

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

<p>Hinweise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise eingesetzt. - Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen. - Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen – MSS-Kompetenzen – sind im Bildungsplan Grunddokument, Teil A : berufliche Handlungskompetenzen, Kap.2 «Methodenkompetenzen», Kap. 3 «Sozial-/ Selbstkompetenzen», detailliert beschrieben. - Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen K1-K6 zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind in Kap. 4 beschrieben. 				
<p>1.1 Objectif général – branche et entreprise (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)</p> <p>L'employé de commerce organise les processus de prestations de service de manière efficace et ciblée. Sa compréhension de base de la gestion d'entreprise lui permet d'appliquer ces processus. Il mobilise ainsi ses connaissances générales et spécifiques ainsi que les méthodes de travail appropriées à ces fins. L'employé de commerce fait preuve d'un comportement professionnel en matière de conseil à la clientèle, de tâches spécifiques à sa branche et d'administration.</p>				
<p>1.1.1 Objectif particulier – gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service</p> <p>L'employé de commerce est conscient de l'importance d'une bonne gestion du matériel/des marchandises dans une optique de développement durable. Il maîtrise les étapes essentielles de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.</p>				
<p>Objectif évaluateur entreprise formatrice</p>	<p>Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis</p>	<p>Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales</p>	<p>Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales</p>	<p>Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux</p>
<p>1.1.1.1 Acheter du matériel/des marchandises sans appel d'offres (C5)</p> <p>J'achète du matériel et des marchandises dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales. Pour cela, je réalise de manière compétente les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminer les besoins - demander plusieurs devis et les comparer - vérifier les conditions de vente et les délais de livraison - commander le matériel/les marchandises - contrôler les livraisons - signaler/corriger les erreurs de livraison - contrôler/passer en comptabilité les factures fournisseurs <p>MSP</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p>	<p>1.1.1.1.1 Marchés publics (C3)</p> <p>Je montre les différences entre les diverses formes d'appels d'offres publics.</p> <p>Je représente correctement par un graphique le déroulement d'un appel d'offres dans mon environnement de travail. J'indique où et par quel moyen l'appel d'offres est publié.</p> <p>MSP</p> <p>2.4 Présentation efficace 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>			

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises (C5) Je stocke le matériel et les marchandises de manière compétente. Je fais en cela preuve d'expertise en respectant les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - stocker les livraisons - mettre à jour l'état du stock - gérer le stock - établir un inventaire <p>Je respecte ce faisant les directives en matière de santé et de sécurité au travail et les règles de sécurité de l'entreprise.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.6 Conscience écologique</p>				

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

1.1.2 Objectif particulier – conseiller les clients				
L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêt les plus importants d'une entreprise. Il traite les demandes des clients d'une manière compétente, en vue de satisfaire ces derniers. Il lui est pour cela nécessaire de bien connaître les produits et/ou services ainsi que de maîtriser les techniques de conseil et/ou de vente. En fonction de son appartenance à une branche, l'employé de commerce est conscient de l'importance des prestations de service dans le cadre du processus de vente.				
Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.2.1 Mettre en œuvre les connaissances relatives aux produits et aux prestations de service (C5) J'explique les caractéristiques, les particularités et les points forts des produits et services de mon entreprise formatrice grâce à des documents ou des échantillons pertinents.</p> <p>Je mets en œuvre ces connaissances de manière ciblée et convaincante dans mon travail avec différents groupes d'intérêt, dans les processus de travail et dans les tâches administratives.</p> <p>MSP 2.4 Présentation efficace 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.2.1.1 Constitution (C2) A l'aide de la Constitution fédérale et de la Constitution cantonale, j'indique les devoirs de l'Etat (confédération, canton, commune).</p> <p>1.1.2.1.2 Missions de l'Etat (C2) J'explique à l'aide d'exemples actuels librement choisis, les missions attribuées par la Confédération au niveau cantonal et communal.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p>	<p>1.1.2.1.1-1 Statuts communaux (C4) A l'aide d'exemples concrets, j'indique le rapport entre mon quotidien professionnel et les missions attribuées par les statuts communaux.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p> <p>1.1.2.1.2-1 Missions de l'Etat (C2) Je nomme l'instance officielle compétente pour le niveau administratif correspondant dans ma commune. J'indique pour chaque exemple les liens possibles avec les autres administrations.</p>	<p>1.1.2.1.1-2 Constitution cantonale (C4) A l'aide d'exemples concrets, j'indique le rapport entre mon quotidien professionnel et les missions attribuées par la Constitution cantonale.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p> <p>1.1.2.1.2-2 Missions de l'Etat (C2) Je nomme l'instance officielle compétente pour le niveau administratif correspondant dans mon canton. J'indique pour chaque exemple les liens possibles avec les autres administrations.</p>	<p>1.1.2.1.1-3 Constitution cantonale (C4) A l'aide d'exemples concrets, j'indique le rapport entre mon quotidien professionnel et les missions attribuées par la Constitution cantonale.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p> <p>1.1.2.1.2-3 Missions de l'Etat (C2) Je nomme l'instance officielle compétente pour le niveau administratif correspondant dans mon canton. J'indique pour chaque exemple les liens possibles avec les autres administrations.</p>

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.2.2 Servir de manière appropriée les clients/groupes d'intérêts internes et externes (C5) Je reconnais le rôle de mon interlocuteur. Je me comporte de manière correspondante et agis en fonction de mon interlocuteur et de la situation. Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - collaborateurs d'autres administrations ou services administratifs - fonctionnaires - particuliers en tant que différents types de clientèle : <ul style="list-style-type: none"> · contribuable (le client doit réaliser une prestation mais attend une aide claire pour la réalisation de son devoir) · bénéficiaire d'une prestation d'assistance (le client reçoit un soutien monétaire de la part de l'Etat dont il est fortement dépendant.) L'Etat détient le monopole. (Exemple: bénéficiaire d'une allocation chômage) · personne soumise à des réglementations (le client fait l'objet d'une inspection et d'une autorisation) Il a certes des obligations légales, mais attend une intervention rapide et correcte de la part de l'Etat. Exemples : sécurité, protection de l'environnement · acheteur/consommateur (le client achète une prestation et s'acquitte pour cela d'une taxe. L'Etat détient souvent le monopole de l'offre. Exemple : transports publics) <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.4 Civilité</p>	<p>1.1.2.2.1 Missions principales de l'Etat (C2) J'explique avec mes propres mots les missions principales de l'Etat et de mon canton.</p> <p>1.1.2.2.2 Responsabilités (C2) Je montre les responsabilités des missions publiques au niveau fédéral, cantonal et communal de manière compréhensible.</p> <p>1.1.2.2.3 Répartition des missions (C2) J'explique la répartition des missions à mon niveau administratif. Sur la base des missions de l'Etat, je liste les différents groupes d'intérêts (en mettant l'accent sur les cantons/communes).</p> <p>J'attribue les domaines de missions aux groupes d'intérêts.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<p>1.1.2.2.1-1 Missions principales (C2) Sur la base d'exemples concrets, je montre le processus de création de différentes prestations de service pour différents groupes d'intérêts.</p>	<p>1.1.2.2.1-2 Missions principales (C2) Sur la base d'exemples concrets, je montre le processus de création de différentes prestations de service pour différents groupes d'intérêts.</p>	<p>1.1.2.2.1-3 Missions principales (C2) Sur la base d'exemples concrets, je montre le processus de création de différentes prestations de service pour différents groupes d'intérêts.</p>

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.2.3 Mener et conclure des entretiens de conseil et/ou de vente (C5) Je mène les entretiens de conseil et/ou de vente de façon chaleureuse, conviviale et centrée sur les objectifs. Pour cela, je mets en œuvre de manière ciblée mes connaissances sur les produits et les services et effectue les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer l'entretien client - mener un entretien client (indiquer la marge de manœuvre et les dispositions légales) - préparer et/ou exécuter l'acte administratif <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.2.3.1 Techniques d'entretien (C4) Je connais les règles d'une communication harmonieuse et efficace et les applique d'une manière ciblée. Je suis conscient de la possible ambiguïté des messages et reconnais les malentendus.</p> <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.2.3.1-1 Techniques d'entretien (C5) J'utilise différentes techniques d'entretien en fonction de la situation.</p> <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.2.3.1-2 Techniques d'entretien (C5) J'utilise différentes techniques d'entretien en fonction de la situation.</p> <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.2.3.1-3 Techniques d'entretien (C5) J'utilise différentes techniques d'entretien en fonction de la situation.</p> <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer</p>
<p>1.1.2.4 Traiter les réclamations clients (retour négatif) (C5)</p> <p>J'accueille la réclamation des clients et des groupes d'intérêts de manière adéquate et cordiale. J'indique la suite de la procédure.</p> <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.4 Civilité</p>		<p>1.1.2.4.1-1 Comportement correct en cas de réclamations (C4) A l'aide d'exemples types, je fais la différence entre un comportement correct et un comportement incorrect en cas de réclamation.</p> <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.2.4.1-2 Comportement correct en cas de réclamations (C4) A l'aide d'exemples types, je fais la différence entre un comportement correct et un comportement incorrect en cas de réclamation.</p> <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.2.4.1-3 Comportement correct en cas de réclamations (C4) A l'aide d'exemples types, je fais la différence entre un comportement correct et un comportement incorrect en cas de réclamation.</p> <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer</p>

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

1.1.3 Objectif particulier – s'occuper du traitement des commandes				
L'employé de commerce cherche véritablement à orienter de manière optimale les prestations de service et les processus relatifs aux différents clients et à les exécuter dans cette optique. Il respecte en cela les directives de l'entreprise ainsi que les dispositions légales. Il est disposé à utiliser les instruments appropriés.				
Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.3.1 Expliquer la mission de l'entreprise formatrice (C2)</p> <p>J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Je tiens compte des dispositions légales et indique quels sont les liens avec les autres services ou offices.</p> <p>MSP</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>		<p>1.1.3.1.1-1</p> <p>Mission de l'entreprise formatrice (C5) J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Entrent dans cette catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les groupes d'intérêts et leur cause – le modèle/les objectifs de la législature – le contexte historique – les formes de coopération régionale – la structure organisationnelle – l'organisation fonctionnelle – le positionnement de marché, avantages du site – les chiffres clés financiers et non financiers – les points forts essentiels – la gestion et les normes de qualité – la gestion avec mission de prestation/budget global – (Nouvelle gestion publique) <p>Je présente ces thèmes en fonction de mes interlocuteurs, avec des supports pertinents.</p> <p>MSP</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.3.1.1-2</p> <p>Mission de l'entreprise formatrice (C5) J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Entrent dans cette catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les groupes d'intérêts et leur cause – le modèle/les objectifs de la législature – le contexte historique – les formes de coopération régionale – la structure organisationnelle – l'organisation fonctionnelle – le positionnement de marché, avantages du site – les chiffres clés financiers et non financiers – les points forts essentiels – la gestion et les normes de qualité – la gestion avec mission de prestation/budget global – (Nouvelle gestion publique) <p>Je présente ces thèmes en fonction de mes interlocuteurs, avec des supports pertinents.</p> <p>MSP</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.3.1.1-3</p> <p>Mission de l'entreprise formatrice (C5) J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Entrent dans cette catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les groupes d'intérêts et leur cause – le modèle/les objectifs de la législature – le contexte historique – les formes de coopération régionale – la structure organisationnelle – l'organisation fonctionnelle – le positionnement de marché, avantages du site – les chiffres clés financiers et non financiers – les points forts essentiels – la gestion et les normes de qualité – la gestion avec mission de prestation/budget global – (Nouvelle gestion publique) <p>Je présente ces thèmes en fonction de mes interlocuteurs, avec des supports pertinents.</p> <p>MSP</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.3.2 Traiter les demandes des clients en tenant compte des principes administratifs (C3) Je traite les demandes des clients de manière compétente et conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. Je réalise les tâches suivantes en faisant preuve de cordialité et d'orientation client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accuser réception des demandes personnelles et/ou écrites transmises par les clients - traiter les demandes clients et y répondre ou les transmettre aux personnes compétentes - justifier les contacts avec les clients de manière complète, avec les documents correspondants <p>Je respecte en cela les principes administratifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - conformité à la loi (principe de légalité) - égalité - loyauté et confiance réciproque - principes de la nécessité et de l'adéquation <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.3.2.1 Principes administratifs généraux (C2) Je montre, à l'aide d'exemples concrets, l'application des quatre principes administratifs ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> - conformité à la loi (principe de légalité) - égalité - loyauté et confiance réciproque - principes de la nécessité et de l'adéquation 	<p>1.1.3.2.1-1 Principes administratifs généraux (C2) Je montre à l'aide d'exemples concrets l'application des quatre principes administratifs ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> - conformité à la loi (principe de légalité) - égalité - loyauté et confiance réciproque - principes de la nécessité et de l'adéquation 	<p>1.1.3.2.1-2 Principes administratifs généraux (C2) Je montre à l'aide d'exemples concrets l'application des quatre principes administratifs ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> - conformité à la loi (principe de légalité) - égalité - loyauté et confiance réciproque - principes de la nécessité et de l'adéquation 	<p>1.1.3.2.1-3 Principes administratifs généraux (C2) Je montre à l'aide d'exemples concrets l'application des quatre principes administratifs ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> - conformité à la loi (principe de légalité) - égalité - loyauté et confiance réciproque - principes de la nécessité et de l'adéquation

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.3.3 Indiquer les principes légaux (C3) J'indique à mes clients/mes interlocuteurs les dispositions légales applicables au processus de prestations de service.</p> <p>J'apprends les principes légaux à connaître en utilisant les moyens appropriés (Internet/Intranet, recueil juridique...).</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<p>1.1.3.3.1 Hiérarchie du droit (C2) J'explique, à l'aide d'exemples concrets, la hiérarchie du droit au sein des niveaux de l'administration et entre ceux-ci.</p> <p>1.1.3.3.2 Principes/systématique du droit public (C2) J'explique la différence entre le droit privé et public à l'aide d'un exemple concret.</p> <p>1.1.3.3.3 Principes des actes administratifs (C3) Je justifie un acte administratif par les principes légaux sous-jacents.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p>	<p>1.1.3.3.3-1 Dispositions et procédure de recours (C3) J'écris, sur la base de directives simples, une disposition qui contient tous les principes nécessaires.</p> <p>Sur la base d'actes administratifs concrets de mon domaine de travail, j'explique la procédure de recours.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p>	<p>1.1.3.3.3-2 Dispositions et procédure de recours (C3) J'écris, sur la base de directives simples, une disposition qui contient tous les principes nécessaires.</p> <p>Sur la base d'actes administratifs concrets de mon domaine de travail, j'explique la procédure de recours.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p>	<p>1.1.3.3.3-3 Dispositions et procédure de recours (C3) J'écris, sur la base de directives simples, une disposition qui contient tous les principes nécessaires.</p> <p>Sur la base d'actes administratifs concrets de mon domaine de travail, j'explique la procédure de recours.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p>

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.3.4 Réaliser les tâches d'exécution (C3) Je réalise les prestations de service pour les clients et groupes d'intérêts de manière compétente et autonome, en respectant et appliquant les principes légaux, les délais, le secret de fonction et la protection des données. Pour cela, j'utilise et explique de manière correcte les expressions spécialisées.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.3.4.1 Droit d'information (C3) Je réponds correctement à une demande en respectant les prescriptions de la protection des données/du secret de fonction.</p> <p>MSP 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer</p> <p>1.1.3.4.2 Protection des données/secret de fonction (C2) J'explique avec mes propres mots l'objectif de la loi sur la protection des données. Je mentionne des domaines pour lesquels la loi offre une protection à l'entreprise formatrice et/ou aux personnes concernées et pour lesquelles elle impose des limites.</p> <p>1.1.3.4.3 Archivage (C2) Je connais les différentes prescriptions en matière d'archivage à l'échelon du canton et de la commune et sais décrire le principe de la gestion des archives dans mon environnement de travail.</p>	<p>1.1.3.4.3-1 Archivage (C2) Je vérifie si les documents des tâches d'exécution doivent être archivés ou non. Le cas échéant, j'indique les formes et les délais corrects d'archivage.</p>	<p>1.1.3.4.3-2 Archivage (C2) Je vérifie si les documents des tâches d'exécution doivent être archivés ou non. Le cas échéant, j'indique les formes et les délais corrects d'archivage.</p>	<p>1.1.3.4.3-3 Archivage (C2) Je vérifie si les documents des tâches d'exécution doivent être archivés ou non. Le cas échéant, j'indique les formes et les délais corrects d'archivage.</p>

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.3.5 Appliquer le barème de taxation (C3) J'applique correctement le barème de taxation pour les prestations de service soumises à tarification.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p>	<p>1.1.3.5.1 Redevances et taxes (C2) J'explique avec mes propres mots ce que sont les redevances et les taxes. Je cite les prestations de services soumises à taxation dans mon domaine de travail.</p> <p>1.1.3.5.2 Principe de couverture des coûts et d'équivalence (C2) J'explique le principe de la couverture des coûts et de l'équivalence à l'aide d'exemples pertinents.</p>	<p>1.1.3.5.2-1 Principe de couverture des coûts et d'équivalence (C2) J'explique le principe de la couverture des coûts et de l'équivalence à l'aide d'exemples pertinents.</p>	<p>1.1.3.5.2-2 Principe de couverture des coûts et d'équivalence (C2) J'explique le principe de la couverture des coûts et de l'équivalence à l'aide d'exemples pertinents.</p>	<p>1.1.3.5.2-3 Principe de couverture des coûts et d'équivalence (C2) J'explique le principe de la couverture des coûts et de l'équivalence à l'aide d'exemples pertinents.</p>

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.3.6 Tenir une base de données (Fichier, registre...) (C3) Je tiens de manière autonome et compétente une base de données officielle (protection des données, secret de fonction, conservation, suppression) de mon domaine de travail et je procède aux modifications.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.1 Disposition à la performance</p>	<p>1.1.3.6.1 Tenue d'une base de données (C1) Je cite différentes bases de données publiques importantes, leur objectif et leur utilité pour les citoyens.</p> <p>1.1.3.6.2 Harmonisation des registres (C2) Je décris la finalité et l'objectif de l'harmonisation des registres.</p>	<p>1.1.3.6.1-1 Tenue d'une base de données (C1) Je cite les dispositions légales applicables à mes activités concrètes en matière de tenue des bases de données, en particulier en ce qui concerne la tenue du registre des habitants et du registre de personnes.</p>	<p>1.1.3.6.1-2 Tenue d'une base de données (C1) Je cite les dispositions légales applicables à mes activités concrètes en matière de tenue d'une base de données.</p>	<p>1.1.3.6.1-3 Tenue d'une base de données (C1) Je cite les dispositions légales applicables à mes activités concrètes en matière de tenue d'une base de données.</p>
<p>1.1.3.7 Participer aux publications (C3) J'effectue les tâches qui me sont confiées pour les publications dans mon domaine de travail.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.3 Aptitude au travail en équipe</p>	<p>1.1.3.7.1 Organes de publication (C2) A l'aide de publications concrètes, je montre les prescriptions formelles et celles relatives au contenu.</p> <p>Je cite les organes de publication applicables dans mon domaine de travail.</p>			
<p>1.1.3.8 Connaissances relatives à l'influence politique sur l'administration (C2) Je définis, à l'aide d'exemples librement choisis, l'influence de la politique sur mon échelon d'administration et la réalisation de ses missions.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer</p>		<p>1.1.3.8.1-1 L'influence de la politique sur l'administration (C5) J'indique, sur la base de critères librement choisis, comment la politique influence l'activité de l'administration, et inversement.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.3.8.1-2 L'influence de la politique sur l'administration (C5) J'indique, sur la base de critères librement choisis, comment la politique influence l'activité de l'administration, et inversement.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>1.1.3.8.1-3 L'influence de la politique sur l'administration (C5) J'indique, sur la base de critères librement choisis, comment la politique influence l'activité de l'administration, et inversement.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer</p>

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

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.				
Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.4.1 Mettre en évidence les mesures de relations publiques (C3) Je mets en évidence les mesures de relations publiques de mon domaine de travail pour les différents groupes cibles. J'applique les moyens à ma disposition parmi les mesures de relations publiques en fonction de l'interlocuteur.</p> <p>Je considère mon savoir-être comme partie intégrante de ce point et j'assume ma fonction de manière authentique.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.4 Civilité</p>	<p>1.1.4.1.1 Importance des relations publiques pour les administrations publiques (C5) Je compare l'objectif et l'utilité de différentes mesures de relations publiques.</p> <p>1.1.4.1.2 Valeurs/comportement/bonnes manières (C3) J'applique les règles les plus importantes pour une présentation professionnelle et dans mes relations avec les clients et collègues de travail dans les domaines suivants : attitude, langage corporel, tenue vestimentaire et apparence, règles de politesse et de bienséance, bonnes manières au travail, utilisation adéquate de la langue et tonalité etc.</p> <p>1.1.4.1.3 Montrer des mesures de marketing pour le site (C3) Je donne des informations, en fonction de mon interlocuteur, sur les avantages que présente le site de mon canton de résidence/ma commune de résidence et ceux des communes que je connais.</p> <p>MSP 2.4 Présentation efficace 3.2 Capacité à communiquer</p>			

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

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.				
Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.5.1 Traiter les entrées et les sorties de personnel (C3) Je traite les tâches suivantes dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - participation aux mises au concours de postes - préparation de dispositions et de décisions - création de documents pour les assurances sociales <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<p>1.1.5.1.1 Organigramme (C2) J'explique correctement les organigrammes des entreprises.</p> <p>1.1.5.1.2 Perspectives professionnelles dans l'administration publique (C2) J'explique avec mes propres mots mes perspectives professionnelles.</p> <p>1.1.5.1.3 Conditions d'engagement dans le secteur public (C2) Je montre les caractéristiques des conditions d'engagement dans le secteur public et indique les différences par rapport au secteur privé.</p>			
<p>1.1.5.2 Traiter les données relatives à l'administration du personnel (C3) Je suis avec précision les horaires de travail, les absences et les données du personnel.</p> <p>J'assure l'administration des prestations salariales annexes et sociales, ainsi que des frais.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer</p>				

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

1.1.6 Objectif particulier – réaliser des tâches support dans le domaine financier				
L'employé de commerce cherche à traiter les faits et les chiffres avec la plus grande exactitude et selon les directives. Il est disposé à préparer ces informations de manière à ce qu'elles puissent être présentées pour la gestion quotidienne de l'entreprise et les divers comptes rendus.				
Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.6.1 Traitement des factures entrantes et sortantes (C4) J'effectue les tâches suivantes en matière de comptabilité et utilise les documents et outils électroniques correspondants, selon les directives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir et traiter les factures clients - traiter les factures fournisseurs - corriger les erreurs de factures et de comptabilité - traitement des relances - explication des procédures de poursuite <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance</p>	<p>1.1.6.1.1 Exemples du modèle de bilan public (C2) J'explique, à l'aide d'un exemple concret, les principes du modèle de bilan public.</p>	<p>1.1.6.1.1-1 Exemples du modèle de bilan public (C2) J'explique, à l'aide d'un exemple concret tiré de mon quotidien professionnel, les principes du modèle de bilan public.</p>	<p>1.1.6.1.1-2 Exemples du modèle de bilan public (C2) J'explique, à l'aide d'un exemple concret tiré de mon quotidien professionnel, les principes du modèle de bilan public.</p>	<p>1.1.6.1.1-3 Exemples du modèle de bilan public (C2) J'explique, à l'aide d'un exemple concret tiré de mon quotidien professionnel, les principes du modèle de bilan public.</p>
<p>1.1.6.2 Participer aux travaux de clôture des comptes/aux prévisions budgétaires (C3) J'effectue les tâches suivantes pour l'établissement de la clôture trimestrielle et/ou annuelle/des prévisions budgétaires, conformément aux directives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer les chiffres et statistiques - pour la clôture : tenir et préparer la comptabilité auxiliaire <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.3 Aptitude au travail en équipe</p>		<p>1.1.6.2.1-1 Procédure d'approbation (C2) Je décris le déroulement complet de la procédure d'approbation du bilan annuel et indique les principes légaux ainsi que les délais.</p> <p>1.1.6.2.2-1 Bilan annuel/prévisions budgétaires (C5) Je déduis de la comparaison de différents bilans annuels les causes les plus probables des différents résultats.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.1 Disposition à la performance</p>	<p>1.1.6.2.1-2 Procédure d'approbation (C2) Je décris le déroulement complet de la procédure d'approbation du bilan annuel et indique les principes légaux ainsi que les délais.</p> <p>1.1.6.2.2-2 Bilan annuel/prévisions budgétaires (C5) Je déduis de la comparaison de différents bilans annuels les causes les plus probables des différents résultats.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.1 Disposition à la performance</p>	<p>1.1.6.2.1-3 Procédure d'approbation (C2) Je décris le déroulement complet de la procédure d'approbation du bilan annuel et indique les principes légaux ainsi que les délais.</p> <p>1.1.6.2.2-3 Bilan annuel/prévisions budgétaires (C5) Je déduis de la comparaison de différents bilans annuels les causes les plus probables des différents résultats.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.1 Disposition à la performance</p>

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.6.3 Expliquer les charges et les produits (C2) J'explique de manière compréhensible le contenu et la signification des plus importantes charges et des plus importants produits de mon domaine de travail.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>				
<p>1.1.6.4 Comptabiliser et enregistrer des cas d'affaires simples (C3) Je comptabilise et/ou enregistre des cas d'affaires simples de manière autonome.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>				

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

1.1.7 Objectif particulier – exécuter des tâches administratives et organisationnelles				
L'employé de commerce est disposé à exécuter de manière efficace des tâches administratives et organisationnelles. Il conserve en cela une orientation client et/ou service. Il est disposé à utiliser les instruments appropriés en respectant les ressources et en les économisant au mieux.				
Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.7.1 Traiter la correspondance (C5) Je traite correctement la correspondance suivante de manière autonome ou en suivant les directives/modèles et la transmets aux destinataires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - e-mails - courriers - notes - fax <p>Je prends pour cela en compte les directives de l'entreprise.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer</p>				
<p>1.1.7.2 Produire des documents (C3) Je rédige des documents pour certains interlocuteurs de manière autonome ou en suivant les directives/modèles. J'utilise pour cela les instruments appropriés.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer</p>				
<p>1.1.7.3 Concevoir de la documentation (C3) Je conçois, avec les instruments appropriés, une documentation convaincante et réalisée dans les règles de l'art.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer</p>				

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.7.4 Gérer les données et les documents (C3) Je gère de manière autonome les données et les documents.</p> <p>J'utilise les appareils disponibles dans mon domaine de travail de manière responsable d'un point de vue écologique.</p> <p>Je respecte les directives relatives à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la sécurité des données - le système de rangement et de classement - le système d'archivage <p>ainsi que les directives de l'entreprise et les dispositions légales.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>				
<p>1.1.7.5 Préparer et assurer le suivi des réunions et des manifestations (C3) Je prépare de manière compétente les réunions et les manifestations et en assure le suivi, dans le respect des directives et des prescriptions de l'entreprise.</p> <p>MSP 2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer</p>				

Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences opérationnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise »

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Administration publique*

Objectif évaluateur entreprise formatrice	Objectifs évaluateur CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateur CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.7.6 Montrer la structure de l'administration et ses compétences/responsabilités (C2) Je décris correctement la structure de l'administration dans mon domaine de travail.</p> <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.1 Disposition à la performance</p>				
<p>1.1.7.7 Traiter les lettres et les colis (C3) Je traite le courrier entrant et sortant et exécute les tâches suivantes de manière fiable en ce qui concerne les lettres et les colis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réception - triage - distribution - emballage - affranchissement <p>MSP 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.6 Conscience écologique</p>				
<p>1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise </p>				
<p>Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique» : Les objectifs évaluateurs sont intégrés dans les objectifs particuliers 1.1.1 à 1.1.7</p>				

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Öffentliche Verwaltung/Administration publique* entre en vigueur le 1er 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