

## Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Automobile* du 26 septembre 2011 (état le 1er janvier 2017)

### Remarques

- Afin de faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.
- Par « client », on entend toutes les personnes dans et en dehors de l'entreprise ainsi que les organisations pour lesquelles l'employé de commerce effectue des prestations.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) sont décrites de manière détaillée dans le plan de formation, partie A : Compétences opérationnelles (chap. 2 Compétences méthodologiques, chap. 3 Compétences sociales et personnelles).
- Les explications relatives aux niveaux taxonomiques C1 à C6 servant à déterminer le niveau d'exigences des objectifs évaluateurs sont présentées dans le chap. 4.

### Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise

Le domaine de formation « Branche et entreprise » est constitué, dans la branche de formation et d'examens Automobile, de **12 objectifs évaluateurs obligatoires** et de **22 objectifs évaluateurs optionnels** pour la partie entreprise. Les 12 objectifs évaluateurs obligatoires doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation. Sur les 22 objectifs optionnels, **8** au minimum doivent être traités et atteints.

Le choix des objectifs optionnels est effectué par le responsable de la formation professionnelle de l'entreprise dans le cadre de l'établissement du programme de formation individuel de chaque apprenti. Lors de son choix, le responsable de la formation professionnelle tient compte des dispositions de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des préférences et des aptitudes de l'apprenti.

Le programme de formation est établi pour chaque apprenti au début de sa formation. Au début d'un nouveau semestre, il est possible de prendre en compte dans la mise en œuvre du programme de formation des changements dans l'entreprise ou des expériences. Les adaptations en cours de semestre ne sont toutefois pas autorisées.

Les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels définis pour chaque semestre constituent la base, d'une part, des situations de travail et d'apprentissage ainsi que des unités de formation dans le cadre de la note d'expérience de la partie entreprise et, d'autre part, du domaine de qualification « pratique professionnelle – oral ». Le domaine de qualification « pratique professionnelle – écrit » porte sur les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et sur les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises.

#### 1.1. Objectif général – **Branche & entreprise** (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)

Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance. L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées.

Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.1.1 Gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service (C5)<sup>1</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      J'achète du matériel, des marchandises ou des prestations de service conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes en bonne et due forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demander des offres et les comparer</li> <li>- se renseigner sur les conditions et les délais de livraison</li> <li>- commander le matériel, les marchandises ou les prestations de service</li> <li>- surveiller ou contrôler les livraisons</li> <li>- réclamer en cas de livraisons ou de prestations de service erronées</li> <li>- vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.1.1 Objectifs et tâches en matière d'achat (C2)</b>                      J'explique les objectifs et les tâches en matière d'achat avec les « six B » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bons produits</li> <li>- bonne quantité</li> <li>- bonne qualité</li> <li>- bon délai</li> <li>- bon lieu</li> <li>- bon prix.</li> </ul> <p><b>1.1.1.1.2 Types d'achat (C5)<sup>2</sup></b>                      Je décris les caractéristiques des types d'achat suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- approvisionnement</li> <li>- achat isolé ou sur commande</li> <li>- achat juste à temps</li> </ul> <p>Je détermine le type d'achat approprié pour des produits typiques à mon entreprise ou à ma branche.</p> <p><b>1.1.1.1.3 Processus d'achat (C5)<sup>3</sup></b>                      J'esquisse, à l'aide d'un exemple issu de mon entreprise ou de ma branche, les étapes typiques du processus d'achat.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

<sup>1</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>2</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>3</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises (C5)<sup>4</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Je gère le stockage du matériel et des marchandises de manière appropriée. Ce faisant, j'accompagne et je surveille de manière compétente l'exécution des étapes ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôler les livraisons et réclamer les marchandises manquantes</li> <li>- entreposer et déstocker/déplacer les marchandises</li> <li>- gérer les stocks</li> <li>- établir l'inventaire.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4)</b>                      Je présente le type de stockage adapté pour différents biens et matériels. J'analyse les facteurs qui entraînent des coûts de stockage ainsi que la façon de minimiser ces derniers.</p> <p><b>1.1.1.2.2 Gestion des stocks (C2)</b>                      Je présente le processus, de la réception jusqu'à la livraison, pour un bien typique de mon entreprise ou de ma branche.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises (C5)<sup>5</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      J'organise les livraisons de matériel et marchandises en respectant les directives de l'entreprise. A cette fin, j'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes de travail suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traiter les commandes</li> <li>- préparer le matériel/les marchandises</li> <li>- établir les documents de livraison.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.3.1 Livrer le matériel/les marchandises (C5)</b>                      J'organise les livraisons de matériel/marchandises en respectant les directives de l'entreprise. A cette fin, j'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes de travail suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traiter les commandes</li> <li>- préparer le matériel/les marchandises</li> <li>- établir les documents de livraison.</li> </ul>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

<sup>4</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>5</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.1.4 Traiter les mandats de transport (C5)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je traite les mandats de transport conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. Ce faisant, je maîtrise les étapes et les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recevoir les demandes de transport et les vérifier</li> <li>- demander des offres de transport et les comparer</li> <li>- attribuer les mandats de transport</li> <li>- traiter les documents relatifs à l'assurance du transport</li> <li>- facturer le transport</li> <li>- documenter le transport.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage (C3)</b>                      Je cite les principaux moyens de transport et décris leurs avantages et leurs particularités.                      Je détermine le moyen de transport et l'emballage adéquats pour des biens typiques à transporter et je justifie mon choix.</p> <p><b>1.1.1.4.2 Matières dangereuses (C2)</b>                      Je présente les particularités des matières dangereuses et je cite les principales directives applicables au transport.</p> <p><b>1.1.1.4.3 Assurance du transport (C2)</b>                      Je présente les risques et les dommages possibles lors du transport et je décris la procédure d'assurance des biens transportés.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.1.5 Traiter les mandats d'import ou d'export (C3) <sup>6</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Je traite les mandats d'import ou d'export conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. J'effectue les tâches suivantes de manière compétente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utiliser des clauses internationales de commerce (incoterms 2010 )</li> <li>- préparer les documents d'exportation et les documents douaniers</li> <li>- établir ou se procurer les attestations d'origine</li> <li>- utiliser les instruments de garantie de paiement</li> <li>- établir les décomptes.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.5.1 Signification du commerce extérieur (C5)<sup>7</sup></b>                      Je présente clairement la signification du commerce extérieur de ma branche. Ce faisant, je décris l'utilité des accords de libre échange et les particularités des accords de libre-échange concernant l'import et l'export de biens.</p> <p><b>1.1.1.5.2 Douanes/législation douanière (C3)</b>                      Je cite les principales bases légales et j'explique les principaux tarifs, les modalités et les documents du transport international de marchandises.                      J'établis les documents douaniers requis pour un produit typique de mon entreprise ou de ma branche.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

<sup>6</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>7</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

1.1.2 Objectif particulier – <b>Conseiller les clients</b>		
<p>L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.</p>		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3)<sup>8</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réceptionner les demandes des clients</li> <li>- s'enquérir des besoins des clients</li> <li>- les traiter moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes</li> <li>- les enregistrer en utilisant des documents clairs et appropriés.</li> </ul>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>
<p><b>1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer l'entretien</li> <li>- mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches)</li> <li>- assurer le suivi de l'entretien.</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2.1 Entretiens de vente ou de conseil (C5)</b>                      Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer l'entretien</li> <li>- mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches)</li> <li>- assurer le suivi de l'entretien.</li> </ul>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>

<sup>8</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je gère de façon claire et transparente des informations et des données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisir, structurer, classer et mettre à jour les données des clients</li> <li>- évaluer les contacts avec les clients</li> </ul> <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.</p>	<p><b>1.1.2.3.1 Gérer les informations des clients (C4)</b>                      Je gère de façon claire et transparente des informations et des données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisir, structurer, classer et mettre à jour les données des clients</li> <li>- évaluer les contacts avec les clients</li> </ul> <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

**1.1.3 Objectif particulier – S’occuper du traitement des commandes**

L’employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l’entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3)<sup>9</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      Lors de l’exécution des commandes internes et externes, j’effectue de manière appropriée et autonome les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- répondre aux demandes d’offre</li> <li>- saisir les données des clients</li> <li>- établir des offres</li> <li>- recueillir les commandes de clients</li> <li>- établir les confirmations de commande</li> <li>- traiter et exécuter les commandes</li> <li>- établir les factures</li> </ul> <p>Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu’elle a acquis auprès d’une entreprise tierce).</p>	<p><b>1.1.3.1.1 Processus de vente (C5)</b>                      J’explique les documents et leurs contenus dans les phases suivantes du processus de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demande ou soumission d’offre</li> <li>- offres</li> <li>- commande</li> <li>- contrat de livraison/confirmation de commande</li> <li>- facturation</li> <li>- service après-vente</li> </ul> <p>Je vérifie que ces documents sont complets et conformes à la loi et procède aux corrections nécessaires.</p> <p><b>1.1.3.1.2 Processus de création et de prestation de services de l’entreprise (C2)<sup>10</sup></b>                      Je décris le processus de création et de prestation de services pour un produit ou une prestation de service typique de mon entreprise ou de ma branche. Je visualise ce processus et je l’illustre avec les documents utilisés. Je cite les matériels typiques et/ou les procédures de fabrication ou de prestation de services qui sont utilisées dans l’entreprise et dans la branche.</p> <p><b>1.1.3.1.3 Chaîne de valeur ajoutée (C2)</b>                      Je décris la chaîne de valeur ajoutée à l’aide d’exemples de produits ou de prestations de services typiques. Je présente les entreprises ou domaines d’entreprises qui participent à la création de valeur et sous quelle forme.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

<sup>9</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>10</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.3.2 Appliquer les mesures de qualité et environnementales (C3)<sup>11</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      J'applique les mesures de qualité et environnementales de l'entreprise de manière conséquente et je montre, à l'aide d'exemples, de quelle manière je remplis les exigences en question dans mon entreprise.</p>	<p><b>1.1.3.2.1 Gestion de la qualité (C2)</b>                      Je décris le système de gestion de la qualité dans mon entreprise ou d'un système habituel dans la branche.</p> <p><b>1.1.3.2.2 Protection de l'environnement et utilisation des ressources dans une optique de développement durable (C2)</b>                      Je présente les mesures que je dois appliquer dans mon entreprise ou dans ma branche en matière de protection de l'environnement et d'utilisation des ressources dans une optique de développement durable.</p>	<p>2.1. Travail efficace et systématique</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>
<p><b>1.1.3.3 Evaluer les résultats (C4)<sup>12</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      J'évalue les résultats des mandats ou des projets selon les directives de l'entreprise et j'effectue les tâches suivantes dans les règles de l'art :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établir l'état des mandats ou des projets</li> <li>- tenir à jour les délais et les coûts</li> <li>- établir des comparaisons entre l'état souhaité et l'état actuel.</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients (C4)<sup>13</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et les traite correctement conformément aux directives de l'entreprise.</p>	<p><b>1.1.3.4.1 Réclamations des clients (C2)</b>                      Je décris la procédure applicable en cas de réclamations de clients.</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.4 Civilité</p>

<sup>11</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>12</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>13</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

**1.1.4 Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques**

L'employé de commerce sait que le marketing et les relations publiques sont très importants et qu'ils contribuent au succès de l'entreprise. Il utilise les instruments appropriés dans ce domaine en tenant compte de la situation et du public visé.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.4.1 Analyser le marché (C4)<sup>14</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      J'analyse le marché de mon entreprise et je suis en mesure de faire une description des domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- position de mon entreprise sur le marché</li> <li>- ses clients et ses groupes de clients</li> <li>- ses fournisseurs et ses fabricants</li> <li>- ses concurrents</li> <li>- ses intervenants internes / externes.</li> </ul>	<p><b>1.1.4.1.1 Marchés et clients dans la branche (C4)</b>                      J'analyse les groupes de clients et les marchés de ma branche et j'en présente les particularités.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
<p><b>1.1.4.2 Utiliser des instruments de marketing (C3)<sup>15</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise de manière ciblée les instruments de marketing conformément aux instructions de l'entreprise.</p>	<p><b>1.1.4.2.1 Marketing (C5)<sup>16</sup></b>                      J'adapte correctement le marketing-mix à un produit ou à un service concret de ma branche. Ce faisant, je définis de manière justifiée la politique de produit, de service, de prix, de distribution et de communication ainsi que les instruments de promotion de vente.</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
<p><b>1.1.4.3 Calculer les prix des produits et des services (C3)<sup>17</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Je calcule les coûts de fabrication et le prix de revient de produits choisis en suivant des indications détaillées.                      Ce faisant, je calcule le prix de vente en tenant compte des marges.</p>	<p><b>1.1.4.3.1 Calcul des prix (C3)</b>                      J'établis un calcul de prix pour un produit ou un service concret de mon entreprise ou de ma branche.</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

<sup>14</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>15</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>16</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>17</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

**1.1.5 Objectif particulier – Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel**

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.5.1 Exécuter des tâches relatives au recrutement de personnel (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      J'exécute les tâches ci-après relatives au recrutement du personnel conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traiter les mises au concours de postes</li> <li>- traiter des candidatures</li> <li>- préparer les entretiens</li> <li>- rédiger les réponses positives et négatives</li> <li>- établir les contrats de travail.</li> </ul>	<p><b>1.1.5.1.1 Bases de l'administration du personnel (C3)<sup>18</sup></b>                      Je donne un aperçu des tâches principales de l'administration du personnel et je les applique dans des cas pratiques concrets.</p> <p><b>1.1.5.1.2 Recrutement du personnel (C3)<sup>19</sup></b>                      Je décris les différentes étapes de recrutement du personnel et j'établis des descriptions et des mises au concours de postes conformément aux directives de l'entreprise.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>
<p><b>1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs (C3)<sup>20</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Lors de l'introduction de nouveaux collaborateurs au sein de l'entreprise, j'exécute avec compétences les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer le premier jour de travail</li> <li>- préparer les documents relatifs aux rapports de travail et aux assurances sociales</li> <li>- saisir les données personnelles</li> </ul>	<p><b>1.1.5.2.1 Introduction des collaborateurs (C2)<sup>21</sup></b>                      Je montre quelles tâches doivent être effectuées lors de l'introduction de nouveaux collaborateurs.</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>

<sup>18</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>19</sup> Introduit le 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>20</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>21</sup> Introduit le 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.5.3 Traiter les données de l'administration du personnel (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je tiens à jour avec exactitude les données personnelles des employés ainsi que les données relatives à leurs heures de travail et à leurs absences. Je m'occupe de la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.</p>	<p><b>1.1.5.3.1 Traiter les données de l'administration du personnel (C3)<sup>22</sup></b>                      Je vérifie le décompte de salaire y compris les déductions pour les assurances et de la caisse de pension.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.5.4 Traiter les questions du personnel (C4)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je traite de manière compétente les demandes du personnel concernant les dispositions légales et les directives de l'entreprise dans le cadre du rapport de travail et je fournis les explications nécessaires.</p>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>
<p><b>1.1.5.5 Exécuter des tâches relatives au départ du personnel (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      J'exécute, lors du départ de personnel, les tâches suivantes selon les directives de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifier et mener les tâches relatives au départ de personnel</li> <li>- rédiger des certificats de travail selon les instructions du supérieur</li> <li>- clore et archiver le dossier personnel.</li> </ul>	<p><b>1.1.5.5.1 Exécuter des tâches relatives au départ du personnel (C2)<sup>23</sup></b>                      Je montre quelles tâches il faut effectuées lors du départ de personnel.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>

<sup>22</sup> Introduit le 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>23</sup> Introduit le 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

1.1.6 Objectif particulier – **Exécuter des processus financiers**

L'employé de commerce perçoit l'importance du traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement des tâches dans le domaine financier en suivant des instructions.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C3)<sup>24</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      J'exécute les travaux de comptabilité ci-dessous en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tenir à jour la comptabilité débiteurs</li> <li>- tenir à jour la comptabilité créditeurs</li> <li>- traiter les paiements</li> <li>- traiter les rappels.</li> </ul>	<p><b>1.1.6.1.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C3)</b>                      J'exécute les travaux de comptabilité ci-dessous en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tenir à jour la comptabilité débiteurs</li> <li>- tenir à jour la comptabilité créditeurs</li> <li>- traiter les paiements</li> <li>- traiter les rappels.</li> </ul>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.6.2 Gérer la caisse (C4)<sup>25</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Je gère la caisse consciencieusement avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ouvrir la caisse</li> <li>- gérer la caisse</li> <li>- contrôler la caisse</li> <li>- fermer la caisse</li> </ul> <p>En cas d'irrégularité, je prends les mesures appropriées.</p>	<p><b>1.1.6.2.1 Gérer la caisse (C4)<sup>26</sup></b>                      Je gère la caisse consciencieusement avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ouvrir la caisse</li> <li>- gérer la caisse</li> <li>- contrôler la caisse</li> <li>- fermer la caisse.</li> </ul> <p>En cas d'irrégularité, je prends les mesures appropriées.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

<sup>24</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>25</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>26</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3)<sup>27</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Lors de la clôture des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en respectant les directives de l'entreprise et les dispositions légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établir des régularisations</li> <li>- établir des inventaires</li> <li>- boucler les comptes.</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.6.4 Effectuer le contrôle du budget et des résultats (C5)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je compare les résultats avec les objectifs visés dans les domaines énumérés ci-dessous en suivant des instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiffres d'affaires</li> <li>- coûts</li> <li>- liquidité.</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

<sup>27</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

1.1.7 Objectif particulier – <b>Exécuter des tâches administratives et organisationnelles</b>		
L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière appropriée, efficace et dans le respect de l'environnement.		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5)<sup>28</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en respectant les directives de l'entreprise et les dispositions légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- correspondance avec les clients et les fournisseurs</li> <li>- notes, communications internes, procès-verbaux</li> <li>- rapports et documentations.</li> </ul>		2.1 Travail efficace et systématique  3.1 Disposition à la performance
<p><b>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.</p>		2.1 Travail efficace et systématique  3.1 Disposition à la performance
<p><b>1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5)<sup>29</sup></b>  <b>Obligatoire</b>                      J'organise des séances et des manifestations. A cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifier les séances et les manifestations</li> <li>- lancer les invitations</li> <li>- préparer l'infrastructure et fournir les documents</li> <li>- encadrer les participants</li> <li>- mener les évaluations et les travaux de clôture.</li> </ul>		2.2 Approche et action interdisciplinaires  2.3 Aptitude à la négociation et au conseil  3.2 Capacité à communiquer  3.3 Aptitude au travail en équipe

<sup>28</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

<sup>29</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réception</li> <li>- tri</li> <li>- distribution</li> <li>- emballage</li> <li>- envoi</li> <li>- affranchissement</li> <li>- remise.</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      Sur la base des directives de l'entreprise, je contribue à la communication interne ou je la gère et je la publie dans des médias tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lettres/bulletins d'information</li> <li>- panneau d'affichage</li> <li>- Intranet</li> <li>- journal d'entreprise.</li> </ul>		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.7.6 Acquérir et gérer le matériel de bureau et de consommation (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je m'occupe de l'acquisition du matériel de bureau et de consommation conformément aux directives de l'entreprise. Je le gère de manière appropriée en suivant des instructions.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.7.7 Travailler de manière sûre, ergonomique et efficace (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Sur mon lieu de travail, je respecte les directives de l'entreprise et les dispositions légales qui me permettent de travailler de manière sûre, ergonomique, efficace et en adoptant un comportement écologique.</p>	<p><b>1.1.7.7.1 Sécurité au travail et protection de la santé (C2)</b>                      J'indique les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé que je dois appliquer dans mon entreprise ou dans ma branche.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

**1.1.8 Objectif particulier – Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise**

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour effectuer de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      A l'aide de documents et de modèles clairs, j'explique les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de mon entreprise.                      J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives.</p>	<p><b>1.1.8.1.1 Produits et services (C2)</b>                      J'explique les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de mon entreprise ou de ma branche.</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil                      2.4 Présentation efficace                      3.2 Capacité à communiquer                      3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
<p><b>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)<sup>30</sup></b>  <b>Optionnel</b>                      Je montre les différences, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil                      2.4 Présentation efficace                      3.2 Capacité à communiquer                      3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

<sup>30</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)<sup>31</sup></b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je présente à un profane les principales caractéristiques de mon entreprise. Mon responsable direct m'indique les caractéristiques de la liste ci-après que je dois utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- groupes d'intérêts et leurs besoins</li> <li>- lignes directrices, objectifs de l'entreprise</li> <li>- contexte historique</li> <li>- forme juridique / rapports de propriété</li> <li>- structure organisationnelle</li> <li>- position sur le marché</li> <li>- principaux atouts de l'entreprise</li> <li>- standards en matière de gestion de la qualité</li> </ul> <p>J'explique ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>	<p><b>1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche (C2)</b></p> <p>Je décris les principales caractéristiques et les particularités de la branche dans laquelle mon entreprise est active.</p> <p>Je les répartis comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tailles et structures des entreprises</li> <li>- coefficients opérationnels et financiers</li> <li>- marché d'approvisionnement et débouchés</li> <li>- structure de l'emploi</li> <li>- conditions cadres juridiques</li> <li>- partenariat social</li> <li>- organisations et associations de branche</li> <li>- signification économique / régionale / sociale</li> <li>- développements / tendances.</li> </ul> <p><b>1.1.8.3.2 Contexte de l'activité commerciale et ses évolutions (C2)</b></p> <p>A l'aide de documents et d'outils pertinents, je décris les principaux facteurs qui influent sur l'activité de mon entreprise et de la branche à l'heure actuelle et à l'avenir.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

<sup>31</sup> Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

**Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Automobile* entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012.**

---

Berne, le 23 septembre 2011

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Christine Davatz  
Présidente

Roland Hohl  
Secrétaire exécutif

Ce catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 26 septembre 2011

**OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE (OFFT)**

La directrice

Prof. Ursula Renold

## **Modification du catalogue d'objectifs évaluateurs**

Modification du 12 décembre 2016

---

Pages 2 à 18:

- Les objectifs évaluateurs suivants ont été ajoutés 1.1.5.1.2, 1.1.5.2.1, 1.1.5.3.1, 1.1.5.5.1
- Les objectifs évaluateurs suivants ont été adaptés 1.1.1.1, 1.1.1.1.2, 1.1.1.1.3, 1.1.1.2, 1.1.1.3, 1.1.1.5, 1.1.1.5.1, 1.1.2.1, 1.1.3.1, 1.1.3.1.2, 1.1.3.2, 1.1.3.3, 1.1.3.4, 1.1.4.1, 1.1.4.2, 1.1.4.2.1, 1.1.4.3, 1.1.5.1.1, 1.1.5.2, 1.1.6.1, 1.1.6.2, 1.1.6.2.1, 1.1.6.3, 1.1.7.1, 1.1.7.3, 1.1.8.2, 1.1.8.3

**Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Automobile* entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017.**

---

Berne, le 12 décembre 2016

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Matthias Wirth  
Président

Roland Hohl  
Secrétaire exécutif

La modification du catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 14 décembre 2016

SECRÉTARIAT D'ÉTAT À LA FORMATION, À LA RECHERCHE ET À L'INNOVATION (SEFRI)

Jean-Pascal Lüthi  
Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités