent l'exposé et les propos.	Utilisation d'au moins deux moyens auxiliaires, p. ex. : flip chart avec déroulement et PowerPoint, flip chart avec déroulement et matériel de démonstration, matériel de démonstration et PowerPoint, etc. 3 : Les moyens auxiliaires/médias sont utilisés judicieusement au moment approprié. 2 : Les moyens auxiliaires/médias sont utilisés judicieusement. 1 : Les moyens auxiliaires/médias sont parfois utilisés maladroitement. 0 : Les moyens auxiliaires/médias sont utilisés maladroitement ou n'ont pas été utilisés.
Le temps imparti a été respecté.	3 : Le temps imparti a été respecté. 0 : Le temps imparti n'a pas été respecté.



# 15 Cours interentreprises (CI)

[retour au sommaire](#)

## 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<sup>er</sup> mai 2017)
- Le plan de formation employée de commerce/employé de commerce CFC du 21 novembre 2014 (état le 1<sup>er</sup> mai 2017) 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 garantie 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.

**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 subventionnés 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.

## PROGRAMME DES COURS INTERENTREPRISES BASANT SUR LES OBJECTIFS ÉVALUATEURS CI

Répertoire du matériel didactique pour le CI	Contenus pour l'ensemble des stagiaires	Jours
01	<p><b>Programme-cadre</b></p> <p>Déroulement de l'apprentissage :</p> <p>Programme de formation entreprise, importance des objectifs évaluateurs, tenue du dossier de formation et des prestations</p> <p>Procédure de qualification entreprise :</p> <p>Aperçu de la pratique professionnelle – oral et de la pratique professionnelle – écrit ; situation de travail et d'apprentissage (STA) ; unités de formation (UF)</p>	0.5
03	<p><b>OE 1.1.3.4.1 Droit d'information (C3)</b></p> <p>Je réponds correctement à une demande en respectant les prescriptions de la protection des données/du secret de fonction.</p> <p><b>OE 1.1.3.4.2 Protection des données/secret de fonction (C2)</b></p> <p>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><b>OE 1.1.3.4.3 Archivage (C2)</b></p> <p>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><b>OE 1.1.3.4.3-1/2/3 Archivage (C2)</b></p> <p>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>	0.5
04	<p><b>OE 1.1.3.7.1 Organes de publication (C2)</b></p> <p>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><b>OE 1.1.4.1.1 Importance des relations publiques pour les administrations publiques (C5)</b></p> <p>Je compare l'objectif et l'utilité de différentes mesures de relations publiques.</p> <p><b>OE 1.1.4.1.3 Montrer des mesures de marketing pour le site (C3)</b></p> <p>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>	0.5
05	<p><b>OE 1.1.2.1.1 Constitution (C2)</b></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><b>OE 1.1.2.1.2 Missions de l'Etat (C2)</b></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><b>OE 1.1.2.2.1 Missions principales de l'Etat (C2)</b></p> <p>J'explique avec mes propres mots les missions principales de l'Etat et de mon canton.</p> <p><b>OE 1.1.2.2.2 Responsabilités (C2)</b></p> <p>Je montre les responsabilités des missions publiques au niveau fédéral, cantonal et communal de manière compréhensible.</p> <p><b>OE 1.1.2.2.3 Répartition des missions (C2)</b></p> <p>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>	1.0

Répertoire du matériel didactique pour le Cl	Contenus pour l'ensemble des stagiaires	Jours
06	<b>Programme-cadre</b> Présentations UF	1.0
07	<b>Programme-cadre</b> Introduction rapport pratique	
08	<b>OE 1.1.2.3.1 Techniques d'entretien (C4)</b> 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 reconnaiss les malentendus.	
02	<b>OE 1.1.4.1.2 Valeurs/comportement/bonnes manières (C3)</b> J'applique les règles les plus importantes pour une présentation professionnelle et dans mes relations avec les client-e-s 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.	
09	<b>OE 1.1.3.1.1-1/2/3 Mission de l'entreprise formatrice (C5)</b> J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Entrent dans cette catégorie: - 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)  Je présente ces thèmes en fonction de mes interlocuteurs, avec des supports pertinents.	1.0
10	<b>OE 1.1.3.2.1 Principes administratifs généraux (C2)</b> Je montre, à l'aide d'exemples concrets, l'application des quatre principes administratifs. <b>OE 1.1.3.3.1 Hiérarchie du droit (C2)</b> J'explique, à l'aide d'exemples concrets, la hiérarchie du droit au sein des niveaux de l'administration et entre ceux-ci. <b>OE 1.1.3.3.2 Principes/systématique du droit public (C2)</b> J'explique la différence entre le droit privé et public à l'aide d'un exemple concret.	1.0
11	<b>OE 1.1.3.3.3 Principes des actes administratifs (C3)</b> Je justifie un acte administratif par les principes légaux sous-jacents.	
12	<b>OE 1.1.1.1.1 Marchés publics (C3)</b> Je montre les différences entre les diverses formes d'appels d'offres publics.  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. <b>OE 1.1.3.6.1 Tenue d'une base de données (C1)</b> Je cite différentes bases de données publiques importantes, leur objectif et leur utilité pour les citoyens.  <b>OE 1.1.3.6.1-1/2/3 Tenue d'une base de données (C1)</b> 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.  <b>OE 1.1.3.6.2 Harmonisation des registres (C2)</b> Je décris la finalité et l'objectif de l'harmonisation des registres.	0.5

Répertoire du matériel didactique pour le CI	Contenus pour l'ensemble des stagiaires	Jours
13	<p><b>OE 1.1.6.1.1 Exemples du modèle comptable harmonisé (C2)</b> J'explique, à l'aide d'un exemple concret tiré de mon quotidien professionnel, les principes du modèle comptable harmonisé.</p> <p><b>OE 1.1.6.2.1-1/2/3 Procédure d'approbation (C2)</b> Je décris le déroulement complet de la procédure d'approbation du compte annuel et indique les principes légaux ainsi que les délais.</p> <p><b>OE 1.1.6.2.2-1/2/3 Compte annuel/prévisions budgétaires (C5)</b> Je déduis de la comparaison de différents compte annuels les causes les plus probables des différents résultats.</p>	1.0
14	<p><b>OE 1.1.3.5.1 Redevances et taxes (C2)</b> J'explique avec mes propres mots ce que sont les redevances et les taxes. Je cite les prestations de service soumises à taxation dans mon domaine de travail.</p> <p><b>OE 1.1.3.5.2 Principe de la couverture des coûts et de l'équivalence (C2)</b> J'explique le principe de la couverture des coûts et de l'équivalence à l'aide d'exemples pertinents.</p>	
15	<p><b>OE 1.1.3.8.1-1/2/3 L'influence de la politique sur l'administration (C5)</b> J'indique, sur la base de critères librement choisis, comment la politique influence l'activité de l'administration, et inversement.</p>	1.0
16	<p><b>OE 1.1.5.1.1 Organigramme (C2)</b> J'explique correctement les organigrammes des entreprises.</p> <p><b>OE 1.1.5.1.2 Perspectives professionnelles dans l'administration publique (C2)</b> J'explique avec mes propres mots mes perspectives professionnelles.</p> <p><b>OE 1.1.5.1.3 Conditions d'engagement dans le secteur public (C2)</b> Je montre les caractéristiques des conditions d'engagement dans le secteur public et indique les différences par rapport au secteur privé.</p>	

# 16 Pratique professionnelle – oral

## Rapport pratique

[retour au sommaire](#)

## PRATIQUE PROFESSIONNELLE – ORAL

Le/la candidat-e élaboré 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).

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 :

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

## RAPPORT PRATIQUE

En répondant en détail aux questions figurant dans le rapport pratique, vous posez la première pierre de votre examen final oral (« pratique professionnelle – oral »).

L'examen oral est conçu comme une épreuve individuelle et se réfère à la formation pratique que vous avez faite dans l'entreprise formatrice. Ainsi, les expert-e-s aux examens élaborent, sur la base de votre 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. Les expert-e-s aux examens sont libres de se procurer des informations supplémentaires auprès de l'entreprise formatrice.

Vous remettrez votre rapport pratique avec votre programme de formation. L'organisation régionale de formation de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » compétente pour l'organisation des cours interentreprises vous communiquera la date limite de remise de ces documents.

Le rapport pratique signé doit être conservé par l'entreprise formatrice jusqu'à l'échéance du délai de recours ou jusqu'au terme de la procédure de recours.

### DFP, répertoire 03

Procédure de qualification en entreprise – directives

### Formulaire rapport pratique

Le formulaire rapport pratique, avec les critères partiels, est disponible aussi :

- [rALS \(front-end tool des branches\)](#)



# 17 Pratique professionnelle – écrit

[retour au sommaire](#)

## PRATIQUE PROFESSIONNELLE – ECRIT

### 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.

### DFP, répertoire 03

Procédure de qualification en entreprise – directives

### Lien vers les examens finaux des années précédentes

# 18 Formulaires

## Formulaires

PDF \*Word \*Excel

<b>Controle et appreciation des formateurs</b>	X	X
<b>Documenter des activites concretement realisees</b>	X	X
<b>Programme de formation</b>	X	X
<b>Rapport pratique</b>	X	X
<b>Reconsiderer des activites concretement realisees</b>	X	X
<b>Relation avec ecole professionnelle</b>	X	X
<b>Relation avec les cours interentreprises</b>	X	X
<b>Situation de travail et apprentissage STA</b>	X	X
<b>Unite de formation UF</b>	X	X

\* [www.ov-ap.ch/Extranet](http://www.ov-ap.ch/Extranet)

[retour au sommaire](#)



branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

[www.ov-ap.ch](http://www.ov-ap.ch)