

## Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

### Formation initiale en entreprise

Le domaine de formation « Branche et entreprise » est constitué, dans la branche de formation et d'examens « Services et administration » de 18 objectifs évaluateurs obligatoires, qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation, et de 10 objectifs évaluateurs optionnels, dont 4 doivent être traités et atteints. Ils seront choisis en fonction des spécificités de l'entreprise et des travaux à effectuer au sein de celle-ci.

Conformément à l'art. 12, al. 4, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC, il est possible de prévoir des groupes d'entreprises avec des objectifs évaluateurs spécifiques au sein des branches de formation et d'examens commerciales reconnues.

- Le groupe d'entreprises « Avocats » dispose en outre de 12 objectifs évaluateurs obligatoires spécifiques.
- Le groupe « Caisses de compensation AVS » dispose en outre de 33 objectifs obligatoires spécifiques. Ceux-ci remplacent les objectifs évaluateurs optionnels.

### Formation initiale en école

Pour le stage de longue durée (SLD) dans le cadre de la formation initiale en école (FIEc) effectuée auprès d'une école de commerce cantonale ou d'un prestataire privé, le catalogue d'objectifs évaluateurs « Branche et entreprise » est composé de 8 objectifs évaluateurs obligatoires (Obligatoire FIEc : SLD) pour la partie entreprise, qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation, et de 9 objectifs optionnels (Optionnel FIEc : SLD) pour la partie entreprise, dont 4 doivent être traités et atteints. Les objectifs évaluateurs obligatoires restants sont transmis dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI). Les PPI font partie intégrante de la formation en école. Les objectifs évaluateurs obligatoires spécifiques au groupe d'entreprises « Avocats » peuvent également être utilisés dans le cadre de la formation initiale en école.

### Cours interentreprises

Les objectifs évaluateurs surlignés en gris sont traités exclusivement dans les cours interentreprises (CI).



# Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Vaut pour les formations ayant débuté en 2015 (soit au plus tôt pour les SLD en 2017)

y compris les objectifs évaluateur CI pour Employée/Employé de commerce CFC, « Services et administrations »

| 1.1 Branche et entreprise   |   |   |  |   |  |   |   |
|---|---|---|--|---|--|---|---|
| Domaines de compétences opérationnelles (objectifs particuliers) et compétences opérationnelles (objectifs évaluateurs) |   |   |  |   |  |   |   |
| Domaines de compétences opérationnelles   | Compétences opérationnelles →   |   |  |   |  |   |   |
|   | 1   | 2   | 3  | 4   | 5  | 6   | 7   |
| <b>1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de services</b>  | 1.1.1.1 Obligatoire, FIEc: PPI<br>Sont capables d'acquiescer du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.                                       | 1.1.1.2 Optionnel, FIEc: SLD<br>Sont capables de stocker le matériel et des marchandises dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.   | 1.1.1.3 Optionnel, FIEc: SLD<br>Sont capables d'organiser les livraisons de matériel/marchandises à la satisfaction de la clientèle.   |   |  |   |   |
| <b>1.1.2 Conseiller les clients</b>   | 1.1.2.1 Obligatoire, FIEc: PPI<br>Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.  | 1.1.2.2 Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.   | 1.1.2.3 Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.             | 1.1.2.4 CI<br>Sont capables de préparer des entretiens, d'analyser les besoins des clients, de les conseiller avec justesse et de clore les entretiens avec succès.   |  |   |   |
| <b>1.1.3 S'occuper du traitement des commandes</b>  | 1.1.3.1 Obligatoire, FIEc: PPI<br>Sont capables d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans leurs rapports avec les partenaires commerciaux.        | 1.1.3.2 Obligatoire, FIEc: PPI<br>Sont capables de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de projets en cours et de mettre à jour les statistiques.  | 1.1.3.3 Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées.                             | 1.1.3.4 CI<br>Sont capables de traiter les réclamations des clients et de présenter des réclamations aux partenaires commerciaux.   | 1.1.3.5 CI, FIEc: PPI et CI<br>Sont capables d'effectuer leurs travaux en appliquant la méthode des 6 étapes.  |   |   |
| <b>1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques</b>   | 1.1.4.1 *Optionnel, FIEc: SLD<br>Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux.   | 1.1.4.2 Optionnel, FIEc: SLD<br>Sont capables d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing afin d'acquiescer et de fidéliser des clients.  | 1.1.4.3 Optionnel, FIEc: SLD<br>Sont capables d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.   | 1.1.4.4 Optionnel, FIEc: PPI (obligatoire)<br>Sont capables de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées.                   |  |   |   |
| <b>1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel</b>  | 1.1.5.1 Optionnel, FIEc: SLD<br>Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.   | 1.1.5.2 Optionnel, FIEc: SLD<br>Sont capables de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.   | 1.1.5.3 CI, FIEc: PPI et CI<br>Sont capables de documenter et d'analyser leurs points forts à l'aide des objectifs de formation et de décrire les possibilités et les limites de leur développement professionnel. |   |  |   |   |
| <b>1.1.6 Exécuter des processus financiers</b>  | 1.1.6.1 Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.   | 1.1.6.2 Optionnel, FIEc: SLD<br>Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.  | 1.1.6.3 Optionnel, FIEc: SLD<br>Sont capables d'exécuter la clôture annuelle ou trimestrielle des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.           |   |  |   |   |
| <b>1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles</b>  | 1.1.7.1 Obligatoire, FIEc: PPI<br>Sont capables de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.         | 1.1.7.2 Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.  | 1.1.7.3 Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.                               | 1.1.7.4 Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables de gérer de manière appropriée le courrier entrant et sortant (lettres et paquets).   | 1.1.7.5 Obligatoire, FIEc: PPI<br>Sont capables d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise).                                   | 1.1.7.6 Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables d'acquiescer, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau. |   |
| <b>1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise</b>                                      | 1.1.8.1 *Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de leur entreprise à l'aide de documents et de modèles clairs. | 1.1.8.2 *Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des entreprises concurrentes les plus importantes à l'aide de comparaisons claires et précises.  | 1.1.8.3 *Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables d'expliquer à un profane les particularités et les aspects les plus importants de leur entreprise.  | 1.1.8.4 *Obligatoire, FIEc: SLD<br>Sont capables d'expliquer les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés. | 1.1.8.5 CI<br>Sont capables de présenter les structures de leur formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Sont en outre capables de décrire les procédures de qualification de la partie entreprise. | 1.1.8.6 CI<br>Sont capables de décrire sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.  | 1.1.8.7 CI<br>Sont capables de présenter les produits et les prestations de services de l'entreprise et de décrire les principaux produits de la concurrence. |
| <b>1.1.9 Connaissances de la branche spécifiques au groupe d'entreprises « Caisse de compensation AVS »</b>             | 1.1.9.1–1.1.9.5<br>Sont capables de présenter l'histoire, les objectifs, les structures et les défis de l'AVS et de la caisse AVS à l'aide de documents clairs et précis.                                   | 1.1.9.6–1.1.9.24<br>Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches relatives aux obligations de s'assurer, de payer des cotisations et de fournir des décomptes ainsi que celles concernant le calcul des prestations AVS et AI en utilisant correctement les documents de référence. | 1.1.9.25–1.1.9.26<br>Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches ayant trait aux prestations complémentaires en utilisant correctement les documents de référence.                            | 1.1.9.27–1.1.9.28<br>Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches relatives aux allocations pour perte de gain en utilisant correctement les documents de référence.                      | 1.1.9.29–1.1.9.33<br>Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches relatives aux allocations ALFA/LFA en utilisant correctement les documents de référence.   |   |   |
| <b>1.1.10 Connaissances spécifiques au groupe d'entreprises « Avocats »</b>   | 1.1.10.1–1.1.10.2<br>Sont capables de décrire les activités d'un avocat et d'expliquer le secret professionnel.   | 1.1.10.3–1.1.10.4<br>Sont capables d'expliquer les domaines juridiques ainsi que le déroulement de la procédure judiciaire ordinaire.   | 1.1.10.5–1.1.10.6<br>Sont capables de décrire les groupes de clients et les groupes d'intérêts du cabinet et de respecter les règles de comportement avec ces derniers.  | 1.1.10.7–1.1.10.10<br>Sont capables de citer les échéances, de décrire la gestion de mandats, de fixer des objectifs et des priorités dans l'exécution des tâches, et de gérer l'agenda.                      | 1.1.10.11–1.1.10.12 CIE<br>Sont capables d'expliquer les règles professionnelles et le code de déontologie ainsi que l'organisation des tribunaux et des autorités.  |   |   |

\*Le présent objectif évaluateur est centré sur la compréhension et ne se prête pas à une mise en œuvre dans le cadre d'une STA.

Situation en octobre 2016