Employé/e de commerce CFC (OrFo 2023)

Guide pour la formation commerciale initiale dans la branche MEM

Version 15.04.2025

SWISSMEM
Formation professionnelle

kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Découvre ton avenir
La formation commerciale de base est l'apprentissage le plus apprécié de Suisse, parce qu'il prépare de manière optimale au monde du travail de demain, parce qu'il assure le raccordement à de nombreuses formations continues, parce qu'il est le tremplin d'une carrière bien remplie. Aucun autre domaine professionnel n'est aussi diversifié que le domaine commercial. Nous en faisons partie.

DiscoverYourFuture.ch

Impressum

Contact

Swissmem Formation professionnelle
Brühlbergstrasse 4
8400 Winterthur

Nino Giuralarocca
Tél. +41 52 260 55 34 / M: +41 79 919 02 63
n.giuralarocca@swissmem.ch

berufsbildung@swissmem.ch
www.swissmem-berufsbildung.ch

Éditeur Swissmem Formation professionnelle

Version 2e édition 2025

Des informations et des outils supplémentaires sont disponibles sur le site Internet de Swissmem Formation professionnelle https://www.swissmem-berufsbildung.ch/fr/KA2023

Table des matières

1. Introduction ... 4
1.1 But du présent guide ... 4
1.2 Personnes et tâches concernées par la formation en entreprise et dans les CIE ... 5
2. Aperçu de la formation initiale d'employé/e de commerce ... 6
2.1 Compétences opérationnelles en tant qu'objectifs de formation ... 6
2.2 La formation a lieu dans trois lieux d'apprentissage ... 7
3. Formation en entreprise ... 8
3.1 Planification des interventions (programme de formation) ... 8
3.2 Mandats pratiques en entreprise ... 9
3.3 Qualification semestrielle ... 13
4. Cours interentreprises ... 18
5. École professionnelle ... 21
6. Procédure de qualification ... 23
6.1 Note d'expérience ... 23
6.2 Procédure de qualification (travail pratique) ... 25
6.3 Calcul des notes ... 26
7. Annexe ... 27
7.1 Termes et explications ... 27
7.2 Abréviations ... 28
7.3 Activités en entreprise ... 29
7.4 Aperçu des compétences opérationnelles ... 32
7.5 Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise ... 33
7.6 Liste des mandats pratiques ... 44
7.7 Exemple d'un mandat pratique ... 47
7.8 Évaluation ... 50
7.9 Options ... 52
7.10 Formations raccourcies et rallongées ... 58
7.11 Glossaire ... 69

1. Introduction

1.1 But du présent guide

Le présent guide sert de référence aux apprentis, aux formateurs, aux responsables des CIE et aux experts aux examens. Il offre une vue d'ensemble de la structure et du contenu de la formation dans l'entreprise, dans les cours interentreprises (CIE) ainsi que de la partie entreprise de la procédure de qualification (PQ) et introduit à toutes les bases obligatoires de la formation professionnelle initiale d'employé(e) de commerce CFC de la branche de formation et d'examens Industrie des machines, des équipements électriques et des métaux (MEM).

Le présent guide se fonde sur l'ordonnance sur la formation et sur le plan de formation Employé/e de commerce CFC du 16 août 2021 de la branche de formation et d'examens dans l'industrie des machines, des équipements électriques et des métaux. Le présent guide offre un moyen d'orientation pour la formation en entreprise des employés de commerce de la branche de l'industrie des machines, des équipements électriques et des métaux à partir de l'apprentissage d'août 2023.

L'environnement numérique de travail et d'apprentissage time2learn contient tous les contenus d'apprentissage pertinents, les instruments de mise en œuvre, les instructions, les modèles et les outils pour la formation des apprentis en entreprise.

Le pack de média d'apprentissage pour les apprentis (licence pour time2learn, BusinessBasics, TopTen) peut être obtenu par des nouveaux clients dans l'eShop de Swissmem Formation professionnelle.

Les clients existants peuvent commander la licence (y compris le pack média) directement sur time2learn:

- Connectez-vous à time2learn avec vos identifiants.
- Dans time2learn, sélectionnez : Données permanentes > Licences.
- Cliquez sur « Commander des licences supplémentaires ».
- Saisissez les données requises et cliquez sur « Envoyer la commande ».

1.2 Personnes et tâches concernées par la formation en entreprise et dans les CIE

Formateur professionnel

Le formateur professionnel/le est responsables de la formation professionnelle en entreprise des employés de commerce. Dans les grandes entreprises, ils aident les formateurs pratiques à former des apprentis au sein des différents départements. Dans les petites entreprises, les formateurs professionnels assument également les tâches des formateurs pratiques.

Tâches principales :

- Responsabilité globale de la formation en entreprise
- Accompagnement des apprentis tout au long de leur formation initiale
- Organisation des interventions de travail (plans d'intervention par semestre)
- Contrôle et signature des rapports de formation et des preuves de compétences de l'entreprise
- Saisie des contrôles de compétences en entreprise et des rapports de formation
- Transfert des notes des contrôles de compétences en entreprise de time2learn à BDEFA2

Exigences pédagogiques : cours pour formateur professionnel/le

Formateurs pratiques (accompagnateurs pratique)

Les formateurs pratiques assistent les personnes en formation dans l'exécution de leurs tâches au sein des différents départements.

Tâches principales :

- Formation des personnes en formation sur le lieu de travail
- Mise en œuvre et contrôle des mandats pratiques
- Évaluation des mandats pratiques et des compétences acquises à l'aide de l'évaluation externe
- Mener les entretiens de qualification

Exigences pédagogiques : Cours pour formateurs pratiques (souhaité)

Formateurs CIE

Les formateurs CIE dispensent les cours interentreprises aux personnes en formation.

Tâches principales :

- Introduction des apprentis aux mandats pratiques
- Soutien dans le développement de leurs connaissances de la branche

Exigences pédagogiques :

- Qualification méthodologique et didactique
- Diplôme de formateur professionnel CIE en tant qu'activité accessoire (souhaité)

2. Aperçu de la formation initiale d'employé/e de commerce

2.1 Compétences opérationnelles en tant qu'objectifs de formation

Les employé/es de commerce occupent diverses fonctions dans les entreprises MEM. Leur travail est marqué par le contact interne et externe avec des clients et fournisseurs ainsi que par l'interaction avec d'autres parties prenantes ainsi que par des activités dans différentes activités et procédures. Dans ce contexte, les compétences opérationnelles sont de grande importance. Les cinq domaines de compétences opérationnelles sont prioritaires:

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

Interaction dans un milieu de travail interconnecté

Coordination des processus de travail en entreprise

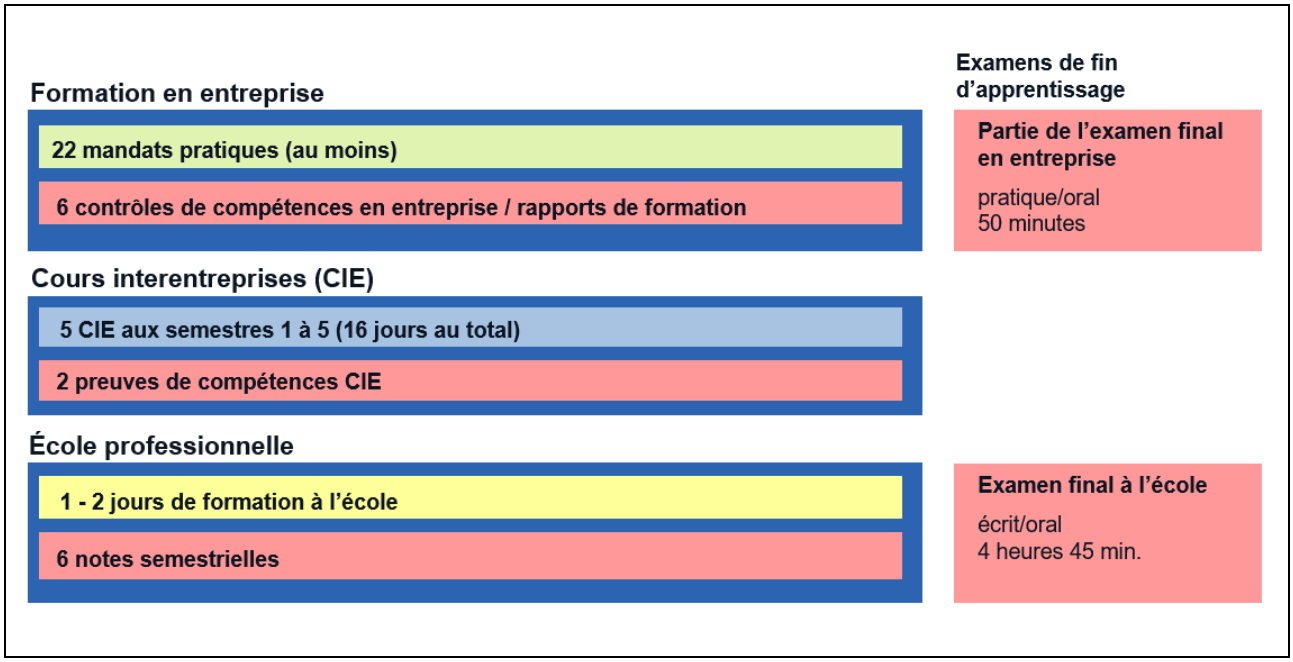
Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Utilisation des technologies numériques du monde du travail

De plus amples informations sur les compétences opérationnelles sont disponibles au chapitre 7.4.

2.2 La formation a lieu dans trois lieux d'apprentissage

De manière générale, la formation dure trois ans et a lieu aux trois lieux d'apprentissage suivants: entreprise, cours interentreprises, école professionnelle.
La formation en entreprise se déroule sous la direction et l'accompagnement des formateurs. Les CIE transmettent en outre des compétences de base ainsi que des compétences spécifiques à la branche et soutiennent ainsi la réussite de l'apprentissage. Les connaissances acquises à l'école professionnelle et dans les CIE peuvent être mises en pratique et évaluées directement sur le lieu de travail.



Entreprise
Dans l'entreprise, la priorité est accordée à l'apprentissage et le travail au poste de travail. Les compétences opérationnelles professionnelles indispensables pour l'exercice du métier à l'avenir sont acquises au moyen de travaux pratiques concrets. Les compétences opérationnelles sont adoptées et documentées pendant le semestre à l'aide de mandats pratiques. Les mandats pratiques effectués sont évaluées et discutées à l'aide d'une grille de compétences (auto-évaluation et évaluation externe).

À la fin du semestre, le supérieur (formateur) invite à un entretien de qualification, élabore le contrôle de compétences en entreprise et le rapport de formation.

Cours interentreprises
Dans les cours interentreprises, les apprentis acquièrent des connaissances sur l'industrie MEM et sur les processus de gestion d'entreprise dans les entreprises industrielles. Les cours interentreprises soutiennent la formation en entreprise et complètent la formation scolaire. Les entreprises sont ainsi déchargées des mesures de formation internes à l'entreprise. Les connaissances et la dextérité spécifiques à la branche sont enseignées aux cours interentreprises. Un cours interentreprises a lieu chaque semestre, du 1er au 5ème semestre. Deux preuves de compétences sont élaborées dans le cadre des CIE (voir chapitre 4).

École professionnelle
Les cours à l'école professionnelle ont lieu pendant deux jours par semaine au cours des deux premières années d'apprentissage et un jour au cours de la troisième année d'apprentissage. Outre les contenus d'apprentissage communs, il reste de la marge pour l'enseignement individualisé. Si l'apprenti poursuit ses études en vue de l'obtention de la maturité professionnelle, il suit deux jours de cours au cours des trois années d'apprentissage. (cf. chapitre 5).

3. Formation en entreprise

Aperçu des activités principales

Pour chaque semestre, un **plan d'intervention**

Réaliser au moins **3 mandats pratiques par semestre** (y compris auto-évaluation et évaluation externe)

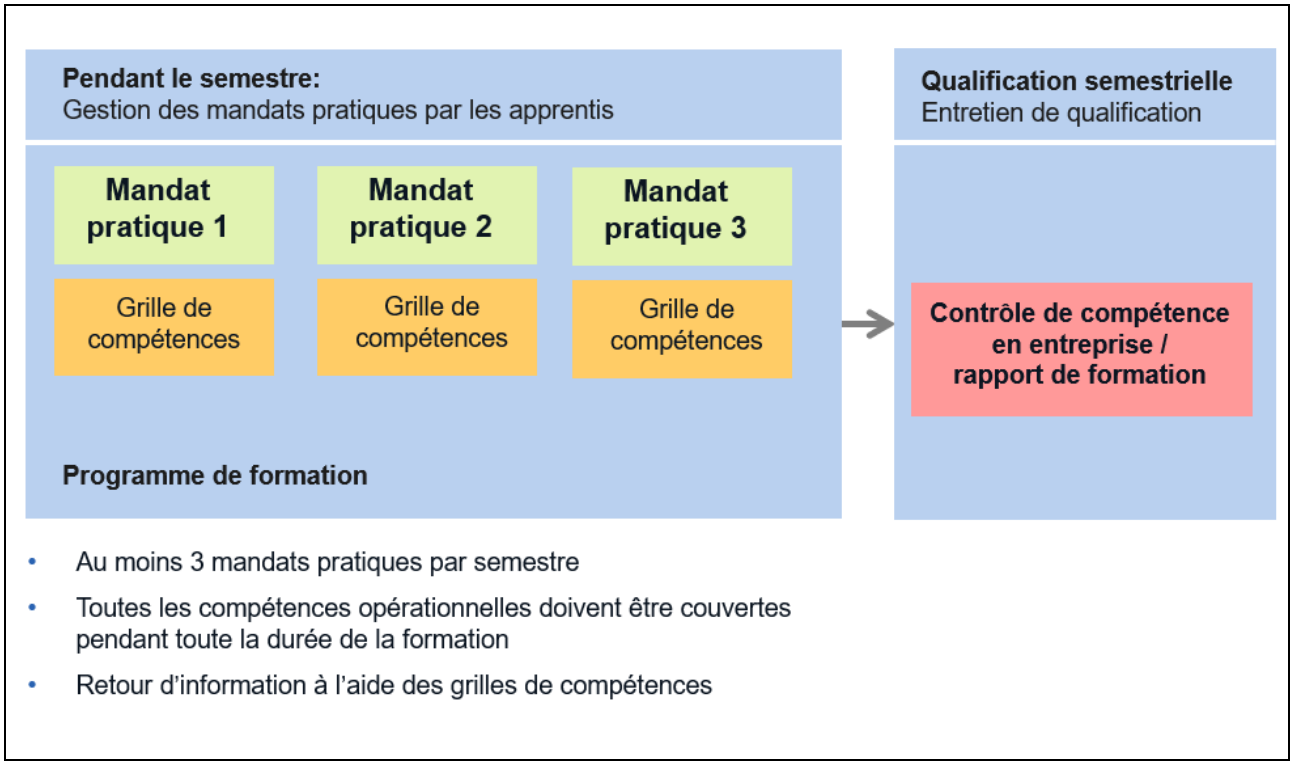
Une qualification semestrielle à chaque semestre (contrôle de compétences en entreprise et rapport de formation)

L'objectif de la formation est de permettre aux apprentis de devenir des professionnels compétents, autonomes et sûrs d'eux. Pour atteindre cet objectif, le supérieur dispose de différents éléments de formation:

3.1 Planification des interventions (programme de formation)
3.2 Mandats pratiques
3.3 Qualification semestrielle: contrôle de compétences en entreprise et rapport de formation

3.1 Planification des interventions (programme de formation)

Le programme de formation définit les contenus et le déroulement de la formation en entreprise. Le supérieur (formateur pratique) détermine les mandats pratiques que la personne en formation doit effectuer au cours de chaque semestre. Au moins trois mandats pratiques doivent être traités par semestre.



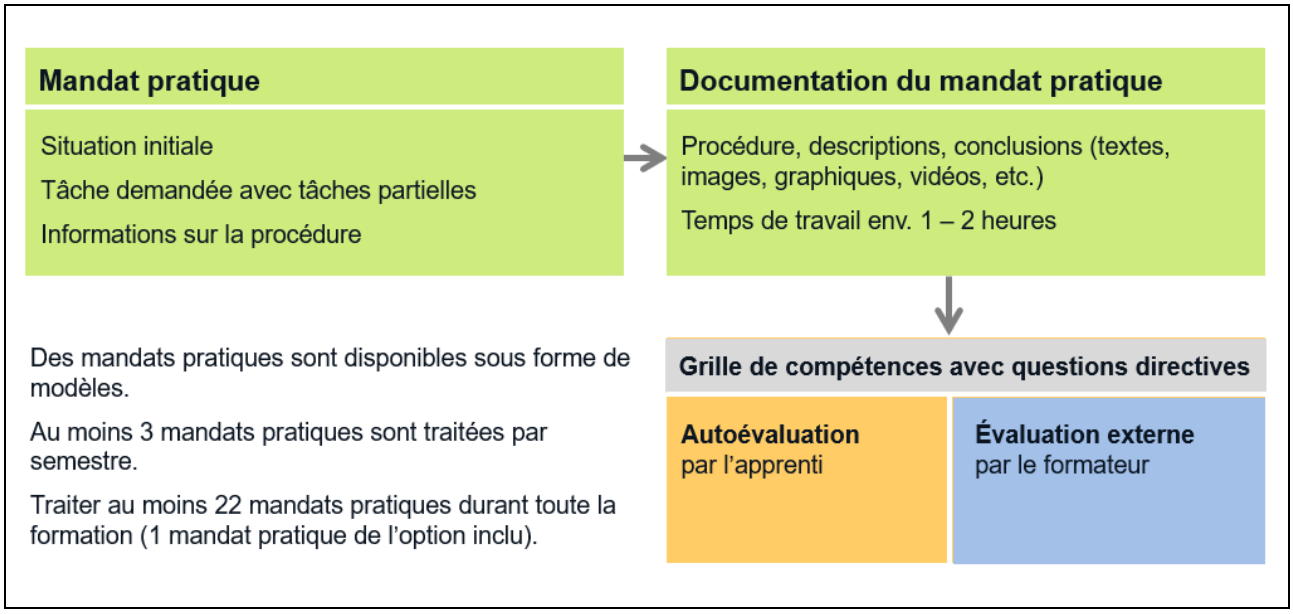
3.2 Mandats pratiques en entreprise

Les mandats pratiques soutiennent la mise en œuvre d'activités et d'actions centrales et pertinentes dans l'entreprise et constituent le principal instrument de gestion du développement des compétences des personnes en formation. Les mandats pratiques se basent sur les compétences opérationnelles définies dans le plan de formation et comprennent également des connaissances spécifiques de la branche.

Les mandats pratiques sont des mandats de travail confiés aux personnes en formation dans leur quotidien professionnel. Après une introduction minutieuse par le formateur pratique, les personnes en formation exécutent ainsi de manière autonome certaines tâches professionnelles et acquièrent ainsi les compétences opérationnelles visées. Ils doivent ensuite documenter et réfléchir à leurs expériences et en déduire des mesures d'amélioration. Ils développent ainsi leurs compétences opérationnelles de manière autonome, dans le sens d'un "apprentissage par la pratique".

La personne en formation documente les mandats pratiques qu'elle a traités directement dans time2learn. Elle assume la responsabilité de la mise en œuvre et de la documentation du mandat pratique.
Si nécessaire, elle est soutenue par son supérieur hiérarchique.

Les mandats pratiques se composent d'une situation de départ, de tâches à accomplir et d'indications sur la manière de procéder. Swissmem Formation professionnelle met à disposition mandats pratiques en tant que modèles. Vous trouverez un exemple d'un mandat pratique en annexe au chapitre 7.7.



Grilles de compétences (auto-évaluation et évaluation externe)

Les grilles de compétences **avec les questions directrices et les critères de compétence** font partie intégrante des mandats pratiques (auto-évaluation et évaluation par des tiers).

Les grilles de compétences permettent de rendre visible le développement des compétences. Les grilles de compétences servent à faire le point. Elles contiennent des questions directrices et des critères de compétence pour l'auto-évaluation par les apprenants et l'évaluation externe par le supérieur.
L'auto-évaluation et l'évaluation externe sont importantes pour un développement ciblé des compétences. Elles montrent les qualités et les faiblesses de la personne en formation et forment la base de la planification des mesures de développement suivantes.

L'auto-évaluation et l'évaluation externe des compétences forment la base des entretiens de qualification à la fin du semestre.

Procédure des mandats pratiques

Préparation	Le supérieur s'informe à l'aide du plan de formation de l'entreprise, quand et avec quelle personne en formation, quelle mandat pratique doit être effectué. Lors du choix, il faut veiller à ce que le cas d'entreprise / la situation de travail soit approprié(e), afin que la personne en formation puisse effectuer des mandats pratiques correspondant à ses capacités.
Déroulement	Le supérieur s'assoit avec la personne en formation et lui explique son objectif et sa manière de procéder lors de l'exécution du mandat pratique. L'introduction comprend également l'instruction sur les travaux à effectuer et sur l'importance de l'auto-évaluation, ainsi que la clarification des attentes et du temps à disposition pour la mise en œuvre et la documentation. En accord avec la personne en formation la date de la remise du mandat pratique documenté est déterminée. Pendant le traitement du mandat pratique, la personne en formation est accompagnée par son supérieur, les questions qui se posent sont clarifiées et une aide est apportée si nécessaire. La mise en œuvre du mandat pratique est documentée par la personne en formation dans time2learn, **l'autoévaluation** est effectuée et les deux sont soumises au supérieur pour évaluation. Le supérieur évalue la documentation relative au mandat pratique, saisit **l'évaluation externe** et consigne les points forts et le potentiel d'amélioration de la personne en formation.
Retour	Le supérieur convient avec la personne en formation de la date de l'entretien d'évaluation. Lors de l'entretien d'évaluation, la personne en formation reçoit un feed-back différencié sur le traitement et la documentation du mandat pratique, avec des indications sur ce qui a bien réussi et sur ce qui peut être amélioré la prochaine fois. Le dialogue permet d'échanger les impressions sur l'auto-évaluation et l'évaluation externe. Les réflexions sont également reprises lors de l'entretien de qualification à la fin du semestre. Si la documentation du mandat pratique ne répond pas aux exigences du supérieur hiérarchique, il est possible d'exiger que la documentation soit retravaillée.

Remarques concernant les mandats pratiques

Il est aussi possible de traiter un mandat pratique plusieurs fois, p.ex. dans un autre semestre ou autre secteur de travail.

Le cas échéant, d'autres personnes qui ont accompagné la personne en formation dans son quotidien professionnel peuvent être impliquées dans l'évaluation externe.

Déroulement et statut d'un mandat pratique

La représentation suivante montre le déroulement d'un mandat pratique. Au début du semestre, les mandats pratiques attribués au domaine d'affectation et prévus dans la planification des affectations ont le statut « Préparation ».

Une fois que la personne responsable a choisi et programmé un certain mandat pratique, le statut est mis sur « En cours ».

La personne en formation travaille alors sur le mandat pratique, établit la documentation et l'auto-évaluation. Ensuite, la personne en formation soumet le mandat pratique à l'appréciation de son supérieur hiérarchique. Le statut passe à « Soumis ».

Le supérieur évalue la documentation du mandat pratique et l'autoévaluation. Le supérieur saisit son évaluation externe. Ensuite, la personne responsable fait passer le statut à « Réédition » ou « Terminé ».

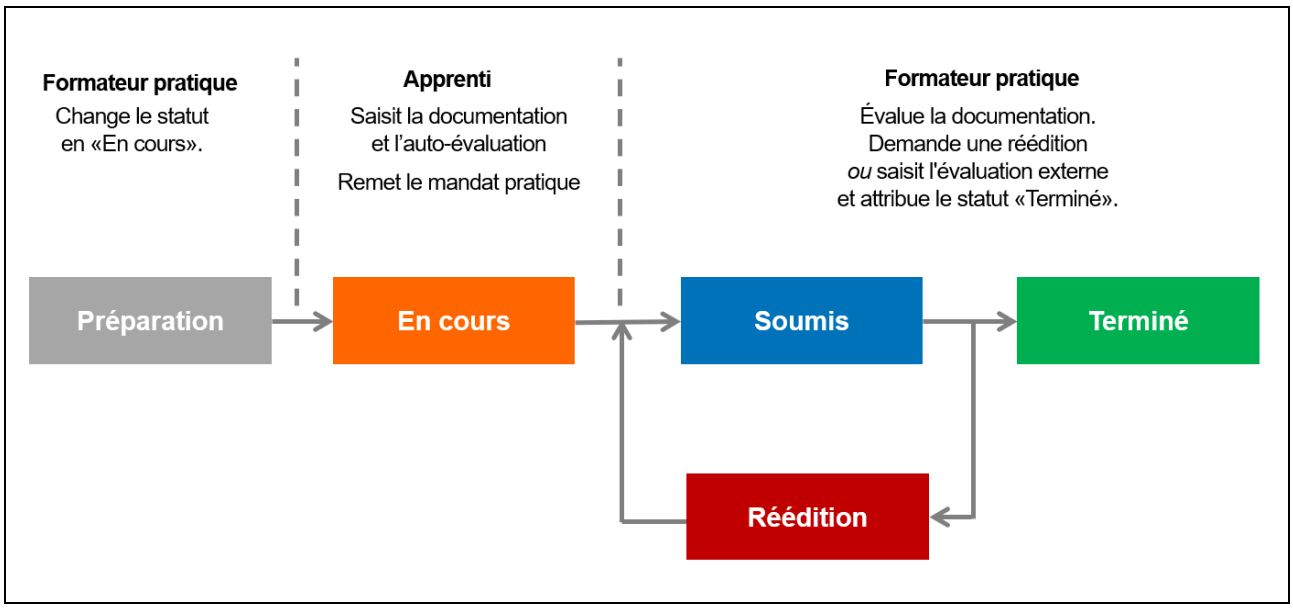
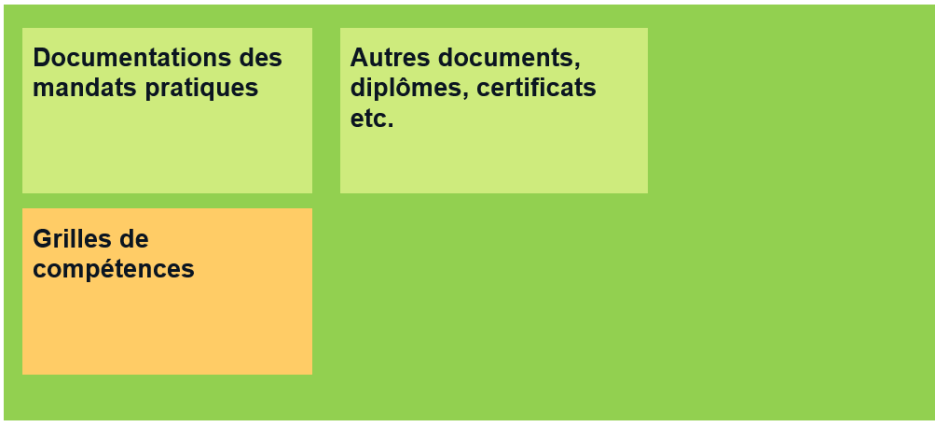


Fig. Déroulement et statut d'un mandat pratique

Dossier de formation

Le dossier de formation se compose des mandats pratiques documentés, y compris la grille de compétences, et peut comprendre d'autres documents en complément (p. ex. autres documents, aide-mémoires, listes de contrôle, certificats de langue, attestations).



Pendant la formation en entreprise, les personnes en formation doivent consigner tous les travaux essentiels en rapport avec les compétences opérationnelles à acquérir (art. 16, al. 1, OFPr).

Le supérieur hiérarchique peut, à l'aide du dossier de formation, suivre le déroulement de la formation et l'engagement personnel de la personne en formation. Le dossier de formation est établi sous forme d'un portefeuille personnel (recueil de documents constitués en grande partie des mandats pratiques).

La personne en formation

- documente ses expériences faites lors de l'acquisition des compétences opérationnelles professionnelles à l'aide des mandats pratiques ;
- décrit des projets ou activités dépassant ses compétences opérationnelles ou celles de l'employé/e de commerce ;
- justifie ses compétences dans différents domaines à l'aide de certificats formels, p.ex. certificats de langues ;
- présente ce qui la distingue ou quelles compétences supplémentaires elle possède - en dehors de son quotidien professionnel.

Les documents complémentaires du dossier de formation peuvent être téléchargés et validés sous forme de portfolio personnel (time2learn : dossier de formation > eDossier).

3.3 Qualification semestrielle

A la fin de chaque semestre, les résultats du développement des compétences sont résumés dans le certificat de compétences de l'entreprise et dans le rapport de formation. Les mandats pratiques documentés avec les grilles de compétences remplies (auto-évaluation et évaluation externe) et d'autres prestations en constituent la base. Sur cette base, les objectifs et les mesures de développement sont fixés pour le semestre suivant.

Contrôle de compétence en entreprise et rapport de formation

Entretien de qualification à la fin du semestre

Contrôle de compétence en entreprise

Critères d'évaluation

- Compétences opérationnelles acquises
- Réflexion des qualités et faiblesses
- Deduire des conclusions
- Faire preuve de motivation et d'auto-initiative
- Collaboration active interne et externe

Note: 4,5

Rapport de formation

- Performance
- Dossier de formation
- Prestations en école professionnelle
- Prestations en cours interentreprises
- Évaluation de la formation par la personne en formation
- Revue de l'atteinte des objectifs du semestre précédent
- Objectifs et mesures pour le prochain semestre

L'évaluation de la personne en formation s'effectue selon les critères suivants :

- Compétences opérationnelles acquises (pondéré quatre fois)
- Réflexion des qualités et faiblesses (pondéré simple)
- Déduire les conclusions (pondéré simple)
- Faire preuve de motivation et d'initiative personnelle (pondéré simple)
- Collaboration active interne et externe (pondéré simple)

Évaluation
Les formateurs disposent d'une grille d'évaluation standardisée dans time2learn. Sur la base des critères d'évaluation prédéfinis, les formateurs procèdent à une évaluation, dont les raisons doivent être documentées de manière compréhensible. Une fois l'évaluation terminée, la note d'expérience est établie automatiquement.

Entretien de qualification / rapport de formation

L'entretien de qualification avec la personne en formation permet de discuter de son niveau de compétence actuel, de ses forces et de ses faiblesses, ainsi que de définir les objectifs et les mesures pour le semestre suivant. L'entretien de qualification crée de la transparence et de l'engagement pour les deux parties et constitue une étape importante dans le cadre de la formation.

Le résultat de l'entretien de qualification est consigné dans le rapport de formation, qui est signé par les formateurs, la personne en formation et les parents. Sur demande, le rapport de formation doit être présenté à l'autorité cantonale. Le rapport de formation ne mène pas à une note.

Transmettre des notes

Après la réalisation de l'entretien de qualification, la note du contrôle de compétence en entreprise est transmise par le formateur ou la formatrice à la plateforme cantonale d'échange de données BDEFA2 au moyen de time2learn.

L'entretien de qualification avec les apprentis permet de discuter de leur niveau de compétence actuel, de leurs forces et de leurs faiblesses et de définir les objectifs du semestre suivant. L'entretien de qualification crée de la transparence et de l'engagement pour les deux parties et constitue un jalon important dans le cadre de la formation en entreprise.

Au total, six notes d'expérience en entreprise sont élaborées pendant toute la formation ; la dernière note d'expérience doit être prise et transmise au plus tard le 15 mai du 6e semestre.

Procédure

Préparation

Étape 1	Le supérieur fixe avec la personne en formation une date pour l'entretien de qualification et prépare tous les documents nécessaires (mandats pratiques avec les grilles de compétence remplies, dossier de formation).
Étape 2	Le supérieur s'informe en détail sur le processus d'apprentissage et le développement des compétences de la personne en formation. Le supérieur étudie les mandats pratiques documentés et les résultats des grilles de compétence et, au besoin, demande des retours chez ses collègues.
Étape 3	Le supérieur prépare le rapport de formation et saisit les points et les justifications pour les critères d'évaluation dans le contrôle de compétences en entreprise. Il détermine ensuite le nombre total de points et fixe la note d'expérience (uniquement les notes entières et les demi-notes). → *time2learn : Qualification > Qualification semestrielle*
Étape 4	Le supérieur prépare l'entretien en se basant sur les critères du rapport de formation et de le contrôle de compétences en entreprise.

Déroulement

Étape 1	Le supérieur donne à la personne en formation un aperçu de l'objectif et du déroulement de l'entretien.
Étape 2	Dans le dialogue, les deux interlocuteurs font une rétrospective du semestre écoulé. Il s'agit d'évoquer les points forts de la personne en formation et ce qu'elle a déjà atteint, mais aussi de discuter des faiblesses encore présentes et des possibilités d'amélioration. Le supérieur hiérarchique prend également position sur les mandats pratiques (dossier de formation).
Étape 3	Le supérieur aborde ensuite l'évaluation, justifie l'appréciation des différents critères, communique à la personne en formation la note de le contrôle de compétence en entreprise et vise le dossier de formation.
Étape 4	Le/la formateur/trice professionnel/le définit alors avec la personne en formation des objectifs et des mesures pour le semestre suivant. Toutes les réflexions sont notées dans le rapport de formation.
Étape 5	Le/la formateur/trice professionnel/le s'assure que le rapport de formation est rempli correctement. Le rapport de formation est signé par le/la formateur/trice professionnel/le, la personne en formation et son représentant légal. → *time2learn : Qualification > Qualification semestrielle*

Suivi

	A la fin du semestre, la formatrice transmet la note du contrôle de compétence en entreprise de time2learn à BDEFA2 (au 6e semestre, avant le 15 mai). → *time2learn : Qualification > Transmettre notes* Le/la formateur/trice professionnel/le planifie les mesures convenues pour le semestre suivant et s'assure avec la personne en formation qu'elles soient mises en œuvre.

Remarques

Les notes liées aux contrôles de compétences de l'entreprise sont reprises si la personne en formation change d'entreprise ou de branche.

Sur demande, le rapport de formation doit être présenté à la surveillance de la formation cantonale.

Déroulement et statut de la qualification semestrielle dans time2learn

La représentation suivante montre le déroulement d'une qualification semestrielle. Au début du semestre, le formateur ou la formatrice saisit la date de l'entretien de qualification et règle le statut sur « Observation ».

Maintenant, le formateur pratique peut saisir les évaluations et les inscriptions dans le contrôle de compétences en entreprise et dans le rapport de formation. La personne en formation peut évaluer la formation reçue en entreprise dans le rapport de formation.

Environ une semaine avant l'entretien de qualification, l'évaluation est rendue visible par le formateur pratique (statut « évaluation visible »).

Après l'entretien de qualification, le statut est mis sur « Discuté ».

La personne en formation peut signer le rapport de formation en complément de la signature du document imprimé. dans time2learn par voie électronique (statut « Visé »).

Le formateur transmet ensuite la note du contrôle de compétence en entreprise de time2learn à la base de données BDEFA2.

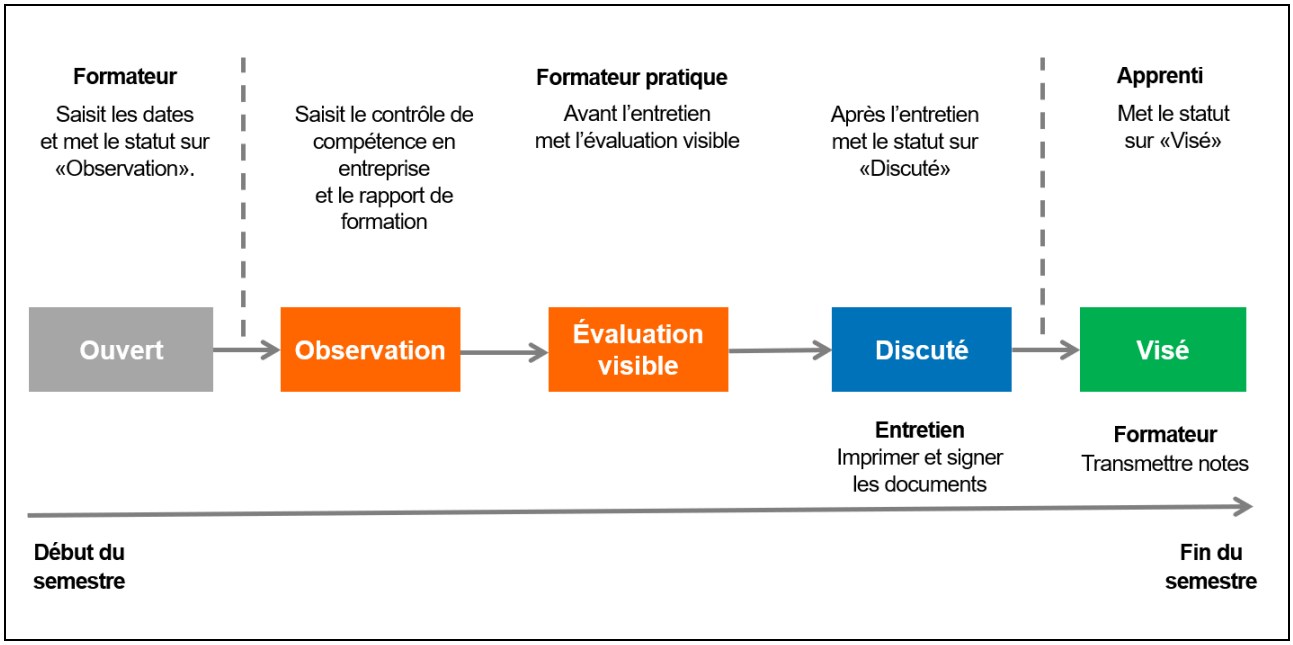


Fig. Déroulement et statut de la qualification semestrielle

Archivage des données

Les contrôles de compétences et les rapports de formation doivent être archivés par l'entreprise formatrice pendant un an après la fin de l'apprentissage. Les données dans time2learn sont supprimées un an après la fin de l'apprentissage.

Aperçu des activités: formateurs

	Avant ou au début du semestre	À la fin du semestre
Domaines de travail	• Attribuer les mandats pratiques aux domaines de travail	
Planification des interventions	• Etablir la planification d'intervention par semestre	
Qualification semestrielle en entreprise	• Mettre le rapport de formation sur le statut « Observation»	**Qualification semestrielle:** • Compléter le contrôle de compétences en entreprise et le rapport de formation, mettre le statut « discuté », enregistrer au format PDF, imprimer, signer.

Aperçu des activités: formateurs pratiques

	Au cours du semestre	À la fin du semestre
Mandats pratiques et évaluation externe	• Contrôler les mandats pratiques • Saisir les évaluations externes des compétences opérationnelles • Mandat pratiques statut = «Terminé» • Renvoyer éventuellement le mandat pratique pour une réédition	
Qualification semestrielle en entreprise		**Qualification semestrielle:** • Saisir le contrôle de compétence en entreprise (note d'expérience) • Saisir, terminer et viser le rapport de formation

Aperçu des activités: apprentis

	Au cours du semestre	À la fin du semestre
Mandats pratiques et auto-évaluation	• Traiter et documenter des mandats pratiques • Saisir l'auto-évaluation • Soumettre les mandats pratiques à l'évaluation	
Notes de l'école professionnelle	• Saisir les notes de l'école professionnelle	• Saisir les notes semestrielles de l'école professionnelle
Qualification semestrielle en entreprise	• Évaluer la formation en entreprise dans le rapport de formation	• Consulter et signer le contrôle de compétences en entreprise et le rapport de formation

4. Cours interentreprises

Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5
CIE 1	**CIE 2**	**CIE 3**	**CIE 4**	**CIE 5**
Introduction Formation initiale Branche et entreprises	Conseil et vente Calcul Offres **CC 1** partie 1	Achat Stockage Production Expédition **CC 1** parties 2 / 3	Importation et exportation Gestion du personnel **CC 2** parties 1-3	Gestion d'entreprise appliquée
2 jours PR **1 jour BL**	**2 jours PR** **1 jour BL**	**2 jours PR** **1 jour BL**	**2 jours PR** **2 jours BL**	**3 jours PR**

11 jours CIE en présentiel (PR)
5 jours CIE Blended Learning (BL) / Distance Learning

16 jours CIE au total

CC = Contrôle de compétences CIE

Un cours interentreprises a lieu chaque semestre, du premier au cinquième semestre (16 jours de CIE au total). Aucun CIE n'a lieu au 6ème semestre.

L'objectif des cours interentreprises consiste à préparer de manière optimales les personnes en formation au travail en entreprise. Les CIE enseignent des connaissances approfondies de la branche ainsi que des compétences méthodologiques et sociales. Chaque CIE est consacré à des sujets principaux, p.ex. « Branche et entreprise » pour le premier CIE. Dans le CIE 1, les apprentis reçoivent une introduction détaillée au traitement des mandats pratiques.

Un bloc de CIE est réparti en plusieurs phases : phase de préparation, cours en présentiel, Blended Learning et phase de suivi. Les phases de préparation sont considérées comme temps de travail (2 heures au maximum).

Certaines journées de cours sont organisées sous forme de blended learning à distance et d'auto-apprentissage guidé.

Contenu d'apprentissage des cours interentreprises

Cours	Contenu d'apprentissage
CIE 1	– Introduction / organisation des cours interentreprises – Introduction à la plateforme d'apprentissage eLEARN – Formation commerciale de base dans le secteur MEM – Introduction aux mandats pratiques – Méthodologie de travail / techniques de travail – Caractéristiques et organisations du secteur MEM – Organisation des entreprises industrielles – Traitement des commandes
CIE 2	– Principes de base du marketing – Mesures de marketing (4 P) – Produits et services – Marchés de distribution – Calcul des prix – Conseil, vente, établissement d'offres – Services après-vente – Méthodologie de travail / techniques de travail – Techniques d'apprentissage
CIE 3	– Planification des commandes – Approvisionnement, stockage – Production, matériaux, fabrication – Chaîne de valeur ajoutée – Transport, assurance – Traitement des paiements – Gestion de la qualité – Traitement des réclamations – Labels environnementaux, énergétiques et de durabilité (entreprise/secteur) – Durabilité dans le secteur MEM
CIE 4	– Importation et exportation – Libre-échange, origine – Régime douanier – Clauses Incoterms – Garantie de paiement/garantie de prestation – Administration du personnel – Secteur et entreprises (CCT de la branche MEM/partenaires sociaux)
CIE 5	– Gestion d'entreprise appliquée (jeu de simulation d'entreprise) – Tendances et évolutions de l'industrie technologique – Informations sur la procédure de qualification en entreprise – Mon avenir professionnel

Contrôles des compétences CIE

Deux contrôles de compétences sont établies lors des cours interentreprises au moyen de plusieurs examens écrits. Les notes des deux CC CIE sont prises en compte dans la procédure de qualification (PQ) en tant que note d'expérience CIE (voir chapitre 6.1)

1er contrôle des compétences CIE

	CIE	type d'examen	durée	points max.	contenu
Partie 1	**CIE 2** (jour 3)	Examen en ligne avec des questions fermées	20 min.	20 points	Contenus d'apprentissage CIE 2 Marketing et vente
Partie 2	**CIE 3** (jour 3)	Examen en ligne avec des questions fermées	20 min.	20 points	Contenus d'apprentissage CIE 3 Traitement des commandes
Partie 3	**CIE 3** (jour 3)	Mini-cases (étude de cas dirigée)	60 min.	60 points	Contenus d'apprentissage CIE 3 Traitement des commandes
		Total	**100 min.**	**100 points**	

2e contrôle des compétences CIE

	CIE	type d'examen	durée	points max.	contenu
Partie 1	**CIE 4** (jour 2)	Examen en ligne avec des questions fermées	20 min.	20 points	Contenus d'apprentissage CIE 4 Importation/exportation
Partie 2	**CIE 4** (jour 3)	Examen en ligne avec des questions fermées	20 min.	20 points	Contenus d'apprentissage CIE 4 Administration du personnel
Partie 3	**CIE 4** (jour 4)	Mini-cases (étude de cas dirigée)	60 min.	60 points	Contenus d'apprentissage CIE 4 Importation/exportation Administration du personnel
		Total	**100 min.**	**100 points**	

Réalisation et évaluation
Les CC CIE sont organisés et évalués par les formateurs CIE.
Les notes obtenues sont visibles dans time2learn pour les apprentis, les formateurs et les organisations CIE.

Remarque concernant le calcul des notes
Les points obtenus dans les trois parties de l'examen sont additionnés.
Le nombre total de points obtenus est converti en une note entière ou en demi-note :

Note CIE-CC 1 = (points obtenus x 5 / nombre de points max.) + 1
Note CIE-CC 2 = (points obtenus x 5 / nombre de points max.) + 1

Note d'expérience CIE = moyenne des notes des CIE-CC 1 et CIE-CC 2

Transmission des notes
Les notes des CC CIE sont transmises par Swissmem Formation professionnelle à la banque de données BDEFA2 pour tous les apprentis.

5. École professionnelle

Formation à l'école professionnelle
Les cours à l'école professionnelle ont lieu pendant deux jours par semaine au cours des deux premières années d'apprentissage et un jour au cours de la troisième année d'apprentissage. En plus des contenus d'apprentissage communs, les possibilités d'individualisation suivantes sont proposées :

1ère à 2ème année d'apprentissage: 2 jours de cours par semaine.

Le domaine à choix est déterminé au début de la formation.

3ème année d'apprentissage : 1 jour de cours par semaine (MP 2 jours)

L'option est déterminée durant la 2ème année d'apprentissage.

Domaine obligatoire pour les langues étrangères
Deux domaines obligatoires sont proposés pour approfondir les connaissances en langue allemande.
Au début de la formation, les formateurs définissent avec les apprentis le domaine obligatoire à option en concertation avec l'école professionnelle. Le domaine obligatoire à option est enseigné en 1ère et 2ème année d'apprentissage.

Domaine à choix A : deuxième langue nationale (allemand):
Les personnes en formation développent leurs compétences dans l'allemand afin de pouvoir s'exprimer avec aisance à l'écrit et à l'oral dans le contexte économique et social. Niveau de langue visé : B1

Domaine à choix B : Travail de projet individuel (allemand):
Les apprentis travaillent sur un projet individuel et interdisciplinaire, idéalement aussi dans un groupe de travail au-delà des frontières linguistiques. Niveau de langue visé : niveau B1 en compréhension et expression orale et niveau A2 en rédaction.

Lors de déterminer le domaine à choix, il convient de tenir compte des affinités linguistiques des apprenants: Le domaine à choix A est recommandé aux apprentis particulièrement orientés vers les langues et le domaine à choix B aux autres.

Le domaine d'études à option n'est pas mentionné dans le contrat d'apprentissage.

→ *Au début de la formation, les parties du contrat d'apprentissage conviennent un domaine à choix.*

Options

En troisième année d'apprentissage, les apprentis ont la possibilité d'approfondir certains domaines de compétences opérationnelles. L'option choisie est enseignée à l'école professionnelle (120 périodes) et mise en pratique en entreprise.

Pour choisir l'option, les formateurs professionnels examinent dans un premier temps les points forts ou les intérêts individuels des apprentis et les options réalisables au sein de l'entreprise. Une option est choisie parmi les options possibles au cours de la deuxième année d'apprentissage. Le choix est fait conjointement par l'apprenti et le formateur professionnel. L'option n'est ni inscrite dans le contrat d'apprentissage ni mentionnée dans le certificat de capacité.

Les quatre options suivantes sont disponibles :

- **Finances** : effectuer des tâches comptables et collaborer à la gestion des salaires et à l'établissement des comptes annuels.
- **Langue nationale** : mener des entretiens de conseil et de vente exigeants et/ou des négociations dans la langue française.
- **Langue étrangère** : mener des entretiens de conseil et de vente et/ou des négociations exigeantes en anglais ou dans une deuxième langue nationale.
- **Technologie** : Mettre en place et gérer des banques de données et des systèmes de gestion de contenu, assister les collaborateurs lors de l'introduction de banques de données et de logiciels et résoudre les problèmes correspondants.

→ *Durant la 2ème année de la formation, les formateurs en entreprise et les apprentis conviennent une option.*

Pour plus de détails sur les options, voir chapitre 7.9

Maturité professionnelle

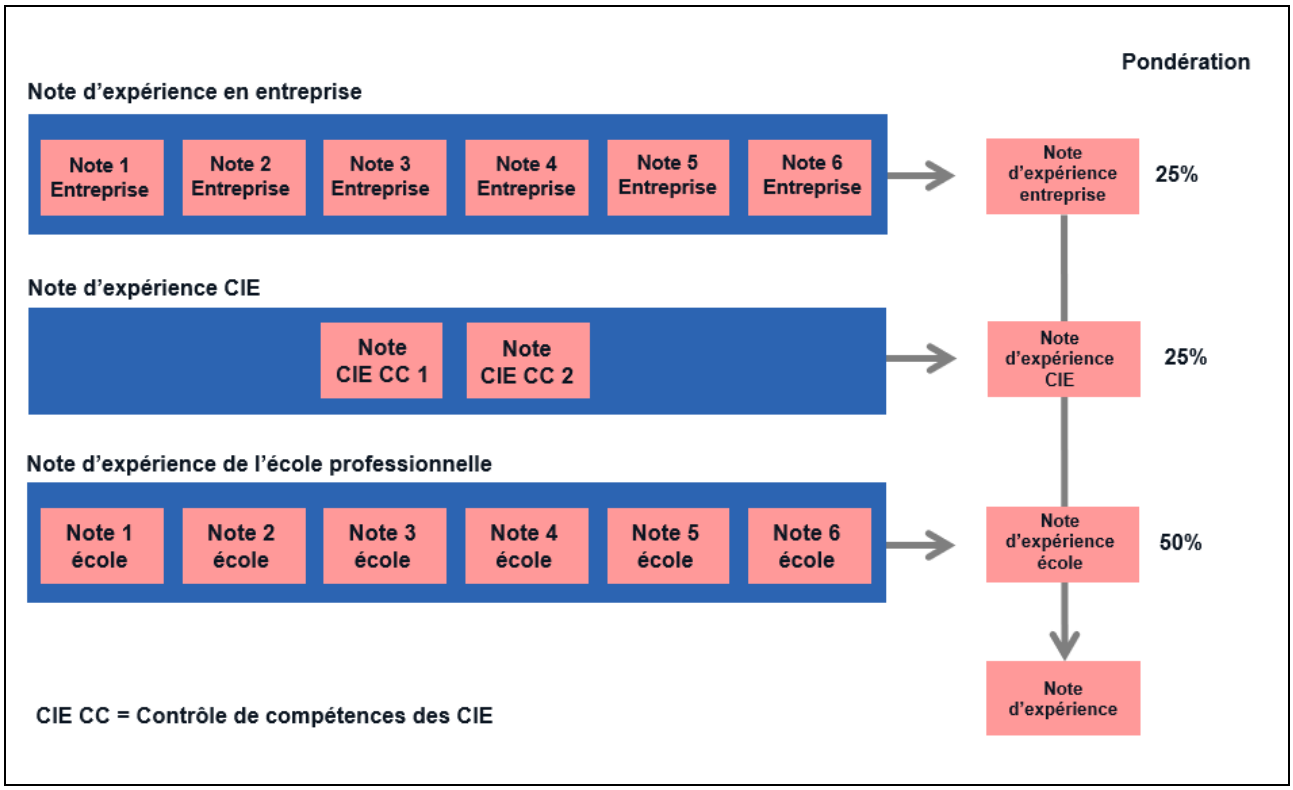
Si les apprentis ont terminé l'école obligatoire avec de très bons résultats au niveau secondaire I et une grande motivation scolaire, ils peuvent obtenir la maturité professionnelle commerciale MP (MP économie et services, type économie). Ils ont ainsi la possibilité d'étudier dans une haute école spécialisée. La MP peut être obtenue pendant la formation (MP 1) ou après la formation (MP 2).

Pour les apprentis qui suivent les cours de la maturité professionnelle, c'est le plan d'études cadre de la maturité professionnelle qui s'applique. La maturité professionnelle peut être combinée avec les options finances, langue nationale ou langue étrangère.

Conditions d'admission
Pour pouvoir suivre une MP 1, il faut remplir les conditions d'admission réglementées par le canton de domicile et passer une procédure d'admission - généralement un examen. La MP 1 dure trois ans et comprend deux jours d'école par semaine en continu.
Ceux qui ne font pas la MP pendant l'apprentissage peuvent la rattraper après la formation. La MP 2 peut être suivie à plein temps en deux semestres ou à temps partiel en trois ou quatre semestres. Ce sont les cantons qui décident de l'offre. La condition préalable à une MP 2 est dans tous les cas la réussite d'une formation initiale CFC et, selon le canton de domicile, également la réussite d'une procédure d'admission.

6. Procédure de qualification

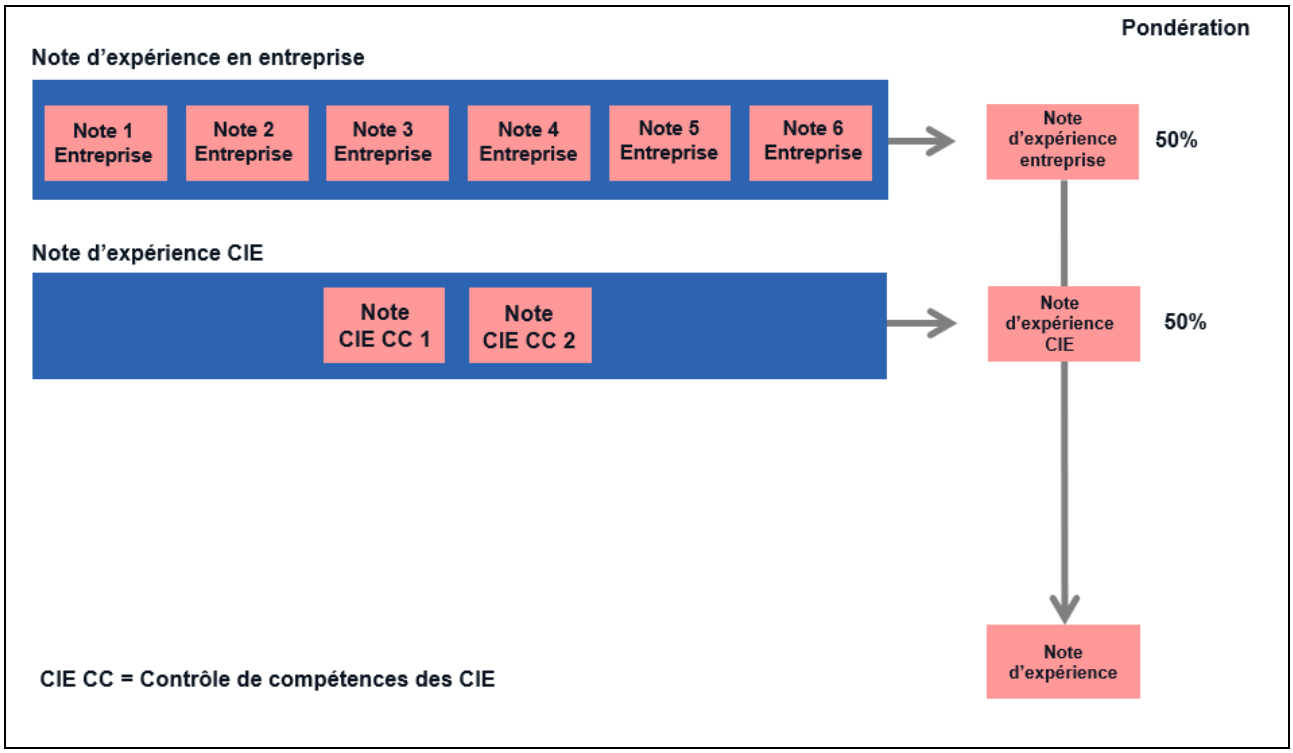
6.1 Note d'expérience



Détermination de la note d'expérience
Les apprentis reçoivent des notes d'expérience dans les trois lieux de formation. La note d'expérience représente la moyenne des notes d'expérience pondérées de l'école professionnelle, des cours interentreprises et de l'entreprise.

Lieu de formation	Détermination de la note d'expérience	Pondération
Entreprise	La note d'expérience de l'entreprise équivaut à la moyenne des 6 contrôles de compétences en entreprise (notes semestrielles)	25 %
Cours interentreprises	La note d'expérience des cours interentreprises équivaut à la moyenne des deux contrôles de compétences CIE.	25 %
École professionnelle	La note d'expérience de l'école professionnelle équivaut à la moyenne des 6 notes semestrielles.	50 %

Note d'expérience avec maturité professionnelle en cours d'apprentissage (MP 1)



Détermination de la note d'expérience (avec MP 1)
La note d'expérience représente la moyenne des notes d'expérience pondérées de l'entreprise et des cours interentreprises.

Lieu de formation	Détermination de la note d'expérience	Pondération
Entreprise	La note d'expérience de l'entreprise équivaut à la moyenne des 6 contrôles de compétences en entreprise (notes semestrielles)	50 %
Cours interentreprises	La note d'expérience des cours interentreprises équivaut à la moyenne des deux contrôles de compétences CIE.	50 %

6.2 Procédure de qualification (travail pratique)

La procédure de qualification en entreprise (travail pratique) comprend le traitement d'un cas pratique et s'articule autour de l'élaboration d'une proposition de solution, d'un entretien de conseil et d'un entretien professionnel (durée totale de 50 minutes).

Salutation et installation	*Accueil, identification des personnes, questions de santé, installation technique*			
Préparation	*Préparation aux 1e et 2e parties de l'examen*		*(5 min.)*	
Partie de l'examen 1	Traitement de tâches partielles et élaboration d'une proposition de solution	écrit	20 min.	12 points
Partie de l'examen 2	Jeu de rôle avec explication de la solution proposée	oral	15 min.	9 points
	Préparation à la 3e partie de l'examen		*(5 min.)*	
Partie de l'examen 3	Entretien technique, y compris gestion de situations imprévues (critical Incident)	oral	15 min.	9 points
			50 min.	**30 points**

Partie 1 (20 min.) : Élaboration d'une proposition de solution (travail individuel)
Une proposition de solution est élaborée à partir d'une situation professionnelle pratique et des besoins concrets des clients. Il peut s'agir de l'achat de marchandises, de la livraison de produits, de l'organisation d'un événement, etc. Selon la situation et les besoins du client, la proposition de solution peut contenir les clarifications nécessaires, les phases de l'organisation et du déroulement de la commande, les informations à recueillir, les bases de décision, les conventions ainsi que la suite de la procédure.
Le dossier de formation personnel peut être utilisé pour élaborer la proposition de solution et pour préparer l'entretien de conseil.

Partie 2 (15 min.) : Simulation d'action avec explication de la solution proposée
Le candidat présente et explique les tâches partielles traitées dans la partie 1 de l'examen, y compris la procédure étape par étape pour traiter le cas pratique. L'expert d'examen joue le rôle d'un spécialiste et pose ensuite des questions techniques approfondies et complémentaires dans le contexte du cas pratique.

Partie 3 (15 min.) : Entretien professionnel
L'expert(e) chargé(e) de l'examen assume le rôle d'un spécialiste et pose des questions techniques dans le contexte du cas pratique. Dans le cadre de l'entretien professionnel, les incidents critiques sont également traités (procédure et comportement en raison d'une modification des conditions-cadres ou d'événements particuliers).

Des informations détaillées figurent dans le guide de la procédure de qualification.

6.3 Calcul des notes

Les notes des domaines de qualification sont pondérées de la manière suivante :

Domaines de qualification:	Pondération
Pratique/oral (PQ en entreprise): 50 minutes *)	30%
École professionnelle: *) Connaissances professionnelles et de culture générale: 4 h 45 min.	30%
Note d'expérience (entreprise, CIE, école professionnelle)	40%

*) La note doit être au minimum de 4.0

Conditions de réussite

La procédure de qualification est considérée comme réussie si :

- le domaine de qualification « travail pratique » est taxé d'une note de 4 au minimum ;
- le domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est taxé d'une note de 4 au minimum ; et
- si la note globale est d'au moins 4.

7. Annexe

7.1 Termes et explications

Termes	Explication
Mandats pratiques	Le programme de formation en entreprise détermine quel semestre est consacré à quels mandats pratiques. Au cours de chaque semestre, la personne en formation effectue et documente au moins trois mandats pratiques. Pendant toute la durée de l'apprentissage, les mandats pratiques permettent d'exercer toutes les compétences opérationnelles. → *Au moins 3 mandats pratiques par semestre*
Grille de compétences	Chaque mandats pratique est évalué à l'aide d'une grille de compétences. La grille de compétences comprend des questions directrices concernant l'auto-évaluation de la personne en formation et l'évaluation effectuée par le supérieur. La grille de compétences peut être adaptée tout au long du semestre. → *Pour chaque mandat pratique, saisir une auto-évaluation et une évaluation par le supérieur*
Dossier de formation (portefeuille personnel)	Collecte des principaux travaux effectués pendant la formation (p.ex., mandats pratiques documentés, travaux et projets spécifiques, certificats et attestations obtenus)
Rapport de formation et contrôle de compétence en entreprise	À la fin de chaque semestre, le supérieur mène un entretien de qualification avec la personne en formation. À cette occasion, les performances du semestre sont analysées, évaluées et résumées dans le rapport de formation. De plus, la note d'expérience de l'entreprise est notée (= contrôle de compétences en entreprise). Les mandats pratiques traités sont également prises en considération. → *Un entretien de qualification avec rapport de formation et contrôle de compétence en entreprise par semestre*
Contrôle de compétence CIE	Dans le cadre des cours interentreprises, 2 contrôles de compétences CIE sont établis. Les contrôles de compétences CIE se composent de plusieurs examens écrits et d'autres travaux. Les contrôles de compétences CIE se composent de plusieurs examens partiels. → *2 contrôles de compétences CIE pendant toute la formation*
Bulletins semestriels de l'école professionnelle	Chaque semestre, l'école professionnelle établit un bulletin semestriel. → *Un bulletin semestriel chaque semestre*

Pour d'autres termes et des explications détaillées, voir le glossaire (annexe 7.11).

7.2 Abréviations

CC	Contrôle de compétence
CFC	Certificat fédéral de capacité
CIE	Cours interentreprises
CO	Compétences opérationnelles
EP	École professionnelle
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle
MEM	Industrie des machines, des équipements électriques et des métaux
MP	Maturité professionnelle
MSP	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
OE	Objectif évaluateur
Orfo	Ordonnance sur la formation
OrTra	Organisation du monde du travail (associations professionnelles, organisations de branche. etc.), branche MEM : Swissmem Formation professionnelle
PQ	Procédure de qualification
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation

7.3 Activités en entreprise

Aperçu des activités des formateurs dans l'entreprise

Délais	Activité	Responsable	Remarques / liens
Avant le début de l'apprentissage	Conclure un contrat d'apprentissage et l'envoyer à l'office cantonal de la formation professionnelle	Formateur	
	Commander le pack média auprès de Swissmem Formation professionnelle	Formateur	eShop
	Saisir les apprentis dans time2learn (jusqu'au 30 juin)	Formateur	time2learn.ch Données permanentes > Personnes en formation
Au début de l'apprentissage	École professionnelle : sélectionner le domaine à choix	Formateur	école professionnelle
	Entreprise : établir une planification des interventions pour chaque semestre au moins 3 mandats pratiques par semestre	Formateur	time2learn.ch Formation > Planification des interventions
Pendant le semestre	Mandats pratiques : Fixer les délais, clarifier les points en suspens avec les apprentis, accompagner les apprentis, examiner la documentation, saisir les évaluations externes, Définir le statut : Terminé ou réédition au moins 3 mandats pratiques par semestre	Formateur	time2learn.ch Dossier de formation > Mandats pratiques
Fin du semestre	Qualification semestrielle : contrôle de compétences en entreprise et rapport de formation	Formateur / formateur pratique	time2learn.ch Qualification > Qualification semestrielle
Fin du semestre *(au 6e semestre jusqu'au 15 mai)*	Transmettre les notes du contrôle de compétences en entreprise	Formateur	time2learn.ch Qualification > Transmettre notes
3e semestre	Sélectionner l'option pour le 3e année d'apprentissage	Formateur	école professionnelle

Personne de contact:
Nino Giuralarocca
Responsable employés de commerce

Swissmem Formation professionnelle
Brühlbergstrasse 4
8400 Winterthur

T: +41 52 260 55 34
M: +41 79 919 02 63
n.giuralarocca@swissmem.ch

Informations et aides:
Reforme employés de commerce 2023

Aperçu des activités des apprentis dans l’entreprise

Délais	Activité	Responsable	Hinweise / Links
Pendant le semestre	Mandats pratiques : clarifier les points en suspens, mise en œuvre, saisir la documentation et l’auto-évaluation, remettre au formateur au moins 3 mandats pratiques par semestre	Apprentis	time2learn.ch Dossier de formation > Mandats pratiques
	Saisir les notes de l’école professionnelle	Apprentis	time2learn.ch Qualification > Notes école professionnelle
Fin du semestre	Qualification semestrielle: Évaluer la formation reçue en entreprise dans le rapport de formation	Apprentis	time2learn.ch Qualification > Qualification semestrielle
	Viser la qualification semestrielle Si la personne en formation n'a pas encore 18 ans : signature manuscrite supplémentaire des parents.	Apprentis / parents	time2learn.ch Qualification > Qualification semestrielle

Personne de contact:
Supérieur dans l'entreprise

Aperçu des activités en entreprise par semestre

Au début de la formation (formateur) :
Définir 6 domaines de travail et attribuer à chacun au moins 2 mandats pratiques (time2learn : Formation > Domaines de travail)

	Semestre 1	**Semestre 2**	**Semestre 3**	**Semestre 4**	**Semestre 5**	**Semestre 6**
Début du semestre	Planification des interventions pour le semestre	Planification des interventions pour le semestre	Planification des interventions pour le semestre	Planification des interventions pour le semestre	Planification des interventions pour le semestre	Planification des interventions pour le semestre
Pendant le semestre	traiter au moins 3 mandats pratiques	traiter au moins 3 mandats pratiques	traiter au moins 3 mandats pratiques	traiter au moins 3 mandats pratiques	traiter au moins 3 mandats pratiques	traiter au moins 2 mandats pratiques
Par semestre:	Qualification semestrielle: - contrôle de compétences - rapport de formation Transmettre notes	Qualification semestrielle: - contrôle de compétences - rapport de formation Transmettre notes	Qualification semestrielle: - contrôle de compétences - rapport de formation Transmettre notes	Qualification semestrielle: - contrôle de compétences - rapport de formation Transmettre notes	Qualification semestrielle: - contrôle de compétences - rapport de formation Transmettre notes	Qualification semestrielle: - contrôle de compétences - rapport de formation Transmettre notes (jusqu'au 15 mai)
Remarques:	sélectionner **le domaine à choix** de l'école professionnelle pour le 1er et 2ème année d'apprentissage		sélectionner **l'option** pour le 3ème année d'apprentissage			

Transmission des notes

Les notes des contrôles de compétence en entreprise doivent être transmises à la base de données BDEFA2 à la fin de chaque semestre au moyen de time2learn.

Derniers délais de remise : 15 août (au 6e semestre : 15 mai)

7.4 Aperçu des compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles		**Compétences opérationnelles →**					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1: Examiner et développer des compétences commerciales	a2: Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3: Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4: Agir de manière responsable dans la société *(uniquement école professionnelle)*	a5: Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions *(uniquement école professionnelle)*	
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3: Participer aux discussions économiques	b4: Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5: Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5: Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4: Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1: Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2: Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3: Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4: Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e5: Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6: Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

Indications pour la mise en œuvre des compétences opérationnelles avec des mandats pratiques :

Un mandat pratique est traité pour chaque compétence opérationnelle (exception : compétences opérationnelles a4 et a5 qui ne sont traitées qu'à l'école professionnelle).

- Pour l'option choisie, un mandat pratique est traité au cours du 5e ou du 6e semestre.
- Les clients et les fournisseurs peuvent également être des personnes de l'entreprise.

7.5 Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise

Remarque:
Les champs sur fond jaune décrivent les compétences opérationnelles.
Les champs sur fond bleu décrivent les situations de travail spécifiques à la branche de l'industrie des machines, des équipements électriques et des métaux.
Les champs blancs comprennent les objectifs généraux (bt) et spécifiques à la branche (mem) de la formation en entreprise.

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
a1	**Examiner et développer des compétences commerciales**
	Les employés de commerce s'informent des possibilités de développement dans leur champ professionnel. Ils font régulièrement le point sur leur situation personnelle et définissent, en accord avec leur supérieur, des mesures pour développer leurs compétences professionnelles
a1.bt1	Ils s'informent sur le marché du travail des tendances et des possibilités de développement dans leur champ professionnel. (C3)
a1.bt2	Ils analysent et documentent leurs capacités, leurs qualités et leurs faiblesses dans le champ professionnel et dans le domaine d'activité. (C4)
a1.bt3	Ils déduisent des propositions de mesures pour le développement de leurs compétences professionnelles et les définissent avec leurs supérieurs et/ou formateurs/trices professionnel/les. (C4)
a2	**Créer et exploiter des réseaux dans le secteur commercial**
	L'employé de commerce construit un réseau professionnel spécifique et entretient ses contacts avec d'autres professionnels par le biais de différents canaux. Ils utilisent leurs contacts pour effectuer leurs tâches, pour obtenir des informations pertinentes et partager leurs expériences.
a2.bt1	Ils se présentent dans leurs contacts de réseau en entreprise en fonction de la situation. (C3)
a2.bt2	Ils utilisent différents canaux pour entretenir leur réseau. (C3)
a2.bt3	Ils utilisent leur réseau professionnel spécifique en fonction de la situation ou de la tâche. (C3)
a2.bt4	Ils utilisent leur réseau professionnel spécifique pour l'échange d'informations et d'expériences. (C3)
a3	**Recevoir et traiter des tâches commerciales**
	Les employés de commerce commercialisent leur profil de compétences dans des situations de concurrence internes et externes à l'entreprise pour des mandats commerciaux. Ils fournissent des prestations dans le sens des tâches confiées et vérifient leur exécution ainsi que la satisfaction des clients. Les employés de commerce commentent le succès, analysent leurs actions et en déduisent des mesures d'amélioration.
a3.bt1	Ils s'engagent dans des tâches commerciales et des tâches qui correspondent à leur profil de compétences. (C3)
a3.bt2	Ils traitent les commandes et les tâches commerciales dans un esprit de service. (C3)
a3.bt3	Ils demandent des retours sur l'exécution des tâches. (C3)
a3.bt4	Ils analysent la qualité et la procédure concernant l'exécution du mandat ou de la tâche ainsi que les retours d'information et proposent des mesures d'amélioration. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
b1	**Collaborer et communiquer au sein de différentes équipes dans le but de traiter des commandes commerciales**
	Les employés de commerce exercent leurs activités dans différentes équipes. Ils communiquent avec eux dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Les employés de commerce s'informent sur les us et coutumes d'autres milieux culturels et en tiennent compte dans la collaboration et la communication. Dans tous les cas, ils respectent les directives, les accords ainsi que les délais et prennent des mesures en temps utile en cas de déviations.
b1.bt1	Ils collaborent avec tous les membres de l'équipe en fonction de la situation. (C3)
b1.bt2	Ils communiquent avec tous les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)
b1.bt3	Ils communiquent personnellement avec tous les membres de l'équipe. (C3)
b1.bt4	Ils abordent les situations conflictuelles et s'engagent à trouver des solutions pertinentes. (C3)
b1.bt5	Ils réfléchissent à leur communication et à leurs relations avec les membres de l'équipe et en déduisent des mesures d'optimisation pour l'avenir. (C4)
b1.bt6	Ils respectent les directives, les accords ainsi que les délais et prennent des mesures en temps utile en cas de déviations. (C4)
b2	**Coordonner les interfaces dans les processus d'entreprise**
	Les employés de commerce forment des liens avec différents domaines fonctionnels et groupes d'intérêts et intègrent dans leur travail les différents intérêts des parties concernées. Ils coordonnent les interfaces au moyen d'outils commerciaux, traduisent des contenus exigeants sur le plan technique et professionnel en informations adaptées aux destinataires et documentent les activités correspondantes. Ils font des propositions d'amélioration auprès des services compétents.
b2.bt1	Ils prennent efficacement le rôle de lien avec différents partenaires d'interface et groupes d'intérêt par le biais de différents canaux. (C3)
b2.bt2	Ils évaluent les besoins et les demandes des différentes parties prenantes aux interfaces et déduisent systématiquement les étapes de travail appropriées. (C4)
b2.bt3	Ils coordonnent les interfaces entre tous les participants à l'aide d'outils commerciaux. (C3)
b2.bt4	Ils communiquent et documentent personnellement des contenus techniques et professionnels exigeants vis-à-vis des parties prenantes internes et externes de l'interface. (C3)
b2.bt5	Ils appliquent les règles, les usages et les consignes de l'entreprise et de la société dans les relations commerciales. (C3)
b2.bt6	Ils analysent leur coordination des interfaces et proposent des mesures d'optimisation aux services compétents. (C4)
b2.bt7	Ils collaborent de manière constructive avec tous les responsables techniques. (C3)
Branche	**Situation de travail 1 : Représenter mon entreprise et ma fonction**
	Les employés de commerce s'identifient à leur entreprise et à leur branche et les représentent à l'extérieur. Ils expliquent l'organisation et la mission de leur entreprise. Ainsi, ils la soutiennent de manière ciblée dans les processus commerciaux. Les employés de commerce présentent les groupes d'intérêts de leur entreprise, leurs demandes ainsi que les principaux points communs et différences par rapport aux concurrents. Ils utilisent leurs connaissances des contextes et des interfaces de l'entreprise et les mettent en pratique dans leur travail quotidien. Dans ce contexte, ils s'orientent vers les objectifs de leur entreprise.
b2.mem.bt1	Ils représentent loyalement leur entreprise et la branche à l'extérieur. (C3)
b2.mem.bt2	Ils mettent en pratique dans leur travail quotidien les connaissances acquises sur l'organisation et la mission de leur entreprise. (C3)
b2.mem.bt3	Ils mettent en évidence les parties prenantes de l'entreprise et leurs demandes. (C2)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
Branche	**Situation de travail 2 : Utiliser ses connaissances de la branche, des produits et des services**
	Les employés de commerce utilisent leurs connaissances de l'entreprise, de la branche, des produits et des services pour traiter des mandats dans leur domaine d'activité. Ils utilisent leurs connaissances des caractéristiques, des particularités et des qualités des produits et services de leur entreprise ainsi que de leurs débouchés. En outre, ils décrivent les activités de production de leur entreprise ou de services et expliquent quelles activités sont effectuées en amont et en aval de la chaîne de création de valeur.
b2.mem.bt4	Ils expliquent les caractéristiques, les particularités, les qualités, la position sur le marché et les débouchés des produits et services de l'entreprise. (C2)
b2.mem.bt5	Ils distinguent les concurrents de l'entreprise sur la base de critères pertinents. (C2)
b2.mem.bt6	Ils soutiennent la mise en œuvre de mesures de marketing en mettant à profit de manière ciblée leurs connaissances des produits et des services. (C3)
b2.mem.bt7	Ils utilisent leurs connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives. (C3)
b2.mem.bt8	Ils s'informent régulièrement des nouveautés dans leur entreprise. (C3)
b3	**Participer à des débats économiques professionnels**
	Les employés de commerce discutent de sujets économiques avec leurs collègues de travail, en tenant compte également de thèmes liés à l'éthique, à la morale, à la technologie, à l'écologie, à la durabilité ainsi qu'au droit. En cas de doute, ils effectuent des recherches sur Internet et s'interrogent sur le sérieux et la qualité de leurs résultats. Les employés de commerce réfléchissent aux évolutions politico-économiques actuelles et à leur impact sur le secteur économique ainsi que sur l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Et ils expliquent les intérêts spécifiques de l'entreprise vis-à-vis de différentes parties prenantes.
b3.bt1	Ils s'impliquent de manière différenciée dans les discussions économiques spécifiques avec leurs collègues de travail sur des thèmes d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité ainsi que de droit. (C3)
b3.bt2	Ils recherchent les lacunes de connaissances suite aux enseignements des discussions spécifiques dans différentes sources d'information. (C3)
b3.bt3	Ils examinent de manière critique la qualité et le sérieux de leur recherches. (C4)
b3.bt4	Ils tirent des conclusions des développements dans l'économie mondiale actuelle pour leur entreprise et leur secteur économique. (C5)
b3.bt5	Dans le cadre de discussions techniques, ils discutent de manière objective et convaincante des intérêts spécifiques de l'entreprise face à différents groupes d'intérêts. (C4)
b4	**Exécuter des tâches commerciales de gestion de projet et traiter des projets partiels**
	Les employés de commerce s'occupent de petites tranches de travail et de projets partiels. Ils créent et gèrent des environnements de travail, élaborent des calendriers et coordonnent la coopération entre les parties concernées. Les employés de commerce surveillent le déroulement du projet et informent la direction du projet ainsi que les autres personnes concernées en cas de déviations.
b4.bt1	Les employés de commerce s'occupent de petites tranches de travail et de projets partiels. (C3)
b4.bt2	Ils établissent et gèrent des environnements de travail pour des sous-projets. (C3)
b4.bt3	Ils établissent un modèle de calendrier pour des petits projets ou des projets partiels. (C3)
b4.bt4	Ils contrôlent le déroulement du projet à l'aide des directives spécifiques au projet et informent la direction du projet et les personnes impliquées dans le projet en cas de déviations. (C3)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
b5	**Participer à la conception de changements opérationnels**
	Les employés de commerce s'informent sur les processus de changement dans l'entreprise et sur l'impact sur leur domaine d'activité. Ils analysent les effets sur leur domaine d'activité, proposent des idées de mise en œuvre et mettent en œuvre des changements selon les directives de leur supérieur
b5.bt1	Ils s'informent des nouveautés et des changements dans l'entreprise et de leur impact sur leur domaine d'activité. (C3)
b5.bt2	Ils analysent les effets des changements opérationnels sur leur domaine d'activité et proposent des mesures de mise en œuvre. (C4)
b5.bt3	Ils mettent en œuvre de nouvelles mesures, tâches, procédures ou méthodes de travail au sein de l'entreprise, conformément aux directives des instances supérieures. (C3)
b5.bt4	Ils se renseignent auprès de leur supérieur en cas d'incertitude concernant des changements dans l'entreprise. (C3)
c1	**Planifier, coordonner et optimiser les tâches et les ressources dans le secteur commercial**
	Les employés de commerce planifient et coordonnent les tâches ainsi que les ressources. Ils recherchent des informations et veillent à une utilisation efficace des ressources. Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes et mettent en œuvre des mesures respectueuses de l'environnement. Les employés de commerce examinent leur capacité d'organisation, leur gestion du temps, leur technique de travail ainsi que l'utilisation des ressources personnelles et opérationnelles, et en déduisent des mesures d'optimisation.
c1.bt1	Ils planifient et coordonnent les tâches et les ressources dans leur domaine d'activité. (C3)
c1.bt2	Ils utilisent des outils appropriés pour les travaux de planification. (C3)
c1.bt3	Ils utilisent efficacement leurs ressources personnelles et celles de l'entreprise. (C3)
c1.bt4	Ils recherchent des informations dans le cadre des travaux de planification et de coordination. (C3)
c1.bt5	Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes conformément à leur tâche dans leur domaine d'activité. (C3)
c1.bt6	Ils mettent en œuvre des mesures appropriées afin de limiter l'impact environnemental lors de l'organisation de manifestations. (C3)
c1.bt7	Ils analysent leurs capacités d'organisation, leur gestion du temps et leurs techniques de travail et en déduisent les mesures appropriées en concertation avec les services compétents. (C4)
c1.bt8	Ils réfléchissent à l'utilisation des ressources personnelles et opérationnelles. (C4)
c2	**Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien commercial**
	Les employés de commerce établissent différents documents pour soutenir les processus administratifs, tiennent des agendas et organisent le classement. Ils interprètent les documents administratifs et personnels et répondent aux demandes de renseignements à ce sujet. Les employés de commerce réfléchissent à leurs activités de soutien et proposent les mesures nécessaires.
c2.bt1	Ils établissent des documents tels que des présentations générales, des listes, des tableaux, des procès-verbaux et des notes en accord avec le service supérieur. (C3)
c2.bt2	Ils gèrent les calendriers. (C3)
c2.bt3	Ils organisent le classement physique et numérique. (C3)
c2.bt4	Ils utilisent des systèmes et des programmes de documentation opérationnels dans le cadre de processus de soutien commercial. (C3)
c2.bt5	Ils répondent aux demandes concernant des documents administratifs ou relatifs au personnel en temps utile et conformément aux exigences légales. (C3)
c2.bt6	Ils réfléchissent à leurs activités de soutien et proposent les mesures nécessaires. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
Branche	**Situation de travail 3 : Agir en conformité avec la loi et les directives**
	Les employés de commerce respectent les directives d'entreprise et les dispositions légales pertinentes dans leur domaine d'activité. Ils sont conscients de la grande importance de la qualité à chaque phase du travail. Ils respectent les directives relatives à la sécurité au travail, à la durabilité, à la protection de la santé ainsi que le règlement intérieur de leur entreprise. En outre, les employés de commerce respectent les dispositions légales et les directives de l'entreprise en matière de protection des données et traitent les données sensibles des différents domaines de manière confidentielle
c2.mem.bt1	Ils mettent en œuvre les directives de l'entreprise en matière d'assurance qualité et de durabilité. (C3)
c2.mem.bt2	Ils respectent les directives de l'entreprise et les dispositions légales en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)
c2.mem.bt3	Dans le cadre de leurs activités, ils tiennent compte des directives de l'entreprise et des dispositions légales relatives à la protection des données. (C3)
c2.mem.bt4	Ils soutiennent les processus opérationnels administratifs et liés au personnel en fonction des besoins. (C3)
c3	**Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus opérationnels**
	Les employés de commerce établissent des documentations et des calendriers pour les processus opérationnels. Ils exécutent les tâches de processus avec les moyens auxiliaires prescrits en tenant compte des directives de sécurité au travail, de protection de la santé et de durabilité et instruisent les collaborateurs. Les employés de commerce analysent les problèmes dans le déroulement des processus et élaborent des propositions d'amélioration
c3.bt1	Ils documentent les processus de travail à l'aide d'outils appropriés. (C3)
c3.bt2	Ils mettent en œuvre les tâches de processus relevant de leur domaine de compétence à l'aide des outils prescrits. (C3)
c3.bt3	Ils établissent et surveillent des calendriers pour les processus d'exploitation à l'aide des outils prescrits. (C3)
c3.bt4	Ils introduisent les collègues de travail dans les processus opérationnels (C3)
c3.bt5	Ils mettent en œuvre les directives en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de durabilité. (C3)
c3.bt6	Ils identifient les problèmes dans le déroulement des processus et proposent des mesures d'optimisation appropriées. (C4)
Branche	**Situation de travail 6 : Gérer le matériel, les marchandises et les services**
	Les employés de commerce gèrent les commandes de matériel, de marchandises et de services dans les délais et en fonction des besoins des clients. Dans ce contexte, ils contrôlent régulièrement les stocks et prennent les mesures nécessaires. Lors de l'importation de marchandises, ils vérifient que les documents d'importation et de douane reçus sont complets et corrects. En cas de retard de livraison, les employés de commerce contactent les fournisseurs internes ou externes et coordonnent une procédure appropriée. Ils traitent les factures entrantes. Les employés de commerce reconnaissent les conséquences d'une gestion inefficace des stocks et le signalent à la personne responsable.
c3.mem.bt1	Ils relèvent les besoins en matériel et rédigent les informations nécessaires. (C3)
c3.mem.bt2	Ils se procurent du matériel, des marchandises ou des services. (C4)
c3.mem.bt3	Ils surveillent les livraisons, contestent les livraisons ou les services défectueux et prennent les mesures nécessaires. (C4)
c3.mem.bt4	Ils traitent les factures des fournisseurs conformément aux directives de l'entreprise. (C3)
c3.mem.bt5	Lors de la livraison de marchandises, ils vérifient que les documents reçus sont complets et corrects et les archivent. (C3)
c3.mem.bt6	Ils reconnaissent les conséquences d'une gestion économique et écologique inefficace des stocks et le signalent à la personne responsable. (C5)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
Branche	**Situation de travail 7 : Organiser le transport de marchandises**
	Les employés de commerce coordonnent le transport des marchandises au sein de leur entreprise ou leur livraison aux clients. Ils chargent le transporteur d'organiser le transport des marchandises. Ils établissent les documents de transport et le mandat d'expédition à l'attention du transitaire, les éventuels documents relatifs à l'assurance transport ainsi que la facture commerciale. Lors de l'exportation de marchandises, ils établissent ou se procurent les documents d'exportation indispensables en tenant compte des différentes prescriptions nationales.
c3.mem.bt7	Ils organisent et surveillent la livraison de matériel et de marchandises aux clients. (C4)
c3.mem.bt8	Ils établissent ou se procurent les documents de transport et le mandat d'expédition à l'intention du transitaire, la facture commerciale pour le client ainsi que les éventuels documents d'exportation et de douane, les documents relatifs à l'assurance transport et les décomptes des mandats de transport. (C3)
c4	**Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication**
	Les employés de commerce communiquent avec les différentes parties prenantes internes et externes de l'entreprise conformément au concept d'information et de communication de l'entreprise, dans leur langue nationale parlée dans leur région et dans une langue étrangère, réfléchissent à leur comportement en matière de communication et en déduisent des mesures d'amélioration. En outre, ils s'informent des évolutions dans le domaine de la communication, en déduisent des idées de réforme dans l'entreprise et testent de nouveaux moyens et formes de communication. Ils soutiennent également les activités de marketing et de communication.
c4.bt1	Ils communiquent avec toutes les parties prenantes internes et externes de l'entreprise par tous les canaux conformément aux directives de l'entreprise en matière d'information et de communication. (C3)
c4.bt2	Ils communiquent oralement et par écrit avec toutes les parties prenantes internes et externes à l'entreprise dans la langue nationale parlée dans leur région ou dans une langue étrangère. (C3)
c4.bt3	Ils remettent en question leur comportement personnel en matière de communication par rapport aux parties prenantes internes et externes à l'entreprise et en déduisent des mesures d'amélioration appropriées. (C4)
c4.bt4	Ils s'informent des évolutions dans le domaine de la communication et élaborent des propositions adaptées à leur entreprise. (C4)
c4.bt5	Ils testent l'utilisation de nouveaux moyens et formes de communication. (C3)
c4.bt6	Ils soutiennent la planification et la coordination des activités de marketing et de communication au moyen de différents canaux dans leur domaine d'activité en fonction des groupes cibles. (C3)
c5	**Suivre et contrôler les opérations financières**
	Les employés de commerce établissent des budgets pour les manifestations, les projets partiels et d'autres mandats, ainsi que des décomptes concernant les coûts et les recettes effectifs. Ils vérifient les déviations et proposent en temps utile des mesures au service compétent. Ils établissent des factures et agissent en étant soucieux des coûts. Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine d'activité et les corrigent au besoin et en accord avec leur supérieur hiérarchique.
c5.bt1	Ils établissent des budgets pour les manifestations, les projets partiels et d'autres mandats, ainsi que des décomptes concernant les coûts et les recettes effectifs. (C3)
c5.bt2	Ils reconnaissent les déviations entre le budget et les coûts et revenus effectifs et proposent des mesures en temps utile aux services compétents. (C4)
c5.bt3	Ils traitent les factures et les transmettent aux services compétents. (C3)
c5.bt4	Ils agissent en tenant compte des coûts, conformément aux conditions financières. (C3)
c5.bt5	Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine d'activité afin d'identifier les imprécisions, les erreurs, les situations critiques ainsi que les plausibilités et les corrigent après concertation avec le supérieur. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
c6	**Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)**
	Les employés de commerce saisissent des transactions commerciales et archivent les justificatifs. Ils tiennent les livres auxiliaires et la comptabilité des salaires et fournissent des informations sur les déclarations de salaires. Les employés de commerce participent à l'établissement des comptes annuels. À tout moment, ils se conforment aux exigences légales, vérifient les résultats de leur travail et prennent des mesures correctives si nécessaire.
c6.ef1	Ils effectuent des travaux comptables en respectant les dispositions légales. (C3)
c6.ef2	Ils fournissent des informations sur les déclarations de salaires. (C3)
c6.ef3	Ils accomplissent des tâches et des mandats dans le cadre de l'établissement des comptes annuels. (C3)
c6.ef4	Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs travaux comptables et prennent des mesures correctives. (C4)
d1	**Répondre aux demandes des clients ou des fournisseurs**
	Les employés de commerce communiquent avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale parlée dans leur région ou dans une langue étrangère. Ils répondent à leurs demandes, recueillent leurs besoins, les transmettent au service en charge si nécessaire et assurent le flux d'informations.
d1.bt1	Ils répondent immédiatement aux demandes des clients ou des fournisseurs par le biais de tous les canaux de communication concernant les produits et les services de l'entreprise. (C3)
d1.bt2	Ils répondent aux demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)
d1.bt3	Ils enregistrent les demandes des clients ou des fournisseurs. (C3)
d1.bt4	Si nécessaire, ils transmettent les demandes des clients ou des fournisseurs au service compétent. (C3)
d1.bt5	Ils interprètent les informations verbales et non verbales des clients ou des fournisseurs et en déduisent les mesures appropriées. (C4)
d1.bt6	Ils effectuent les premières clarifications concernant les besoins des clients. (C3)
d1.bt7	Ils assurent le flux d'informations vers les clients ou les fournisseurs dans les meilleurs délais. (C3)
d1.bt8	Ils communiquent oralement et par écrit avec les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale parlée dans leur région ou dans une langue étrangère. (C3)
Branche	**Situation de travail 4 : Traiter les demandes des clients**
	Les employés de commerce reçoivent des demandes de clients internes ou externes par différents canaux. Au besoin, ils conseillent le client, étudient les variantes possibles et vérifient la faisabilité. En même temps, ils vérifient si le produit ou le service peut être livré à la date demandée. Ils s'informent sur la manière dont ceux-ci sont fabriqués et livrés dans leur entreprise. Les employés de commerce établissent l'offre et l'envoient au client. Au besoin, ils effectuent un suivi auprès du client et clarifient la situation.
d1.mem.bt1	Ils traitent les demandes des clients et clarifient leurs besoins. (C4)
d1.mem.bt2	Ils mènent des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. (C4)
d1.mem.bt3	Ils gèrent les informations et les données des clients. (C3)
d1.mem.bt4	Ils étudient les variantes possibles et la faisabilité des demandes des clients. (C4)
d1.mem.bt5	Ils clarifient les dates de livraison souhaitées et élaborent un rapport à l'attention du client. (C3)
d1.mem.bt6	Ils s'informent sur les procédés de fabrication des produits et les conditions de livraison. (C3)
d1.mem.bt7	Ils établissent des offres et, si nécessaire, font un suivi auprès du client. (C3)
d1.mem.bt8	Ils se présentent de manière professionnelle face aux clients en utilisant de manière ciblée leurs connaissances de l'entreprise, des produits et des services. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
d2	**Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients ou des fournisseurs**
	Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale parlée dans leur région ou dans une langue étrangère. Ils créent une atmosphère de confiance, clarifient les besoins et présentent des offres et des solutions adaptées. Les employés de commerce répondent aux objections des clients ou des fournisseurs et argumentent pour trouver des solutions. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients ou des fournisseurs et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens
d2.bt1	Ils mènent des entretiens d'information et de conseil structurés avec des clients ou des fournisseurs par le biais de différents canaux. (C3)
d2.bt2	Ils clarifient de manière exhaustive les besoins des clients ou des fournisseurs. (C3)
d2.bt3	Ils créent un climat de confiance en vue des entretiens. (C3)
d2.bt4	Ils proposent aux clients ou aux fournisseurs des produits et des services judicieux sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)
d2.bt5	Ils présentent des propositions de solutions de manière convaincante. (C3)
d2.bt6	Ils prennent au sérieux les objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière objective et orientée vers la recherche de solutions. (C4)
d2.bt7	Ils mènent des entretiens d'information et de conseil avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale parlée dans leur région ou dans une langue étrangère. (C3)
d2.bt8	Ils analysent leurs entretiens d'information et de conseil en tenant compte des réactions des clients ou des fournisseurs et en déduisent des optimisations pour leurs futurs entretiens d'information et de conseil. (C4)
d3	**Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs**
	Les employés de commerce mènent des entretiens de vente et de négociation avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale parlée dans leur région ou dans une langue étrangère. Ils clarifient les besoins, établissent des offres pour les clients et argumentent de manière utile lors des entretiens de vente. Au besoin, les employés de commerce demandent des offres à des fournisseurs potentiels, les examinent et en tirent des arguments pour les entretiens de vente ou de négociation. Ils concluent les entretiens à temps. Les employés de commerce analysent les réactions positives et négatives des clients ou des fournisseurs et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.
d3.bt1	Ils mènent des entretiens de vente et de négociation structurés avec des clients ou des fournisseurs par le biais de différents canaux. (C3)
d3.bt2	Ils clarifient de manière exhaustive les besoins des clients ou des fournisseurs également sous l'aspect de la durabilité. (C3)
d3.bt3	Ils utilisent des instruments de communication adaptés à la situation lors des entretiens de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs. (C3)
d3.bt4	Ils établissent des offres pour les clients sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)
d3.bt5	Ils défendent les avantages et les aspects de durabilité de leurs produits et services lors des entretiens de vente ou de négociation avec les clients. (C3)
d3.bt6	Ils demandent des offres aux fournisseurs potentiels. (C3)
d3.bt7	Ils examinent les offres et formulent des arguments pour la négociation ou l'entretien de vente. (C4)
d3.bt8	Ils terminent les entretiens de vente et de négociation au bon moment. (C3)
d3.bt9	Ils mènent des entretiens de vente avec les clients dans la langue nationale parlée dans leur région ou dans une langue étrangère. (C3)
d3.bt10	Ils mènent des entretiens de négociation dans la langue nationale parlée dans leur région ou dans une langue étrangère. (C3)
d3.bt11	Ils analysent leurs entretiens de vente et de négociation en tenant compte des retours des clients ou des fournisseurs et en déduisent des optimisations pour leurs futurs entretiens de vente et de négociation. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
d4	**Soigner les relations avec les clients ou les fournisseurs**
	Les employés de commerce soignent les relations avec les clients et les fournisseurs au moyen des canaux de communication appropriés dans la langue nationale parlée dans leur région ou dans une langue étrangère. Ils mettent en œuvre des mesures visant à fidéliser les clients et les fournisseurs et à augmenter la satisfaction de la clientèle. Ils vérifient l'efficacité des mesures et proposent des améliorations.
d4.bt1	Ils soignent leurs relations avec les clients et les fournisseurs. (C3)
d4.bt2	Ils mettent en œuvre les mesures servant à fidéliser les clients et les fournisseurs au moyen des canaux de communication appropriés dans la langue nationale parlée dans leur région ou dans une langue étrangère. (C3)
d4.bt3	Ils mettent en œuvre des mesures visant à augmenter la satisfaction des clients. (C3)
d4.bt4	Ils vérifient l'efficacité de la mise en œuvre des mesures de fidélisation de la clientèle et proposent des mesures d'optimisation. (C4)
Branche	**Situation de travail 5 : Gérer les commandes des clients**
	Les employés de commerce contrôlent les commandes des clients pour s'assurer qu'elles sont complètes et correctes, et les saisissent dans le système. Ensuite, ils établissent la confirmation de commande pour le client. Lors de la gestion des commandes, ils coordonnent les interfaces internes et externes concernées. En cas de problème, ils analysent la situation et résolvent eux-mêmes le problème ou le signalent aux services compétents. En cas de demande d'assistance, les employé de commerce procèdent aux clarifications nécessaires et conseillent le client. Ils exécutent eux-mêmes les mandats d'assistance ou les transmettent au service compétent avec une description complète du mandat.
d4.mem.bt1	Ils reçoivent les commandes, vérifient qu'elles sont complètes et correctes et les saisissent dans le système. (C4)
d4.mem.bt2	Ils assurent le traitement des commandes conformément aux exigences légales et établissent les documents correspondants. (C3)
d4.mem.bt3	Ils analysent les problèmes qui surviennent dans la gestion des commandes et contribuent à la recherche de solutions. (C4)
d4.mem.bt4	Ils répondent aux réclamations des clients de manière aimable et appropriée et les traitent de manière à trouver des solutions. (C3)
d4.mem.bt5	Ils traitent les demandes d'assistance de manière autonome ou avec des spécialistes internes et organisent les éventuels services de maintenance et de réparation. (C3)
d5	**Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)**
	Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente exigeants ainsi que des négociations via différents canaux dans la langue nationale de la région. Ils interagissent avec des clients et des fournisseurs exigeants dans tous les entretiens, y compris les situations conflictuelles et les réclamations, de manière factuelle et orientée vers la recherche de solutions. Les employés de commerce analysent leurs entretiens exigeants et en tirent des mesures d'optimisation pour les entretiens futurs.
d5.ef1	Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk). (C3)
d5.ef2	Ils mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants avec différents groupes d'intérêts par le biais de divers canaux de communication dans la langue nationale de la région. (C3)
d5.ef3	Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue nationale choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible. (C3)
d5.ef4	Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants. (C3)
d5.ef5	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négociations, ainsi que des entretiens de conseil exigeants, de manière systématique, factuelle et axée sur la recherche de solutions. (C4)
d5.ef6	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
d6	**Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)**
	Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente exigeants ainsi que des négociations via différents canaux en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils interagissent avec des clients et des fournisseurs exigeants dans tous les entretiens, y compris les situations conflictuelles et les réclamations, de manière factuelle et orientée vers la recherche de solutions. Les employés de commerce analysent leurs entretiens exigeants et en tirent des mesures d'optimisation pour les entretiens futurs.
d6.ef1	Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk). (C3)
d6.ef2	Ils mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants avec différents groupes d'intérêts par le biais de divers canaux de communication en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)
d6.ef3	Ils emploient le vocabulaire spécialisé dans la langue choisie lors des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants en fonction du groupe cible. (C3)
d6.ef4	Ils utilisent des techniques de résolution des conflits en désescalade lors d'entretiens exigeants. (C3)
d6.ef5	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négociations, ainsi que des entretiens de conseil exigeants, de manière systématique, factuelle et axée sur la recherche de solutions. (C4)
d6.ef6	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)
e1	**Appliquer des applications dans le domaine commercial**
	Les employés de commerce utilisent les logiciels et les systèmes utilisés dans la technologie de l'information et de la communication dans leur domaine d'activité et assistent différents groupes d'interlocuteurs dans leur utilisation. Ils actualisent les données et les contenus dans les banques de données et les systèmes de gestion des contenus. Les employés de commerce respectent les dispositions légales, identifient les risques liés à la sécurité des données et prennent les mesures qui s'imposent. Ils résolvent eux-mêmes les problèmes techniques ou les transmettent au service compétent. De plus, ils prennent des mesures pour réduire la consommation d'énergie au niveau de l'informatique.
e1.bt1	Ils utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de l'entreprise dans leur domaine de travail. (C3)
e1.bt2	Ils soutiennent différentes parties prenantes dans l'utilisation des logiciels et systèmes de l'entreprise. (C3)
e1.bt3	Ils actualisent les données et les contenus dans les banques de données et les systèmes de gestion des contenus de manière conforme à la loi. (C3)
e1.bt4	Ils reconnaissent les risques ou dangers courants concernant la sécurité des données et prennent les mesures appropriées en fonction du niveau. (C4)
e1.bt5	Ils résolvent des problèmes techniques simples qui apparaissent lors de l'utilisation des logiciels et des systèmes de l'entreprise. (C3)
e1.bt6	Ils reconnaissent les problèmes techniques et les transmettent immédiatement au service compétent. (C4)
e1.bt7	Ils prennent des mesures dans leur domaine d'activité afin de réduire la consommation d'énergie au niveau de l'informatique. (C3)

CO	Compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de l'entreprise
e2	**Rechercher et évaluer des informations dans le domaine économique et commercial**
	Les employés de commerce effectuent des recherches orientées vers la commande à l'aide de différentes sources d'information. Ils vérifient les résultats de la recherche en termes de qualité et de pertinence opérationnelle, traitent les informations pertinentes et les documentent en vue d'une utilisation ultérieure dans le respect des dispositions légales. Les employés de commerce analysent leur procédé dans le cadre de recherches et en déduisent des mesures d'optimisation.
e2.bt1	Ils recherchent systématiquement des informations dans le cadre d'un mandat en utilisant différentes sources. (C3)
e2.bt2	Ils utilisent les banques de données de l'entreprise, les systèmes de gestion des contenus et autres infrastructures techniques dans le cadre de leurs recherches. (C3)
e2.bt3	Ils vérifient la qualité des informations recherchées et les classent en fonction de leur pertinence pour l'entreprise. (C4)
e2.bt4	Ils préparent les informations pertinentes pour le service donneur d'ordre. (C3)
e2.bt5	Ils documentent et organisent les informations issues de recherches pour une utilisation ultérieure en conformité avec la loi. (C3)
e2.bt6	Ils réfléchissent à leur démarche de recherche en termes de méthodologie et de pertinence et en déduisent des optimisations pour leurs futures activités de recherche. (C4)
e3	**Évaluer et préparer des statistiques et des données relatives au marché et à l'entreprise**
	Les employés de commerce effectuent des analyses de contenu ainsi que des évaluations quantitatives mineures, préparent les résultats, tirent des conclusions et remettent les informations préparées au service compétent. Ils vérifient la plausibilité des bases de données et des statistiques et en déduisent des mesures correctives.
e3.bt1	Ils effectuent des analyses de contenu et des évaluations quantitatives mineures. (C3)
e3.bt2	Ils présentent les résultats de leurs analyses et évaluations de manière adaptée au groupe cible. (C3)
e3.bt3	Ils tirent des conclusions des résultats de leurs analyses et évaluations et les transmettent au service compétent. (C4)
e3.bt4	Ils vérifient la plausibilité des bases de données et des statistiques dans leur domaine d'activité et en déduisent des mesures correctives. (C4)
e4	**Préparer des contenus multimédias liés à l'entreprise**
	Les employés de commerce préparent des contenus à l'aide de programmes appropriés. Dans ce contexte, ils tiennent compte des objectifs, des groupes cibles, des canaux d'information et des médias. Les employés de commerce établissent des modèles pour les moyens d'information et les formats de médias. En outre, ils vérifient la qualité des contributions médiatiques internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire.
e4.bt1	Ils préparent des contenus liés à l'entreprise à l'aide d'outils médiatiques, en fonction du groupe cible, à l'aide de programmes appropriés. (C3)
e4.bt2	Ils utilisent les modèles de l'entreprise pour la préparation des moyens d'information et des formats de médias. (C3)
e4.bt3	Ils préparent des modèles de supports d'information et de formats de médias en fonction du groupe cible. (C3)
e4.bt4	Ils vérifient la qualité des contributions/publications médiatiques internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire. (C4)

7.6 Liste des mandats pratiques

Remarques

- Un mandat pratique est traité pour chaque compétence opérationnelle (exception : compétences opérationnelles a4 et a5, qui ne sont traitées qu'à l'école professionnelle).
- Pour l'option choisie, un mandat pratique de l'option est traité au cours du 5e ou du 6e semestre.
- Traiter au moins 3 mandats pratiques par semestre
- Traiter au moins 22 mandats pratiques au total pendant toute la durée de l'apprentissage (6 semestres)
- Au moins 22 mandats pratiques au total pendant toute la durée de l'apprentissage (6 semestres)
- Temps disponible dans l'entreprise pour la documentation : 30 à 90 minutes.

No.	Titre	CO	Sem
	1. Mandats pratiques spécifiques à la branche MEM		
1.01	Présenter sa propre entreprise	b2	1-6
1.02	Décrire les produits et les services de l'entreprise	b3	3-6
1.03	Définir les caractéristiques du groupe cible	c4	3-6
1.04	Mettre en œuvre des mesures de marketing	c4	3-6
1.05	Créer des contenus de communication	c4	3-6
1.06	Traiter les demandes des clients	d1	1-6
1.07	Traiter les demandes des fournisseurs	d1	1-6
1.08	Planifier, exécuter et contrôler l'approvisionnement en marchandises	c3	1-6
1.09	Organiser la livraison des produits aux clients	c3	3-6
1.10	Traiter les commandes de produits	d4	3-6
1.11	Traiter la fourniture de prestations de services	d4	3-6
1.12	Soutenir le support client (services après-vente)	d4	3-6
1.13	Effectuer des recherches sur la branche MEM, sur l'entreprise ou sur sa propre activité et les évaluer	e2	3-6
	Mandats pratiques générales		
	2. Autogestion		
2.01	Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	a1	1-6
2.02	Participer à des entretiens de feedback ou à des entretiens intermédiaires	a1	1-6
2.03	Publier et actualiser des contenus sur les médias sociaux	a2	4-6
2.04	Trouver un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée	c1	1-4
2.05	Travailler en sécurité et en bonne santé	c2	1-2

No.	Titre	CO	Sem
	3. Encadrement des clients et des fournisseurs		
3.01	Mener un entretien de vente ou de négociation avec des clients	d3	3-6
3.02	Mener des négociations avec les fournisseurs	d3	3-6
3.03	Clarifier et exécuter un mandat	a3	1-6
3.04	Recevoir et transmettre les demandes des clients internes et externes	d1	1-4
3.05	Gérer la communication numérique	d1	1-6
3.06	Communiquer par écrit avec diverses parties prenantes	c2	1-6
3.07	Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes	c2	1-6
3.08	Transmettre des informations	d2	3-6
3.09	Communiquer par téléphone ou vidéoconférence avec diverses parties prenantes	d2	3-6
3.10	Mener des entretiens de conseil avec les fournisseurs	d2	3-6
	4. Collaboration et processus de travail		
4.01	Vivre l'esprit d'équipe	b1	1-2
4.02	Agir de manière orientée vers le service	b2	1-6
4.03	Recevoir et transmettre des informations	b2	1-2
4.04	Documenter le processus	c3	3-6
4.05	Analyser les interfaces opérationnelles	b2	3-6
4.06	Participer positivement aux changements	b5	3-6
4.07	Utiliser des applications	e1	3-6
	5. Gestion de projets et planification des délais		
5.01	Planifier les tâches de gestion de projets	b4	3-6
5.02	Accompagner et soutenir des projets	b4	3-6
5.03	Évaluer des projets	b4	3-6
5.04	Planifier et coordonner les rendez-vous et les tâches	c1	1-2
5.05	Prioriser les rendez-vous et les tâches	c1	1-2
5.06	Organiser et contribuer à un événement	c2	3-6
	6. Gestion des documents		
6.01	Créer des documents	c2	1-2
6.02	Créer des modèles de documents et de médias	e4	3-6
6.03	Rédiger un procès-verbal	c2	3-4
6.04	Organiser les classements	c2	3-4
6.05	Protéger les données confidentielles	e1	1-4
6.06	Vérifier la qualité des contributions médiatiques	e4	3-6
6.07	Effectuer les travaux dans la qualité requise	c2	1-4
	7. Opérations financières		
7.01	Tenir un livre de caisse	c5	1-6
7.02	Contrôler les factures des créancier	c5	3-6
7.03	Établir des ordres de paiement	c5	3-6

No.	Titre	CO	Sem
	8. Statistiques et évaluations		
8.01	Effectuer une analyse de contenu	e3	5-6
8.02	Réaliser une évaluation quantitative	e3	5-6
8.03	Interpréter les résultats	e3	5-6
	9. Options		
	9.1 Option: Communication dans la langue nationale (d5)		
9.1.1	Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans la langue nationale	d5	5-6
9.1.2	Mener des négociations exigeants avec des fournisseurs	d5	5-6
9.1.3	Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections	d5	5-6
9.1.4	Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs	d5	5-6
	9.2 Option: Communication dans la langue étrangère (d6)		
9.2.1	Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans une langue étrangère	d6	5-6
9.2.2	Mener des négociations exigeants avec les fournisseurs dans une langue étrangère	d6	5-6
9.2.3	Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections dans la langue étrangère	d6	5-6
9.2.4	Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs dans la langue étrangère	d6	5-6
	9.3 Option: Finances (c6)		
9.3.1	Tenir le livre de caisse	c6	5-6
9.3.2	Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs)	c6	5-6
9.3.3	Établir des ordres de paiement	c6	5-6
9.3.4	Exécuter des tâches de comptabilité financière	c6	5-6
9.3.5	Exécuter des travaux de comptabilité salariale	c6	5-6
9.3.6	Contribuer à l'établissement des comptes annuels	c6	5-6
	9.4 Option: Technologie (e5 / e6)		
9.4.1	Mettre en place et gérer des bases de données (CMS)	e5	5-6
9.4.2	Résoudre les problèmes techniques liés aux systèmes informatiques	e5	5-6
9.4.3	Soutenir l'acquisition et l'introduction de nouveaux systèmes informatiques	e5	5-6
9.4.4	Effectuer des analyses quantitatives / analyser de grandes quantités de données dans l'entreprise	e6	5-6

7.7 Exemple d'un mandat pratique

1.06 – Traiter les demandes des clients

Compétence opérationnelle: d1

Situation initiale

Tu es souvent le premier point de contact pour les demandes des clients concernant les produits ou les services dans l'entreprise et tu es responsable du traitement ultérieur des demandes des clients. Effectue ce mandat pratique à l'aide d'un mandat concret (opération commerciale) ou d'une situation concrète dans l'entreprise.

Données du problème

Tâche partielle 1:	Réceptionne et traite une demande de client externe ou interne.
Tâche partielle 2:	Demande les besoins concrets de la cliente ou du client. Procure-toi les informations et les documents nécessaires pour pouvoir conseiller la cliente ou le client.
Tâche partielle 3:	Clarifie, si nécessaire, la disponibilité des produits et services souhaités.
Tâche partielle 4:	Conseille le client ou la cliente et propose une solution. Participe, si nécessaire, à l'élaboration de l'offre.
Tâche partielle 5:	Documente la situation de départ, le mandat de l'entreprise, la procédure, le résultat et tes conclusions. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Saisis ensuite ton auto-évaluation et soumets le mandat pratique à l'appréciation de ton supérieur. Tu disposes de deux heures au maximum pour documenter ce mandat pratique dans l'entreprise.

Informations sur la procédure

Demande à la cliente ou au client si tu ne comprends pas tout.
Prends des notes sur les informations obtenues.

1.06 - Traiter les demandes des clients

Auto-évaluation

1.06-1 Question directrice 1: Suis-je capable de traiter les demandes des clients de manière autonome et correcte?

Compétence opérationnelle: d1

Critères de compétence

- Je traite les demandes des clients et je clarifie leurs besoins.
- Lors du traitement des demandes des clients, j'utilise mes connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche en fonction de la situation.
- Dans le cadre du traitement des demandes des clients, j'établis des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Je traite les informations de manière responsable dans le cadre du traitement des demandes des clients et je respecte les directives relatives à la protection des données.
- Je vérifie les variantes possibles et la faisabilité des demandes des clients.
- Je clarifie les dates de livraison souhaitées et m'informe sur les conditions de livraison.
- Je traite les offres et me renseigne auprès du client après leur envoi.

  - **J'y parviens déjà bien dans la pratique :** (inscription individuelle par la personne en formation)
  - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** (inscription individuelle par la personne en formation)

1.06-2 Question directrice 2 : Suis-je capable de collaborer avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service lors du traitement des demandes des clients?

Compétence opérationnelle: d1

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, j'organise le contact et la communication avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et je traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Je collabore sans problème avec d'autres services internes et externes lors du traitement des demandes des clients et je transmets les informations nécessaires aux services compétents.
- Lors du traitement des demandes des clients, je soutiens les services internes de l'entreprise en effectuant des tâches organisationnelles et administratives.

  - **J'y parviens déjà bien dans la pratique :** (inscription individuelle par la personne en formation)
  - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** (inscription individuelle par la personne en formation)

1.06 - Traiter les demandes des clients

Évaluation externe

1.06-1 Question directrice 1: La personne en formation est-elle en mesure de traiter les demandes des clients de manière autonome et correcte ?

Compétence opérationnelle: d1

Critères de compétence

- Traite les demandes des clients et clarifie leurs besoins.
- Utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche en fonction de la situation lors du traitement des demandes des clients.
- Etablit des documents et des communications compréhensibles et corrects dans le cadre du traitement des demandes des clients.
- Utilise les informations de manière responsable dans le cadre du traitement des demandes des clients et respecte les directives relatives à la protection des données.
- Examine les variantes possibles et la faisabilité du traitement des demandes des clients.
- Clarifie les dates de livraison souhaitées et s'informe sur les conditions de livraison.
- Traite les offres et se renseigne auprès du client après leur envoi.

  - **Elle/il y parvient déjà bien dans la pratique :** (inscription individuelle du formateur)
  - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** (inscription individuelle du formateur)

1.06-2 Question directrice 2: La personne en formation est-elle en mesure de collaborer avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service lors du traitement des demandes des clients ?

Compétence opérationnelle: d1

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, établit le contact et la communication avec les clients et les collaborateurs dans un esprit de service et de courtoisie et traite leurs demandes à leur satisfaction.
- Travaille en bonne intelligence avec les autres services internes et externes lors du traitement des demandes des clients et transmet les informations nécessaires aux services compétents
- Assiste, lors du traitement des demandes des clients, les services internes de l'entreprise avec des activités organisationnelles et administratives.

  - **Elle/il y parvient déjà bien dans la pratique :** (inscription individuelle du formateur)
  - **Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine :** (inscription individuelle du formateur)

Remarque
Tous les modèles des mandats pratiques disponibles peuvent être affichés dans time2learn :
time2learn : Formation > Modèles mandats pratiques

7.8 Évaluation

Évaluation des mandats pratiques avec des points

3 points	**Peut mettre en œuvre les compétences opérationnelles de manière sûre et sans erreur.** Les réponses aux questions posées ont été complètes. Tous les aspects demandés ont été traités de manière qualitativement bonne à très bonne. L'apprenti fournit une prestation solide.
2 points	**Peut déjà bien mettre en œuvre la compétence opérationnelle, peut encore s'améliorer sur certains points.** La documentation montre des différences mineures par rapport à la solution globale. Cela se manifeste par exemple comme suit : – Les déclarations sont en partie lacunaires. – Les affirmations sont en partie un peu superficielles et générales. – Les réponses sont en principe correctes, mais peu justifiées. – Les justifications ne sont ponctuellement pas compréhensibles. – La documentation n'est pas assez spécifiquement adaptée à la tâche.
1 points	**Peut en principe mettre en œuvre cette compétence opérationnelle mais devrait s'améliorer sur plusieurs points.** La documentation montre des écarts importants par rapport à la solution globale. Cela se manifeste par exemple comme suit : – Les déclarations sont souvent lacunaires. – Les affirmations sont pour la plupart superficielles et générales. – Les réponses sont en principe correctes, mais pas justifiées. – Les justifications sont lacunaires ou ne sont que partiellement compréhensibles. – Les réponses sont ponctuellement fausses. – Les réponses ne sont pas spécifiquement adaptées à l'énoncé du problème.
0 point	**Ne peut guère mettre en œuvre cette compétence opérationnelle** La documentation est inutilisable et s'écarte complètement de la réponse globale. Cela se manifeste par exemple de la manière suivante : – Mise en œuvre erronée de la tâche (ne répond pas à ce qui a été demandé). – Affirmations et/ou justifications erronées. – Documentation non structurée et non systématique.

Cette évaluation par points est utilisée dans la grille de compétences (auto-évaluation et évaluation externe).

Les notes et leur signification

Note	Prestations	Description
6	très bon	• Les résultats attendus sont nettement dépassés • Excellente performance et excellent comportement, nettement supérieurs aux exigences posées aux apprentis de l'année d'apprentissage correspondante
5.5	bon à très bon	• Les résultats attendus sont en partie dépassés • Les prestations et le comportement sont supérieurs aux exigences posées aux apprentis de l'année d'apprentissage correspondante.
5	bon	• Les résultats attendus sont bien atteints • Performance et comportement conformes aux exigences pour les apprentis de l'année d'apprentissage correspondante
4.5	suffisant à bon	• Les résultats attendus sont généralement atteints • La prestation et le comportement correspondent en grande partie aux exigences posées aux apprentis de l'année d'apprentissage correspondante, mais présentent quelques erreurs et lacunes, toutefois pas dans des domaines essentiels.
4	suffisant	• Les résultats attendus sont tout juste atteints • La prestation et le comportement correspondent aux exigences minimales pour les apprentis de l'année d'apprentissage correspondante, mais présentent quelques erreurs et lacunes, toutefois pas dans des domaines essentiels.
3.5	insuffisant à suffisant	• Les résultats attendus ne sont pas atteints dans certains cas. • La prestation et le comportement ne correspondent pas aux exigences minimales posées aux apprentis de l'année d'apprentissage correspondante et présentent quelques erreurs ainsi que des lacunes dans des domaines essentiels
3	insuffisant	• Les résultats attendus ne sont majoritairement pas atteints • Les prestations et le comportement ne correspondent pas aux exigences minimales posées aux apprentis de l'année d'apprentissage correspondante, erreurs et lacunes dans de nombreux domaines
2	faible	• Les résultats sont pour la plupart inutilisables • Les performances et le comportement sont bien en dessous des exigences minimales pour les apprentis de l'année d'apprentissage correspondante, erreurs graves et lacunes dans presque tous les domaines
1	inutilisable	• Les résultats sont totalement inutilisables • Performance inutilisable, graves erreurs et lacunes dans tous les domaines • Les connaissances et compétences de base font complètement défaut

Cette échelle de notes sert à l'interprétation des notes (p. ex. contrôles de compétences en entreprise).

7.9 Options

Sélectionner l'option pour la 3e année d'apprentissage employé/e de commerce CFC

Les options approfondissent certains domaines de compétences opérationnelles et permettent d'encourager individuellement les points forts et les intérêts des apprentis. Une option est choisie parmi les options possibles au plus tard à la fin de la deuxième année d'apprentissage. La sélection est fait conjointement par la personne en formation et le formateur. L'option n'est pas mentionnée dans le contrat d'apprentissage ni indiquée dans le certificat de capacité.

Swissmem formation professionnelle souhaite ainsi fournir les indications suivantes concernant les options :

1. Les quatre options disponibles sont les suivantes :

a) finances *)
b) communication dans la langue nationale (en Suisse romande = français) *)
c) communication dans une langue étrangère (en général l'anglais) *)
d) technologie

*) Option recommandée en combinaison avec la maturité professionnelle

2. L'option est choisie par l'entreprise en concertation avec la personne en formation et doit être communiquée à l'école professionnelle. Si l'anglais est utilisé dans l'entreprise, nous recommandons l'option c) "Communication dans une langue étrangère". Sinon, choisissez l'option a) ou b).

3. L'option choisie sera enseignée à l'école professionnelle en 3e année (120 leçons) et appliquée en entreprise.

4. Dans le cadre de l'application en entreprise, les personnes en formation devront réaliser au moins une mandats pratique de l'option choisie durant le 5e ou 6e semestre.

5. Veuillez saisir l'option choisie dans le profil de la personne en formation sur time2learn
(time2learn : Données permanentes > Personnes en formation > Informations de base).

Personnes en formation avec maturité professionnelle
Les personnes en formation qui suivent la maturité professionnelle ont déjà intégré dans leur enseignement les options Finances, Communication dans la langue nationale et Communication dans la langue étrangère. Pour la mise en œuvre dans l'entreprise, choisissez une de ces trois options.

→ Vous trouverez des informations détaillées sur les options dans les pages suivantes.

Remarques sur les options pour les entreprises de la branche MEM

Options	Compétences opérationnelle	Mandats pratiques possibles
a) Finances	c6: Exécuter des travaux de comptabilité financière	9.3.1 Tenir le livre de caisse 9.3.2 Contrôler les factures relatives aux dettes résultant de l'achat de biens et de prestations de services (factures fournisseurs) 9.3.3 Établir des ordres de paiement 9.3.4 Exécuter des tâches de comptabilité financière 9.3.5 Exécuter des travaux de comptabilité salariale 9.3.6 Contribuer à l'établissement des comptes annuels
b) Communication dans la langue nationale (en Suisse romande = français)	d5: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale	9.1.1 Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans la langue nationale 9.1.2 Mener des négociations exigeants avec des fournisseurs 9.1.3 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections 9.1.4 Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs
c) Communication dans une langue étrangère (en général l'anglais)	d6: Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère	9.2.1 Mener un entretien de vente ou de négociation exigeant avec des clients dans une langue étrangère 9.2.2 Mener des négociations exigeants avec les fournisseurs dans une langue étrangère 9.2.3 Présenter les avantages pour le client et répondre aux objections dans la langue étrangère 9.2.4 Mener un entretien de conseil exigeant avec des fournisseurs dans la langue étrangère
d) Technologie	e5: Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial e6: Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu	9.4.1 Mettre en place et gérer des bases de données (CMS) 9.4.2 Résoudre les problèmes techniques liés aux systèmes informatiques 9.4.3 Soutenir l'acquisition et l'introduction de nouveaux systèmes informatiques 9.4.4 Effectuer des analyses quantitatives / analyser de grandes quantités de données dans l'entreprise

Tableau des périodes d'enseignement à l'école professionnelle

Pour l'élaboration de l'option choisie, l'école professionnelle dispose d'un total de 120 périodes d'enseignement au cours de la 3e année d'apprentissage (environ 3 périodes par jour d'école).

Art. 11 École professionnelle

[1] L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 1800 périodes d'enseignement. Celles-ci sont réparties selon le tableau suivant:

Enseignement	1re année	2e année	3e année	Total
a. Connaissances professionnelles et culture générale				
– Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	40	40	80	160
– Interaction dans un milieu de travail interconnecté	40	80	80	200
– Coordination des processus de travail en entreprise	120	160	40	320
– Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	160	160	–	320
– Utilisation des technologies numériques du monde du travail	160	80	–	240
– Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix	120	120	–	240
– Connaissances professionnelles spécifiques à l'option	–	–	120	120
Total Connaissances professionnelles et culture générale	**640**	**640**	**320**	**1600**
b. Éducation physique	80	80	40	200
Total des périodes d'enseignement	**720**	**720**	**360**	**1800**

Option Finances

La finance et la comptabilité font partie intégrante de l'activité commerciale. De nos jours, les entreprises sont gérées par des systèmes de contrôle de gestion basés sur des chiffres. Des connaissances approfondies en finance sont extrêmement précieuses pour une carrière professionnelle dans le domaine commercial.

Compétence opérationnelle c6 : Traiter des tâches dans le domaine de la comptabilité financière.

Objectifs évaluateurs de l'école professionnelle

Etablissement des comptes annuels

Vous développez vos connaissances en comptabilité et apprenez à établir un bilan annuel. Pour ce faire, vous approfondissez des bases importantes dans les domaines thématiques suivants :

- Amortissements (approfondissement)
- Pertes sur créances (approfondissement)
- Comptes de régularisation et provisions
- Clôture des comptes des entreprises individuelles et des SA

Analyse du bilan et du compte de résultat

Vous appliquez vos connaissances en matière de clôture annuelle pour analyser un bilan et un compte de résultat et pouvez interpréter les écarts par rapport aux chiffres du budget.

- Plan comptable (approfondissement)
- Structure du bilan + compte de résultat (approfondissement)
- Chiffres clés
- Analyse des écarts par rapport aux ratios

Tenue d'une comptabilité

Vous comprenez des faits plus complexes en matière de comptabilité et pouvez appliquer des éléments de base de la comptabilité. Vous tenez une comptabilité en tenant compte des dispositions légales.

- Commerce de marchandises en monnaies étrangères (approfondissement)
- Taxe sur la valeur ajoutée (approfondissement)
- Calcul des coûts (dans le commerce de marchandises/les prestations de services) (approfondissement)
- Réserves latentes selon le Code des obligations
- Feuille de compte d'exploitation (comptabilité analytique)
- Calcul de la marge bénéficiaire / calcul du seuil de rentabilité

Quels sont les objectifs généraux poursuivis ?

Les unités de formation approfondissent les objectifs d'apprentissage dans le cadre d'un projet axé sur la pratique et les compétences d'action. Les points forts individuels offrent de la variété et assurent un lien supplémentaire avec le quotidien professionnel dans l'entreprise formatrice.

Option Langue nationale (français)

Dans chaque entreprise, on a besoin de spécialistes qui communiquent avec aisance avec les collaborateurs et les différents groupes d'intérêt. En conséquence, l'option langue nationale consolide et élargit la conception des relations avec les clients et les fournisseurs.

Objectifs évaluateurs de l'école professionnelle

Compétence opérationnelle d5 : Organiser des situations exigeantes de conseil, de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs dans la langue locale.

Small talk

Vous maîtrisez habilement différentes situations de small talk et avez l'occasion d'appliquer vos compétences dans des situations concrètes.

- Situations typiques de small talk
- Différentes techniques
- Conversations sur des textes

Communication écrite

Vous rédigez différents types de textes de manière correcte et adaptée au destinataire et développez vos connaissances en français à l'aide de projets proches de la pratique. En outre, vous élargissez votre vocabulaire et améliorez votre capacité d'expression en vous confrontant à différents types de textes.

- Structure et style
- Correction de texte : grammaire, orthographe, ponctuation
- Rédaction de textes formels destinés aux clients et aux fournisseurs

Entretiens de conseil et de négociation exigeants

Vous menez des entretiens difficiles de manière à la fois compétente et ciblée, en vous appuyant sur vos propres exemples pratiques.

- Présentation souveraine
- Procédure dans des situations difficiles
- Situations d'entretien potentielles et réelles
- Formulation de contenus complexes en fonction du destinataire

Entretiens de conflit

Vous agissez dans les entretiens de conflit et de réclamation de manière à trouver des solutions et vous exercez des procédures pertinentes en fonction du projet et de la pratique. Vous élargissez votre empathie en vous mettant à la place de différents acteurs et en apprenant à comprendre différentes perspectives.

- Modèles de communication
- Communication respectueuse
- Stratégies de résolution des conflits
- Optimisation de sa propre démarche

Quels sont les objectifs généraux poursuivis ?

Les unités de formation approfondissent les objectifs d'apprentissage dans le cadre d'un projet axé sur la pratique et les compétences opérationnelles. Les points forts individuels offrent de la variété et assurent un lien supplémentaire avec le quotidien professionnel dans l'entreprise formatrice.

Option Langue étrangère (anglais)

Remarque : selon le canton et l'école professionnelle, d'autres langues peuvent également être approfondies dans le cadre de cette option.

De plus en plus d'entreprises ont besoin de spécialistes capables de communiquer en anglais avec les collaborateurs et les différents groupes d'interlocuteurs. En conséquence, cette option consolide et élargit la capacité à interagir avec des collègues de travail et des partenaires commerciaux anglophones.

Des connaissances en anglais supérieures à la moyenne sont un avantage non seulement sur le marché du travail, mais aussi pour la suite de la formation et dans la vie privée.

L'option approfondit la compétence opérationnelle d6 : concevoir des situations exigeantes de conseil, de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs dans une langue étrangère.

Objectifs évaluateurs de l'école professionnelle

Small talk

Vous maîtrisez habilement différentes situations de small talk et avez l'occasion d'appliquer vos compétences dans des situations concrètes.

- Situations typiques de small talk
- Différentes techniques

Communication écrite

Vous rédigez différents types de textes de manière correcte et adaptée au destinataire. Vous développez vos connaissances en anglais à l'aide de projets proches de la pratique.

- Structure et style
- Correction des textes : grammaire, orthographe, ponctuation.
- Rédaction de textes formels destinés aux clients et aux fournisseurs

Entretiens de conseil et de négociation exigeants

Vous menez des entretiens difficiles de manière à la fois compétente et ciblée, en vous appuyant sur vos propres exemples pratiques.

- Présentation souveraine
- Procédure dans des situations difficiles
- Situations d'entretien potentielles et réelles
- Formulation de contenus complexes en fonction du destinataire

Entretiens de conflit

Vous agissez dans les entretiens de conflit et de réclamation de manière orientée vers la solution et respectueuse. Vous vous exercez à des procédures pertinentes en fonction du projet et de la pratique.

- Stratégies de résolution des conflits
- Optimisation de sa propre procédure

Quels sont les objectifs généraux poursuivis ?

Les unités d'entraînement et le mandat de transfert approfondissent les objectifs d'apprentissage dans le cadre d'un projet axé sur la pratique et la compétence d'action. Les points forts individuels offrent de la variété et assurent un lien supplémentaire avec le quotidien professionnel dans l'entreprise formatrice.

➔ L'élargissement du vocabulaire, des connaissances grammaticales et de la capacité d'expression pose les bases pour un **Cambridge First (B2)** Certificate ou un **Cambridge Advanced (C1)** Certificate.

7.10 Formations raccourcies et rallongées

Ce chapitre décrit en détail les contenus suivants:

- Généralités sur les filières de formation raccourcies
- Généralités sur les filières de formation prolongées / la poursuite de l'apprentissage
- Cas 1 : entrée directe des apprentis en 2e année d'apprentissage (filière de formation raccourcie)
- Cas 2 : passage d'apprentis d'une formation purement scolaire à la première année d'apprentissage
- Cas 3 : passage d'apprentis d'une autre branche de formation et d'examen (changement de branche)
- Cas 4 : formation avec année intermédiaire (poursuite de l'apprentissage / projet de mobilité)
- Cas 5 : Passage d'une formation purement scolaire au cours des deux premières années de formation (formation sportive)
- Cas 6 : Prolongation de la formation commerciale de base à 4 ans (formation sportive ou musicale)
- Cas 7 : Poursuite de l'apprentissage dans la branche MEM
- Cas 8 : Répétition de l'année d'apprentissage (redoublement)

Généralités sur les filières de formation raccourcies

Base
Recommandation d'exécution à l'attention des cantons concernant la gestion des filières de formation raccourcies et prolongées des formations professionnelles initiales d'employé(e) de commerce AFP et d'employé(e) de commerce CFC du 30.06.2023.
Lien au document: Recommandations d'exécution aux cantons

Extrais des recommandations d'exécution:

> ch. 5 / Formations raccourcies: Il est possible de raccourcir la formation professionnelle initiale sous certaines conditions. En règle générale, la durée de formation usuelle est raccourcie d'un an et nécessite un contrat d'apprentissage valable. Les cantons du contrat d'apprentissage décident de la possibilité de raccourcir une formation ainsi que des éventuelles dispenses. En règle générale, aucune note d'expérience scolaire et en entreprise n'est donnée pendant l'année d'apprentissage raccourcie, et cette note est indiquée comme dispensée sur la plateforme de notation cantonale BDEFA2.
>
> Les notes d'expérience pour les cours interentreprises (2 contrôles de compétences CIE) doivent toutes être établies.
>
> Les personnes qui suivent une formation raccourcie suivent une procédure de qualification régulière avec un examen de fin d'apprentissage dans les domaines de qualification « travail pratique » ainsi que « compétences professionnelles et culture générale ».

Généralités sur la formation en entreprise
En cas de formation raccourcie, un bilan doit être effectué au début de la formation. Sur la base des éventuels mandats pratiques déjà traités et des compétences opérationnelles ainsi acquises, l'entreprise détermine les compétences opérationnelles et les mandats pratiques qui doivent encore être traités et définit un programme de formation.

Généralités sur les cours interentreprises
Les personnes en formation initiale raccourcie doivent suivre intégralement les cours interentreprises de leur branche de formation et d'examen afin de pouvoir élaborer les contrôles de compétences CIE. Le programme des cours CIE figure dans le guide de la formation commerciale de base dans la branche MEM.
En règle générale, ils se déroulent en même temps que les apprentis qui ont terminé leur première année d'apprentissage et qui commencent maintenant leur deuxième année. En cas d'année intermédiaire après la 2e année d'apprentissage, la formation se poursuit avec les apprentis qui ont terminé la 2e année d'apprentissage et qui commencent maintenant la 3e année.

Généralités sur l'enseignement scolaire des connaissances professionnelles
Afin de combler d'éventuelles lacunes dans l'enseignement des connaissances professionnelles, Swissmem Formation professionnelle recommande aux personnes en formation dans une filière de formation raccourcie d'élaborer les contenus à l'aide des médias d'apprentissage de l'école professionnelle concernée pour l'enseignement scolaire des connaissances professionnelles de l'année d'apprentissage raccourcie.

Généralités sur les filières de formation rallongées / poursuite de l'apprentissage

Base
Recommandation d'exécution à l'attention des cantons concernant la gestion des filières de formation raccourcies et prolongées des formations professionnelles initiales d'employé(e) de commerce AFP et d'employé(e) de commerce CFC du 30.06.2023.
Lien au document: Recommandations d'exécution aux cantons

Extrais des recommandations d'exécution::

> «ch. 5.4 / Poursuites de formation: Si une formation initiale professionnelle est interrompue et poursuivie ultérieurement selon la même ordonnance sur la formation, l'autorité cantonale doit contrôler la poursuite de la formation en prenant en compte la branche de formation et d'examen responsable de la poursuite de la formation.
> Les notes d'expérience scolaire et en entreprise déjà obtenues sont reprises.»
>
> «ch. 9.1 / Écoles de sport et de jeunes talents dans des filières spécifiques: En cas de rallongement de la durée d'une formation initiale en entreprise (p. ex. filière sport), la formation en entreprise et les cours interentreprises sont régis par l'autorité cantonale responsable en collaboration avec la branche de formation et d'examen correspondante, avec les prestataires de cours interentreprises et avec la formation scolaire sur place.»

Généralités sur la formation en entreprise
En cas de formation rallongée, un bilan doit être effectué au début de la formation. Sur la base des éventuels mandats pratiques déjà traités et des compétences opérationnelles ainsi acquises, l'entreprise détermine les compétences opérationnelles et les mandats pratiques qui doivent encore être traités et définit un programme de formation.
Pour les apprentis qui poursuivent leur apprentissage, les notes d'expérience en entreprise déjà élaborées sont reprises.

Généralités sur les cours interentreprises
Les personnes en formation initiale prolongée ou les personnes en formation avec poursuite de l'apprentissage doivent suivre intégralement les cours interentreprises de leur branche de formation et d'examens afin de pouvoir élaborer les contrôles de compétences CIE. Le programme des cours CIE figure dans le guide de la formation commerciale de base dans la branche MEM au chapitre 4.

Généralités sur l'enseignement scolaire des connaissances professionnelles
Pour les apprenants qui poursuivent leur apprentissage, les notes d'expérience scolaire déjà élaborées sont reprises.

Les cas fréquents de formations raccourcies ou rallongées dans la branche MEM sont décrits ci-après.

Cas 1 : entrée directe des apprentis en 2e année d'apprentissage (filière de formation raccourcie)

Situation
Les apprentis n'ont pas encore effectué d'année de formation d'employé(e) de commerce CFC et entrent directement en 2ème année de formation d'employé(e) de commerce CFC. 2ème année d'apprentissage d'employé(e) de commerce CFC de la branche MEM.

Formation en entreprise
Au moins 22 mandats pratiques sont traités et documentés.

Note d'expérience en entreprise
Comme la première année d'apprentissage n'a pas été effectuée en entreprise, il n'y a pas de notes des contrôles de compétence en entreprise des semestres 1 et 2. La note d'expérience en entreprise est constituée des notes des contrôles de compétences en entreprise des semestres 3 à 6.

Cours interentreprises
Tous les CIE 1 - CIE 5 doivent être suivis.

Les CIE 1 et 2 sont suivis avec les apprentis qui entrent en formation l'année correspondante. commencent la filière de formation.

Les CIE 3 à 5 sont suivis avec les apprentis qui ont commencé la filière de formation une année plus tôt. ont commencé.

Le 1er contrôle de compétence CIE est effectué dans les CIE 2 et 3.
Le 2e contrôle de compétence CIE est effectué dans le CIE 4.

Cas 2 : passage d'apprentis d'une formation purement scolaire à la première année d'apprentissage

Situation
Les apprentis ont effectué leur première année d'apprentissage exclusivement à l'école professionnelle. Ils entrent ensuite en 2e année d'apprentissage d'employé(e) de commerce CFC et suivent deux années de formation (semestres 3 à 6) dans les lieux de formation que sont l'entreprise, les CIE et l'école professionnelle.

Exemple d'une telle offre de formation: KV BM Fokus (Internet)

Formation en entreprise
Au moins 22 mandats pratiques sont traités et documentés.

Note d'expérience en entreprise
Comme la première année d'apprentissage n'a pas été effectuée en entreprise, il n'y a pas de notes des contrôles de compétence en entreprise des semestres 1 et 2. La note d'expérience en entreprise est constituée des notes des contrôles de compétence en entreprise des semestres 3 à 6.

Cours interentreprises
Tous les CIE 1 - CIE 5 doivent être suivis.

Les CIE 1 et 2 sont suivis avec les apprentis qui entrent en formation l'année correspondante. commencent la filière de formation.

Les CIE 3 à 5 sont suivis avec les apprentis qui ont commencé la filière de formation une année plus tôt. ont commencé.

Le 1er contrôle de compétence CIE est effectué dans les CIE 2 et 3.
Le 2e contrôle de compétence CIE est effectué dans le CIE 4.

Cas 3 : passage d'apprentis d'une autre branche de formation et d'examen (changement de branche)

Situation
Les apprentis passent d'une autre branche de formation et d'examen à la branche MEM pendant leur formation d'employé de commerce CFC.

Formation en entreprise
Sur la base d'un bilan, les compétences d'action qui doivent encore être élaborées sont déterminées et un programme de formation correspondant est établi.

Note d'expérience en entreprise
Les notes des contrôles de compétences en entreprise des semestres déjà effectués sont reprises. La note d'expérience en entreprise est constituée des notes des contrôles de compétences en entreprise des semestres 1 à 6.

Cours interentreprises
Au cas par cas, l'autorité cantonale compétente détermine, d'entente avec l'entreprise formatrice, ce qui suit:

- les cours interentreprises à suivre
- la reprise des notes des contrôles de compétences CIE déjà effectués
- les contrôles de compétences CIE encore à effectuer

Cas 4 : formation avec année intermédiaire (poursuite de l'apprentissage / projet de mobilité)

Situation
Les apprentis ont commencé une formation professionnelle initiale d'employé(e) de commerce CFC et effectuent une année intermédiaire après la fin de la 2e année d'apprentissage, par exemple pour élargir leurs compétences linguistiques. Après l'année intermédiaire, ils poursuivent la formation professionnelle initiale d'employé(e) de commerce CFC en tant que 3e année d'apprentissage. La filière de formation, y compris l'année intermédiaire, s'achève 4 ans après le début de l'apprentissage.

Exemple d'une telle offre de formation:
KV-Plus, https://www.wskvw.ch/grundbildung/bfb-angebote/kv-plus/
KV 4.0, https://www.kv4punkt0.com/

Formation en entreprise
Sur la base des mandats pratiques déjà traités et des compétences opérationnelles ainsi acquises, l'entreprise détermine les compétences opérationnelles et les mandats pratiques qui doivent encore être traités et définit un programme de formation.

Note d'expérience en entreprise
Il n'y a pas de contrôles de compétences en entreprise pendant l'année intermédiaire.
La note d'expérience en entreprise est constituée des six notes des contrôles de compétences en entreprise durant les années de formation où une formation en entreprise est organisée.

Cours interentreprises
Les CIE 1 à 4 sont suivis avec les apprentis qui commencent la filière de formation la même année d'entrée.

Le CIE 5 est effectué avec les apprentis qui ont commencé la filière de formation une année plus tard.

Le 1er contrôle de compétence CIE est effectué dans les CIE 2 et 3.
Le 2e contrôle de compétence CIE est effectué dans le CIE 4.

Les deux contrôles de compétences CIE sont donc terminés avant l'année intermédiaire.

Cas 5 : Passage d'une formation purement scolaire au cours des deux premières années de formation (formation sportive)

Situation
Les apprentis ont suivi les deux premières années de formation exclusivement avec des cours à l'école professionnelle et du sport. Ils entrent ensuite en 2e année d'apprentissage d'employé(e) de commerce CFC et effectuent deux années de formation (semestres 3 à 6) en entreprise.

Exemple d'une telle offre de formation:
KV Sportausbildung, https://sport-academy.ch/berufsausbildung/
United School of Sports, https://unitedschool.ch/ausbildung/

Formation en entreprise
Au moins 22 mandats pratiques sont traités et documentés.

Note d'expérience en entreprise
Comme la première année d'apprentissage n'a pas été effectuée en entreprise, il n'y a pas de notes des contrôles de compétences en entreprise des semestres 1 et 2. La note d'expérience en entreprise est constituée des notes des contrôles de compétences en entreprise des semestres 3 à 6.

Cours interentreprises
Tous les CIE 1 à 5 doivent être suivis.
Les CIE 1 - 2 sont suivis avec les apprentis qui commencent la filière de formation la même année d'entrée.
Les CIE 3 - 5 sont suivis avec les apprentis qui ont commencé la filière de formation une année plus tôt.

Le 1er contrôle de compétences CIE est effectué dans les CIE 2 et 3.
Le 2e contrôle de compétences CIE est effectué dans le CIE 4.

Cas 6 : Prolongation de la formation commerciale de base à 4 ans (formation sportive ou musicale)

Situation
Les apprentis suivent la formation commerciale de base en 4 ans.

Exemple d'une telle offre de formation:
Sport-Arts-Formation (Martigny) Internet
KV Lehre und Sport (Internet)

Formation en entreprise
La formation en entreprise dure 4 ans (8 semestres).

Au moins 22 mandats pratiques sont traités et documentés.

Note d'expérience en entreprise
La note d'expérience en entreprise est constituée des 6 notes des contrôles de compétences en entreprise des semestres 2 à 7.

Cours interentreprises
Les CIE 1 à 4 sont suivis durant les semestres 1 à 4.
Le CIE 5 est effectué au semestre 7.

Le 1er contrôle de compétence CIE est effectué dans les CIE 2 et 3.
Le 2e contrôle de compétence CIE est effectué dans le CIE 4.

Cas 7 : Poursuite de l’apprentissage dans la branche MEM

Situation
Les apprentis ont commencé une formation professionnelle initiale d'employé de commerce CFC dans la branche MEM et l'ont interrompue. Ils poursuivent ultérieurement leur formation professionnelle initiale d'employé de commerce CFC dans la branche MEM.

Formation en entreprise
Sur la base des mandats pratiques déjà traités et des compétences opérationnelles ainsi acquises, l'entreprise détermine les compétences opérationnelles et les mandats pratiques qui doivent encore être traités et définit un programme de formation.

Formation en entreprise
Les notes des contrôles de compétences en entreprise déjà existantes sont reprises.
La note d'expérience en entreprise est constituée des notes des contrôles de compétences en entreprise des semestres 1 à 6.

Cours interentreprises
Au cas par cas, l'autorité cantonale compétente détermine, d'entente avec l'entreprise formatrice, ce qui suit:

- les cours interentreprises à suivre
- la reprise des notes des contrôles de compétences CIE déjà effectués
- les contrôles de compétences CIE encore à effectuer

Cas 8 : Répétition de l’année d'apprentissage (redoublement)

Situation
Les apprentis ont commencé une formation professionnelle initiale d'employé(e) de commerce CFC dans la branche MEM et répètent une année d'apprentissage (repentis). De ce fait, la formation est prolongée d'une année. Une prolongation de la formation est généralement valable pour les trois lieux de formation : entreprise formatrice, école professionnelle et CIE.

Formation en entreprise
Sur la base des mandats pratiques déjà traités et des compétences opérationnelles ainsi acquises, l'entreprise détermine les compétences opérationnelles et les mandats pratiques qui doivent encore être traités et définit un programme de formation.

Note d'expérience en entreprise
De nouvelles notes de contrôles de compétences en entreprise sont élaborées pour l'année de répétition. La note d'expérience en entreprise est calculée à partir des notes des contrôles de compétence en entreprise des semestres 1 à 6.

Cours interentreprises
Durant l'année de répétition, les CIE prévus pour les semestres correspondants sont suivis (répétés).

Répétition de la 1ère année d'apprentissage :

Les CIE 1 et CIE 2 sont répétés.

Dans le CIE 2, le 1er contrôle de compétences, partie 1, est effectué et les nouvelles prestations fournies sont évaluées.

Répétition de la 2e année d'apprentissage :

Les CIE 3 et CIE 4 sont répétés.

Dans le CIE 3, le 1er contrôle de compétence, parties 2 et 3, est effectué et les nouvelles prestations fournies sont évaluées.

Les évaluations du le 1er contrôle de compétence, partie 1, sont reprises.

Dans le CIE 4, le 2e contrôle de compétence est effectué et les nouvelles prestations fournies sont évaluées.

Répétition de la 3e année d'apprentissage :

Le CIE 5 est répété.

Dispense
Dans certains cas, l'apprenti peut être dispensé de suivre à nouveau le CIE 1 ou le CIE 5.

7.11 Glossaire

Plus d'informations :
https://www.formationprof.ch/fr/search

A

Apprentissage auto-organisé (AA)
L'apprentissage auto-organisé signifie que les apprenants structurent, ordonnent et organisent leur processus d'apprentissage de manière autonome. Les phases d'apprentissage et de travail individuelles et collaboratives alternent. Si le processus d'apprentissage est accompagné par un enseignant, on parle d'apprentissage auto-organisé accompagné.

B

BDEFA 2
Les notes des contrôles de compétences en entreprise, des contrôles de compétences CIE ainsi que les notes de l'examen final sont transmises à la banque de données centrale BDEFA2.

Blended Learning (BL)
L'apprentissage mixte (blended learning/distance learning) est un concept d'apprentissage intégré qui utilise de manière optimale les possibilités offertes par les environnements d'apprentissage numériques en combinaison avec d'autres méthodes et médias d'apprentissage dans un arrangement d'apprentissage judicieux.

Branche de formation et d'examen
La formation en entreprise et la procédure de qualification en entreprise pour la profession d'«employée de commerce/employé de commerce» se fonde sur les prescriptions de formation d'une branche. Swissmem est compétant pour le secteur des machines, des équipements électriques et des métaux. Pour plus d'informations sur la profession d'employé de commerce avec CFC, voir sous:
https://www.swissmem-berufsbildung.ch/fr/nos-professions/employe/e-de-commerce-cfc

Bulletins semestriels de l'école professionnelle
Chaque semestre, l'école professionnelle établit un bulletin semestriel.
→ *Un bulletin semestriel chaque semestre*

BusinessBasics
Le support pédagogique BusinessBasics permet aux apprenants d'avoir une vue d'ensemble du secteur MEM et favorise leur compréhension des processus de développement, de production et de distribution. BusinessBasics est conçu de manière à ce que les personnes en formation puissent l'étudier de manière autonome et l'utiliser comme ouvrage de référence. Il est en outre utilisé comme outil de formation pour la connaissance de la branche dans les CIE.

C

Certificat fédéral de capacité (CFC)
La personne qui a réussi la procédure de qualification de la formation commerciale initiale reçoit le certificat fédéral de capacité (CFC). Le CFC autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé d'«employée de commerce CFC» ou d'«employé de commerce CFC».

Commission de surveillance CIE-MEM
La commission de surveillance des CIE MEM est responsable de la surveillance des cours interentreprises. Ses tâches sont définies dans le règlement d'organisation des CIE.

Commission régionale des cours CIE
Les commissions régionales des cours CIE sont responsables de l'organisation des cours interentreprises dans les régions CIE concernées.

Compétences méthodologiques
Les employés de commerce disposent d'instruments et de méthodes pour acquérir et utiliser à bon escient des connaissances et des savoir-faire. Grâce à une bonne organisation personnelle du travail, les compétences méthodologiques leur permettent de travailler de manière méthodique et planifiée, d'utiliser judicieusement les outils de travail et de résoudre les problèmes de façon ciblée et réfléchie.

Compétences opérationnelles (CO)
La compétence opérationnelle se manifeste par la maîtrise réussie d'une situation d'action professionnelle. Pour ce faire, un professionnel compétent utilise une combinaison de connaissances, de savoir-faire et d'attitudes spécifiques à la situation. Au cours de la formation, les personnes en formation acquièrent les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles nécessaires à chaque compétence opérationnelle.

Compétences professionnelles
Les compétences professionnelles rendent les personnes en formation aptes à résoudre de manière compétente et autonome les tâches et les problèmes qui se présentent dans le domaine professionnel commercial et à répondre aux exigences changeantes de leur future profession.

Compétences sociales et personnelles
Les compétences sociales et personnelles permettent aux employés de commerce de construire conjointement des relations humaines et de relever avec assurance les défis de la communication et du travail en équipe. Ce faisant, ils renforcent leur personnalité et sont disposés à travailler à leur développement personnel.

Connaissances de la branche
Les connaissances de la branche thématisent les objectifs évaluateurs spécifiques à la branche de la formation en entreprise et des CIE. L'outil didactique pour la branche MEM est BusinessBasics.

Contrat d'apprentissage
Le contrat d'apprentissage règle la nature et la durée de la formation, le salaire, la période d'essai, la durée de travail et les vacances. Les parties contractantes sont la personne en formation et l'entreprise formatrice. Les parents (représentants légaux) ne sont pas parties contractantes, mais agissent en qualité de représentants légaux lors de la conclusion du contrat si la personne en formation est mineure. Le service de la formation professionnelle approuve le contrat d'apprentissage, mais n'est pas partie contractante non plus.

Contrôle de compétence
Le contrôle de compétence est un état des lieux. Le niveau de formation à un moment donné y est consigné. A la fin de chaque semestre, l'entreprise formatrice consigne le niveau de formation de la personne en formation dans un rapport de formation. Dans certaines professions, les prestations sont documentées sous la forme de preuves de compétences en entreprise, exprimées en notes et prises en compte dans le calcul de la note d'expérience.
→ *Un entretien de qualification avec rapport de formation et contrôle de compétence en entreprise par semestre*

Contrôle de compétence CIE (CC-CIE)

Les cours interentreprises comportent deux contrôles de compétences CIE. Les contrôles de compétences CIE se composent par exemple d'examens écrits et d'autres travaux. Deux contrôles de compétences CIE sont effectués dans le cadre des cours interentreprises. Les notes des contrôles de compétences CIE sont prises en compte dans le calcul de la note d'expérience.

Cours interentreprises (CIE)
Les cours interentreprises permettent d'acquérir des compétences pratiques de base en complément de la formation en entreprise et à l'école professionnelle. Les apprentis de la formation commerciale de base de la branche MEM suivent un cours interentreprises au cours de chacun des semestres 1 à 5. Les cours interentreprises soutiennent la formation en entreprise dans les domaines suivants: Connaissance de la branche, promotion des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, introduction aux mandats pratiques et à la procédure de qualification en entreprise.

Critères de réussite
Conditions de réussite de l'examen final. Les critères de réussite définissent les conditions nécessaires pour réussir la partie entreprise et la partie école de la procédure de qualification. Il faut réussir les deux parties pour obtenir le CFC.

D

Documentation des prestations
Les prestations des personnes en formation sont documentées dans les trois lieux de formation sous la forme d'attestations de prestations. Dans l'entreprise, les prestations de la personne en formation sont consignées chaque semestre sous la forme d'un contrôle de compétence en entreprise. A l'école professionnelle, la prestation est documentée dans le cadre du bulletin de notes semestriel et, dans les cours interentreprises, sous la forme de deux contrôles de compétences CIE.

Domaine à choix
Les domaines à choix permettent aux personnes en formation de développer des compétences supplémentaires. Celles-ci sont documentées dans le dossier de formation. Les domaines obligatoires à choix suivants sont disponibles
- Deuxième langue national
- Travail de projet individuel

Le domaine à choix est défini au début de la formation par les parties au contrat d'apprentissage, après consultation de l'école professionnelle, en dehors du contrat d'apprentissage.

Domaine de compétence opérationnelle (DCO)
Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui font appel à des compétences similaires ou qui font partie d'un processus de travail similaire, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Dossier de formation / Portfolio
Le dossier de formation est un recueil des principaux travaux effectués pendant la formation. La personne en formation y consigne de manière autonome tous les travaux essentiels en lien avec les compétences opérationnelles à acquérir. Le dossier de formation est tenu sous la forme d'un portfolio personnel et comprend les mandats pratiques documentés, d'autres travaux et projets spécifiques ainsi que des preuves formelles telles que les certificats et les attestations obtenus. Le formateur ou la formatrice voit dans le dossier de formation le déroulement de la formation et l'engagement personnel de la personne en formation.

Domaines de qualification
Les domaines de qualification suivants sont définis dans l'ordonnance de formation:
• Travail pratique (50 min)
• Connaissances professionnelles et générales (4 h 45 min)

Une prestation suffisante (note de 4.0 ou plus) doit être obtenue dans chacun de ces deux domaines de qualification.

E

Ecole professionnelle
L'école professionnelle est un des trois lieux de formation (entreprise, CIE, école professionnelle). Elle dispense la formation scolaire aux personnes en formation avec 1800 périodes d'enseignement.

Entreprise
Dans le système dual de formation professionnelle, l'entreprise est une entreprise de production ou de services dans laquelle la formation à la pratique professionnelle est dispensée. Les entreprises doivent disposer d'une autorisation de formation délivrée par l'autorité de surveillance cantonale (office de la formation professionnelle).

Entretien de qualification
Lors de l'entretien de qualification qui a lieu vers la fin du semestre, l'apprenti-e et son/sa supérieur-e discutent ensemble des résultats des mandats pratiques ainsi que de ses autres prestations dans l'entreprise, à l'école professionnelle et dans les CIE.
Le supérieur évalue les prestations des apprentis sur la base de critères prédéfinis. Ce faisant, les apprentis reçoivent un feed-back sur leurs points forts et leurs possibilités de développement. Les apprentis ont également la possibilité d'évaluer la formation reçue dans l'entreprise.

Enseignement à l'école professionnelle
L'enseignement dispensé à l'école professionnelle permet à la personne en formation d'acquérir des qualifications spécifiques à la profession. Les objectifs et les exigences sont fixés dans le plan de formation. Les notes des bulletins semestriels pour l'enseignement à l'école professionnelle sont prises en compte comme note d'expérience dans la note globale de la procédure de qualification.

Examen final
L'examen final fait partie intégrante de la procédure de qualification. La partie entreprise de l'examen final se compose d'un examen pratique (50 min). La partie école de l'examen final comprend des épreuves écrites et orales (total 4 h 45 min).

F

FOCOS
Formation Commerciale Suisse (FOCOS) est l'organisation responsable de la profession « d'employé-e de commerce CFC ».

Format didactique
Le format didactique décrit la structure didactique pertinente des cours interentreprises

Formateur
Les formateurs sont responsables de la formation des employés de commerce au sein de l'entreprise. Ils doivent remplir les exigences formulées aux art. 45 LFPr et 44 OFPr. Dans les grandes entreprises, ils sont assistés dans leur travail par des formateurs pratiques.

Formateur pratique
Dans un département d'entreprise, le formateur/la formatrice pratique a la fonction d'un/e supérieur/e professionnel/le et accompagne les apprentis dans leur formation. Dans les petites entreprises, la fonction de formateur/trice professionnel/le et de formateur/trice pratique est souvent assumée par la même personne.

Formateur CIE
Formateur compétent sur le plan professionnel et didactique, qui dirige les cours interentreprises.

G

Grille de compétences (GC)
Chaque mandat pratique est évalué à l'aide d'une grille de compétences. La grille de compétences comprend, sur la base de questions directrices, une auto-évaluation par la personne en formation et une évaluation externe par le supérieur hiérarchique. Les évaluations de la grille de compétences peuvent être adaptées ou complétées si nécessaire.
→ *Pour chaque mandat pratique, saisir une auto-évaluation et une évaluation par le supérieur*

I

Industrie MEM
L'industrie des machines, des équipements électriques et des métaux (industrie MEM) emploie plus de 300'000 personnes et constitue l'un des secteurs économiques les plus importants de Suisse. L'industrie MEM et est la principale branche exportatrice de Suisse.

L

Langue standard
La langue nationale habituellement parlée sur le lieu de l'école.

Lieu de formation
La force de la formation professionnelle initiale duale réside dans son lien étroit avec le monde du travail. Cela se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble l'ensemble de la formation professionnelle initiale : l'entreprise, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Loi sur la formation professionnelle (LFPr)
Loi fédérale sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002. Cette loi règle notamment la formation professionnelle initiale y compris la maturité professionnelle ainsi que les procédures de qualification et la délivrance de certificats et de titres.

M

Mandats pratiques (MP)
Les mandats pratiques sont des mandats de travail confiés aux apprentis dans leur quotidien professionnel. Après une introduction minutieuse par le supérieur, les apprentis exécutent ainsi de manière autonome certaines tâches professionnelles et acquièrent de cette manière les compétences opérationnelles visées. Les apprentis documentent leurs expériences, y réfléchissent et en déduisent des mesures d'amélioration. Ils développent ainsi leurs compétences opérationnelles de manière autonome, dans l'esprit du "learning by doing".

Les mandats pratiques se composent d'une situation de départ, de tâches à accomplir et d'indications sur la manière de procéder. Les grilles de compétences font toujours partie des mandats pratiques. Celles-ci contiennent des questions directrices et des critères de compétence qui permettent de faire le point sur le développement des compétences.

Le programme de formation en entreprise détermine quels mandats pratiques seront traités au cours de quel semestre. Au cours de chaque semestre, la personne en formation traite et documente au moins trois mandats pratiques. Pendant toute la formation, les mandats pratiques permettent de travailler toutes les compétences opérationnelles (au moins 22 mandats pratiques).
→ *Au moins 3 mandats pratiques par semestre*

Maturité professionnelle (MP)
La maturité professionnelle donne accès sans examen à une haute école spécialisée (en général d'orientation «économie d'entreprise»). La formation se déroule en cours d'apprentissage (MP1) ou après la formation commerciale de base (MP2).

Moodle (eLEARN)
Moodle est un environnement d'apprentissage numérique (plateforme d'apprentissage) utilisé dans le cadre des cours interentreprises. La plate-forme d'apprentissage offre les possibilités de soutenir de multiples formes d'apprentissage.

N

Note d'expérience
Les personnes en formation reçoivent des notes d'expérience dans les trois lieux de formation. La note d'expérience est la moyenne des notes d'expérience pondérées de l'école professionnelle, des cours inter-entreprises et de l'entreprise. La note d'expérience de l'entreprise est la moyenne des 6 contrôles de compétences en entreprise.

Note globale/finale
La note globale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, de la somme des notes pondérées des différents domaines de qualification de l'examen final et de la note d'expérience. Pour le calcul de la note globale, les domaines de qualification selon l'ordonnance de formation de la profession comptent avec la pondération correspondante.

O

Objectif évaluateur (OE)
Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et répondent aux besoins actuels de l'évolution économique et sociale. Les objectifs évaluateurs sont harmonisés entre eux en ce qui concerne la coopération des lieux de formation.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale
Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale sont fixés dans l'ordonnance sur la formation et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont répartis en domaines de compétences opérationnelles, en compétences opérationnelles et en objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation que sont l'entreprise, l'école professionnelle et les CIE.

Options
Les options élargissent certaines compétences opérationnelles existantes dans le profil de qualification (finances, langue nationale, langue étrangère, technologie). Les options sont des approfondissements en 3e année d'apprentissage, qui sont formés à l'école professionnelle et en entreprise.

Pour l'option choisie, au moins un mandat pratique est réalisé et documenté dans l'entreprise. La sélection de l'option se fait en fonction des aptitudes et des préférences de la personne en formation ainsi que des possibilités de l'entreprise. L'option est choisie par les parties au contrat d'apprentissage durant la deuxième année de formation.

Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr)
Ordonnance sur la formation professionnelle du 19 novembre 2003. L'ordonnance concrétise la mise en œuvre de la loi sur la formation professionnelle dans la pratique.

Ordonnance sur la formation d'employée de commerce/employé de commerce CFC (OrFo)
L'ordonnance sur la formation d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) est le document législatif réglant la formation professionnelle initiale des employés de commerce CFC. Elle définit les éléments essentiels de la formation commerciale initiale, notamment
- l'objet et la durée de la formation initiale,
- les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle,
- les contenus de la formation et les parts assumées par les différents lieux de formation,
- la procédure de qualification, les certificats et les titres.

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (Ordonnance sur la formation; OrFo)
L'OrFo d'une profession règle notamment l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation et les parts respectives des lieux de formation ainsi que les procédures de qualification, les certificats et les titres.

Organisation du monde de travail (OrTra)
"Organisations du monde du travail" est un terme générique désignant les organismes responsables. Il peut s'agir de partenaires sociaux, d'associations professionnelles et d'organisations sectorielles ainsi que d'autres organisations et prestataires de la formation professionnelle. L'OrTra responsable d'une profession définit les contenus de formation dans le plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises. Swissmem est responsable de la branche de formation et d'examens de l'industrie des machines, des équipements électriques et des métaux.

P

Partenariat de la formation professionnelle
La formation professionnelle est une tâche qui relève de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires œuvrent conjointement au maintien de la formation professionnelle à un niveau élevé. Ils veillent en outre à proposer une offre suffisante de places d'apprentissage et de filières de formation en Suisse.

Personne en formation
Est considérée comme personne en formation toute personne ayant terminé sa scolarité obligatoire et qui, sur la base d'un contrat d'apprentissage, apprend une profession régie par une ordonnance de formation.

Plan de formation (PlaFo)
Le plan de formation concrétise les dispositions de l'ordonnance de formation et comprend, outre les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification ainsi que les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles avec les objectifs évaluateurs par lieu de formation. L'organisation nationale du monde du travail est responsable des contenus du plan de formation.

Planification de la formation
Le formateur ou la formatrice planifie pour chaque semestre les interventions des apprentis dans les différents départements de l'entreprise. Les dates des entretiens de fin de semestre, les dates des CIE, les vacances scolaires et d'autres dates sont également inscrites dans ce plan d'affectation.

Planificateur de formation time2learn
Ce programme de banque de données pour la pratique permet une planification efficace et un contrôle transparent de la formation. Il aide ainsi les entreprises à se familiariser avec la formation commerciale initiale et à assurer l'encadrement continu des personnes en formation. Il permet à ces dernières de gérer elles-mêmes leurs progrès dans la réalisation des objectifs et de prendre plus aisément leur responsabilité concernant le contrôle de leur niveau de formation.

Selon le groupe cible (formateurs, apprentis), une multitude de fonctions sont disponibles (planification de la formation, mandats pratiques, grilles de compétences, rapports de formation, contrôles de compétences en entreprise, notes de l'école professionnelle, etc.)

Disponible dans l'e-shop de Swissmem Formation professionnelle: Lien eShop

Portfolio
Un portfolio est une collection de documents et de travaux réalisés par l'apprenti lui-même. Dans le cadre de la formation commerciale de base, le portfolio comprend les mandats pratiques documentés, d'autres documents et preuves (p. ex. certificats de langue, attestations de formation).

Procédure de qualification (PQ)
Procédure de qualification est le terme générique pour toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles requises par l'ordonnance sur la formation applicable.

Profil de qualification
Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles qu'une personne en formation doit posséder à la fin de sa formation. Les activités des employés de commerce sont centrées sur les prestations de service dans des processus de gestion d'entreprise. Le domaine professionnel des employés de commerce s'étend du conseil à la clientèle externe et interne à l'exécution de tâches spécifiques à la branche en passant par l'exécution de tâches administratives. Ils possèdent des compétences communes, mais les priorités diffèrent selon la branche dans laquelle ils exercent leur activité, la stratégie de l'entreprise et les aptitudes personnelles. L'orientation client, l'initiative individuelle et la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.

Programme de formation
Le formateur/la formatrice établit un programme de formation individuel pour la formation en entreprise de chaque apprenti. Ce programme de formation comprend les interventions dans les différents services de l'entreprise. Pour chaque semestre, les mandats pratiques à effectuer sont attribués. Le respect du programme de formation est contrôlé par les apprentis sous leur propre responsabilité.

R

Rapport de formation et contrôle de compétence en entreprise
A la fin de chaque semestre, le supérieur de la personne en formation mène un entretien de qualification avec cette dernière. A cette occasion, les prestations du semestre écoulé sont discutées et résumées dans le rapport de formation. La note du contrôle de compétence en entreprise est également consignée. Les mandats pratiques traités et les autres prestations fournies durant le semestre sont pris en compte.
→ *Un entretien de qualification avec rapport de formation et contrôle de compétence en entreprise par semestre*

Responsable de la formation professionnelle
Le terme générique de responsable de la formation professionnelle englobe tous les professionnels qui dispensent une partie de la formation pratique ou scolaire aux apprentis pendant la formation professionnelle initiale : Formateur/trice en entreprise, formateur/trice en CIE, enseignant-e de la formation initiale en école.

S

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)
En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle (OrTra, cantons), le SEFRI est responsable de l'assurance qualité et du développement du système de formation professionnelle. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans le cadre national.

Service de la formation professionnelle
Partenaire de formation avec fonction de conseil et de surveillance vis-à-vis des parties au contrat d'apprentissage, des écoles professionnelles et des organisations de cours interentreprises. L'office cantonal de la formation professionnelle est responsable de la coordination et du pilotage de l'exécution de la formation initiale, y compris des procédures de qualification.

Supérieur hiérarchique
La personne responsable est en général le formateur ou la formatrice qui accompagne et soutient l'apprenti dans sa formation. A la fin du semestre, la personne supérieure mène l'entretien de qualification et établit le contrôle de compétence en entreprise ainsi que le rapport de formation.

Swissmem
Swissmem est l'association patronale de l'industrie suisse des machines, des équipements électriques et des métaux. Swissmem représente les intérêts de ses entreprises membres et offre des prestations orientées vers la pratique telles que des conseils pour les questions d'exportation, un soutien pour les questions de droit du travail, une formation et une formation continue spécifiques à la branche ainsi que des activités sur mesure pour les groupes professionnels.

Swissmem Formation professionnelle
Swissmem Formation professionnelle est l'organisme responsable de la formation commerciale de base de la branche de formation et d'examens de l'industrie MEM.

T

TopTen
Le support didactique TopTen soutient l'acquisition de compétences transversales. Il est conçu de manière à ce que les apprenants puissent travailler de manière autonome et effectuer des contrôles de progrès et de réussite. TopTen est également utilisé comme support d'apprentissage dans les CIE.