Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'

employée de commerce / employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 24 juin 2021 (État le 23 juillet 2026)

Numéro de la profession 68800

Table des matières

1. Introduction ... 4
2. Bases de la pédagogie professionnelle ... 5
2.1. Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles ... 5
2.2. Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle ... 7
2.3. Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom) ... 7
2.4. Collaboration entre les lieux de formation ... 9
3. Profil de qualification ... 10
3.1. Profil de la profession ... 10
3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles ... 12
3.3. Niveau d'exigences de la profession ... 13
4. Compétences opérationnelles et spécificités propres aux branches ... 14
4.1. Définition et contenu des spécificités propres aux branches ... 14
4.2. Procédure d'adaptation simplifiée ... 14
5. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation ... 15
Domaine de compétences opérationnelles a : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques ... 15
Domaine de compétences opérationnelles b : Interaction dans un milieu de travail interconnecté ... 20
Domaine de compétences opérationnelles c : Coordination des processus de travail en entreprise ... 25
Domaine de compétences opérationnelles d : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs 32
Domaine de compétences opérationnelles e : Utilisation des technologies numériques du monde du travail ... 39
6. Domaines à choix ... 44
6.1. Domaine à choix « Deuxième langue étrangère » ... 44
6.2. Domaine à choix « Travail de projet individuel » ... 44
Élaboration ... 46
Modification du plan de formation ... 47
Glossaire ... 48
Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité ... 53
Annexe 2 : Spécificités propres aux branches ... 55
A2.1 Branche de formation et d'examen « Automobile » ... 55
A2.2 Branche de formation et d'examen « Banque » ... 74
A2.3 Branche de formation et d'examen « Construire et habiter » ... 84
A2.4 Branche de formation et d'examen « Administration fédérale » ... 96
A2.5 Branche de formation et d'examen « Services et administration (SA) » ... 102
A2.6 Branche de formation et d'examens « Santé-social » ... 112
A2.7 Branche de formation et d'examen « Commerce » ... 117
A2.8 Branche de formation et d'examen « Hôtellerie-Gastronomie- Tourisme HGT » ... 126
A2.9 Branche de formation et d'examen « Logistique et transports internationaux (LTI) » ... 137
A2.10 Branche de formation et d'examen « Assurances-maladie et assurances sociales » ... 146
A2.11 Branche de formation et d'examen « Marketing & Communication » ... 152

A2.12 Branche de formation et d'examen « Industrie des machines, des équipements électriques et des métaux » 161
A2.13 Branche de formation et d'examen « Industrie alimentaire » 169
A2.14 Branche de formation et d'examen « Notariats Suisse » 181
A2.15 Branche de formation et d'examen « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica (ovap) » 192
A2.16 Branche de formation et d'examen « Assurance privée » 205
A2.17 Branche de formation et d'examen « Voyages » 215
A2.18 Branche de formation et d'examen « Transport » 225
A2.19 Branche de formation et d'examen « Fiduciaire/immobilière » 236

Liste des abréviations[1]

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CIFC	Communauté d'intérêts formation commerciale initiale Suisse
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
FCS	Formation commerciale Suisse
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation

[1] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur dès le 1er août 2026

1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité[2] de la formation professionnelle initiale d'employé de commerce sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, associé aux instruments de mise en œuvre (voir annexe 1), il soutient les responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises dans la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

[2] voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art.13 chap. 4 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC).

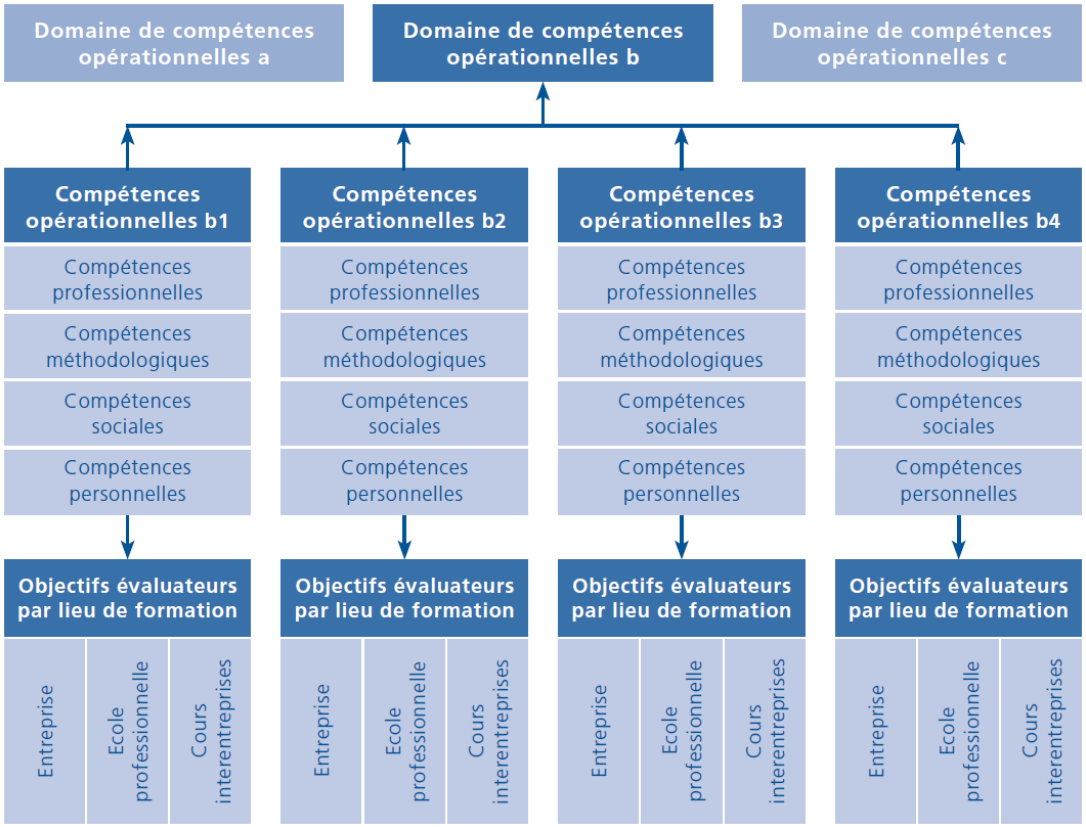
2. Bases de la pédagogie professionnelle

2.1. Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'employé de commerce. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation :



La profession d'employé de commerce comprend cinq **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple : Interaction dans un milieu de travail interconnecté

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine b « Interaction dans un milieu de travail interconnecté » regroupe par exemple cinq compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à

l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2. Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les employés de commerce aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

2.3. Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C1	**Savoir**	Les employés de commerce restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. *Aucun objectif évaluateur C1 pour la partie entreprise dans le plan de formation.*
C2	**Comprendre**	Les employés de commerce expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. *Exemple : Ils décrivent les rapports d'économie générale et les développements globaux dans la société (contexte économique, principes de l'économie de marché, développement conjoncturel, politique économique, monétaire et financière, politique sociale et du marché du travail).*
C3	**Appliquer**	Les employés de commerce mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. *Exemple : Ils utilisent des systèmes et programmes de documentation de l'entreprise dans le cadre de processus de soutien propres au domaine commercial.*
C4	**Analyser**	Les employés de commerce analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. *Exemple : Ils vérifient de manière critique la qualité et le sérieux des résultats de leurs recherches.*
C5	**Synthétiser**	Les employés de commerce combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. *Exemple : Sur la base des développements économiques mondiaux actuels, ils tirent des conclusions pour leur entreprise et son secteur industriel.*

C6	**Évaluer**	Les employés de commerce évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. *Aucun objectif évaluateur C6 dans le plan de formation.*

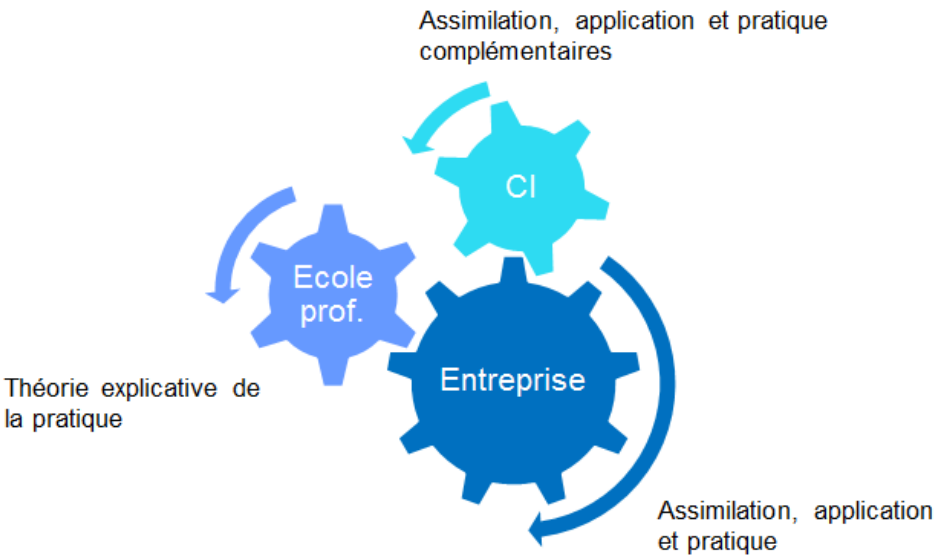
2.4. Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- Entreprise (entreprise formatrice ou entreprise de stage) : dans le cadre de la formation initiale en entreprise (FIEn), la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie. Dans le cadre de la formation initiale en école (FIEc), les écoles de commerce assurent un rôle complémentaire en termes de formation à la pratique professionnelle.
- École professionnelle : elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- Cours interentreprises : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et de connaissances spécifiques à la branche de formation et d'examens, et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe 1).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les employés de commerce doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'établissement du supplément descriptif du certificat.

3.1. Profil de la profession

Les employés de commerce CFC participent de multiples manières à des processus de gestion d'entreprise. Ils conseillent les clients, négocient avec les fournisseurs, coordonnent des interfaces internes et exécutent des tâches spécifiques à leur branche.

Domaine d'activité

Les employés de commerce travaillent dans des entreprises de tailles et de branches différentes. Le contact avec les clients et internes et externes et les fournisseurs caractérise leur domaine d'activité, tout comme l'interaction avec d'autres groupes d'intérêts et les activités dans le cadre de processus et de procédures plus ou moins standardisés.

Principales compétences opérationnelles

Les employés de commerce sont des collaborateurs centrés sur les prestations de services dans des processus de gestion d'entreprise. Ils travaillent au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques et interagissent dans un environnement de travail interconnecté en utilisant des technologies numériques. Leur champ d'activité s'étend de la gestion des relations avec les clients et les fournisseurs à l'exécution de tâches spécifiques à leur branche, en passant par la coordination de processus de travail au sein de l'entreprise. Ils possèdent des compétences opérationnelles communes, mais les priorités diffèrent selon la branche dans laquelle ils exercent leur activité, la stratégie de l'entreprise et leurs aptitudes personnelles. L'orientation client, le travail autonome et réfléchi ainsi que la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.

Pour que les employés de commerce puissent mener à bien leur travail de manière professionnelle et autonome, ils doivent aimer le contact avec les gens, comprendre des contextes et des processus liés à l'entreprise et à l'économie, avoir une large compréhension des technologies et des canaux de communication et d'information modernes, des capacités d'analyse et de réflexion, de bonnes aptitudes à la communication, y compris des techniques d'entretien et de négociation, un niveau élevé de doigté dans la gestion des différentes attitudes et exigences ainsi que des manières appropriées pour chaque situation, de bonnes compétences linguistiques dans la langue nationale du lieu où se trouve l'école ainsi que dans au moins une langue étrangère, et un degré élevé de flexibilité et d'ouverture face au changement. Les employés de commerce s'intègrent de manière proactive et constructive dans les équipes et appliquent de manière responsable les directives de l'entreprise ainsi que les exigences en matière de protection de la santé et de sécurité au travail.

En choisissant une option, les employés de commerce acquièrent des compétences opérationnelles supplémentaires. Ils :

- exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »),
- mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)
- mènent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants dans une deuxième langue nationale ou en anglais (option « communication dans la langue étrangère »)
- gèrent des technologies et évaluent de grandes quantités de données (option « technologie »).

En choisissant un domaine à choix, les employés de commerce acquièrent des compétences opérationnelles supplémentaires. Ils :

- communiquent dans une autre langue étrangère (domaine à choix « deuxième langue étrangère »),
- acquièrent la compétence de s'exprimer dans un environnement de travail plurilingue et d'agir de manière adaptée à la situation dans un contexte interculturel (domaine à choix « travail de projet individuel »).

Les domaines à choix sont réglés au chap. 6.

Exercice de la profession

Les employés de commerce exercent leur profession dans tous les secteurs économiques et dans diverses constellations (indépendants et employés, dans des petites, moyennes et grandes entreprises, au niveau local, régional, national et international). Ils travaillent au sein d'équipes diverses, où les contacts personnels ainsi que l'utilisation professionnelle des diverses technologies de l'information et de la communication jouent un rôle important.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Les employés de commerce coordonnent et communiquent avec différents groupes d'intérêts au sein et en dehors de leur entreprise et via tous les canaux disponibles. Ils agissent en tant que personnes responsables au sein de la société et intègrent des aspects sociaux, politiques, juridiques et culturels dans leurs activités commerciales d'une manière adaptée à la situation. Ils fournissent un large éventail de services commerciaux et contribuent à la croissance de l'économie, tout en tenant compte des aspects de l'écologie et de la durabilité dans leurs actions.

Culture générale

La culture générale favorise la compétence dans la première langue nationale ainsi que les connaissances fondamentales en ce qui concerne des aspects sociaux, économiques, juridiques, technologiques et écologiques. La culture générale, combinée aux compétences professionnelles, constitue une bonne base pour exercer la profession avec succès et évoluer sur le marché du travail. La culture générale est enseignée de manière intégrée et les contenus sont présentés dans le plan de formation ainsi que dans le « plan d'études national pour la culture générale - Employée / Employé de commerce CFC ».

3.2. Vue d'ensemble 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	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
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 »)

3.3. Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS *412.101.241*).

4. Compétences opérationnelles et spécificités propres aux branches

Comme mentionné dans le chap. 3.1, les employés de commerce travaillent dans des entreprises de différentes branches. Les exigences diffèrent parfois considérablement d'une branche à l'autre. C'est pourquoi des caractéristiques et lignes directrices spécifiques à la branche ont été définies en plus des exigences applicables dans toutes les branches.

4.1. Définition et contenu des spécificités propres aux branches

Pour chaque branche de formation et d'examens, des situations de travail ont été définies à partir des compétences opérationnelles communes à toutes les branches. Ces situations de travail ainsi que les objectifs évaluateurs correspondants pour l'entreprise et les cours interentreprises précisent certaines compétences opérationnelles dans les différentes branches. On garantit ainsi qu'en ce qui concerne ces compétences opérationnelles, les employés de commerce répondent également aux exigences spécifiques à leur branche. À cette fin, les cours interentreprises ont été définis sur la base des situations de travail et des objectifs évaluateurs spécifiques à la branche.

L'annexe 2 contient toutes les situations de travail et les objectifs évaluateurs définis par branche de formation et d'examens ainsi que les données clés relatives aux cours interentreprises.

4.2. Procédure d'adaptation simplifiée

En cas de modification de l'annexe 2, une audition n'aura lieu que s'il y a des changements au niveau des aspects réglementés par l'ordonnance sur la formation ou d'autres aspects fondamentaux intéressant les partenaires de la formation professionnelle. Ainsi, il n'est pas nécessaire de procéder à une audition en cas d'adaptation des situations de travail et des objectifs évaluateurs spécifiques à la branche, pour autant que les changements :

- concernent des ajustements purement liés au contenu des situations de travail, des objectifs évaluateurs et des cours interentreprises (sans modification du nombre de jours ni déplacement du nombre de cours interentreprises entre les années d'apprentissage) et
- n'affectent ni les compétences opérationnelles communes à toutes les branches, ni la procédure de qualification.

5. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe 1, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles a : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques

Compétence opérationnelle a1 : Examiner et développer des compétences commerciales Les employés de commerce s'informent sur les possibilités de développement dans leur champ professionnel. Ils procèdent régulièrement à un bilan personnel et, en concertation avec leur supérieur hiérarchique, définissent des mesures pour continuer à développer leurs compétences professionnelles.	
Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
a1.ef1 Ils s'informent sur le marché du travail au sujet des tendances et des possibilités de développement dans leur champ professionnel. (C3)	a1.ep1a Ils démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)
a1.ef2 Ils analysent et documentent leurs capacités, leurs forces et leurs faiblesses dans le domaine pertinent pour leur profession et leurs activités. (C4)	a1.ep2a Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3) a1.ep2b Ils analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences. (C4)
a1.ef3 Ils élaborent des propositions de mesures pour le développement de leurs compétences professionnelles et les définissent avec leurs supérieurs hiérarchiques et/ou leurs formateurs. (C4)	a1.ep3a Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3) a1.ep3b Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3) a1.ep3c Ils choisissent des offres de formation continue appropriées. (C4)

Compétence opérationnelle a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial

Les employés de commerce développent un réseau spécifique à leur profession et entretiennent leurs contacts avec d'autres professionnels par le biais de divers canaux. Ils utilisent leurs contacts pour se présenter lors de mandats, obtenir des informations pertinentes et échanger sur leurs expériences.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
a2.ef1 Ils se présentent dans leur réseau de contacts professionnels en fonction de la situation. (C3)	a2.ep1a Ils expliquent l'importance des réseaux professionnels courants. (C2) a2.ep1b Ils expliquent les opportunités et les risques qu'il y a à apparaître dans les réseaux analogiques et numériques. (C2) a2.ep1c Ils comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels. (C3)
a2.ef2 Ils utilisent différents canaux pour entretenir leur réseau. (C3) a2.ef3 Ils utilisent le réseau spécifique à leur profession en fonction de la situation ou du mandat. (C3) a2.ef4 Ils utilisent le réseau spécifique à leur profession pour l'échange d'informations et d'expériences. (C3)	a2.ep2a Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)

Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Les employés de commerce vendent leur profil de compétence dans des situations de concurrence interne et externe pour des mandats propres au domaine commercial. Ils fournissent des services conformément aux mandats qui leur ont été confiés et vérifient la bonne exécution du mandat à la satisfaction du client. Les employés de commerce réfléchissent à leur réussite, analysent leurs actions et en déduisent des mesures d'amélioration.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
a3.ef1 Ils s'engagent à effectuer des mandats propres au domaine commercial qui correspondent à leur profil de compétence. (C3)	a3.ep1a Ils appliquent les facteurs centraux de l'auto-marketing. (C3) a3.ep1b Ils présentent leurs compétences de manière ciblée en fonction du mandat. (C3) a3.ep1c Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)
a3.ef2 Ils traitent les mandats et les tâches propres au	

domaine commercial dans une optique de service. (C3)	
a3.ef3 Ils demandent des feed-back sur l'exécution des mandats. (C3)	a3.ep3a Ils utilisent des instruments courants pour mesurer la satisfaction des clients. (C3)
a3.ef4 Ils analysent la qualité de leur travail et leur approche de l'exécution du mandat ou de la tâche ainsi que les feed-back reçus et proposent des mesures d'amélioration. (C4)	a3.ep4a Ils évaluent la perception externe de leurs prestations et donnent à leur environnement un feed-back adéquat sur les apports. (C4)

Compétence opérationnelle a4 : Agir de manière responsable dans la société

Les employés de commerce agissent de manière responsable sur le plan personnel et dans la société. Ils planifient leurs actions consciemment et en tirent des conclusions pour eux-mêmes et leurs activités en tant qu'employés de commerce. En outre, les employés de commerce construisent leur identité de manière réfléchie et analysent son impact sur la société et l'entreprise.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
---	a4.ep1 Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2) a4.ep2 Ils réfléchissent à leurs propres attentes quant à leurs relations sociales. (C4) a4.ep3 Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3) a4.ep4 Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3) a4.ep5 Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent et établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4) a4.ep6 Ils évaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé. (C4) a4.ep7 Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3) a4.ep8 Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse et le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)

	a4.ep9 Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3) a4.ep10 Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale, leurs principales causes et les influences de la mobilité sur la nature, les individus et l'économie. (C2) a4.ep11 Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature, l'économie et la société et élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables. (C4) a4.ep12 Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5)

Compétence opérationnelle a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions

Les employés de commerce analysent les questions politiques actuelles ainsi que les intérêts et les valeurs des parties prenantes. Ils développent leurs attitudes et leurs valeurs pour créer leur propre cadre de référence éthique. Ils exercent leurs droits politiques et incluent les questions politiques pertinentes dans leurs actions en tant qu'employés de commerce.

En outre, les employés de commerce développent et élargissent leurs propres formes de création et d'expression. Ils en tirent des conclusions pour eux-mêmes et pour leurs actions en tant qu'employés de commerce.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
---	a5.ep1 Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique ainsi que l'importance de la Constitution fédérale et des lois fédérales dans le système juridique. (C2) a5.ep2 Ils expliquent les principes fondamentaux de la démocratie suisse ainsi que la séparation des pouvoirs avec les tâches des pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire au niveau fédéral. (C2) a5.ep3 Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique. (C2) a5.ep4 Ils se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent. (C4) a5.ep5 Ils analysent l'influence des décideurs politiques sur leur propre opinion. (C4) a5.ep6 Ils se font leur propre opinion sur des questions politiques et la justifient par des arguments. (C3) a5.ep7 Ils analysent le fonctionnement des médias et l'influence de ces derniers sur la formation de l'opinion. (C4) a5.ep8 Ils s'informent sur les questions actuelles en matière de migration et d'asile (C3) a5.ep9 Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)

Domaine de compétences opérationnelles b : Interaction dans un milieu de travail interconnecté

Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

Les employés de commerce exercent leurs activités dans des constellations d'équipes changeantes. Ils communiquent dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Les employés de commerce s'informent des coutumes propres à d'autres cultures et en tiennent compte dans leurs activités de coopération et de communication. Ils respectent à tout moment les directives, les accords et les délais et prennent des mesures en temps utile en cas d'écarts.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
b1.ef1 Ils travaillent avec tous les membres de l'équipe en fonction de la situation. (C3)	b1.ep1a Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2)
b1.ef2 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.ep2a Ils communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
b1.ef3 Ils communiquent avec tous les membres de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3)	b1.ep3a Dans les situations d'équipe propres au domaine commercial, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3) b1.ep3b Dans des situations de communication propres au domaine commercial avec des différences interculturelles, ils interagissent au sein de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3)
b1.ef4 Ils abordent des situations conflictuelles et cherchent des solutions pertinentes. (C3)	b1.ep4a Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits au sein de l'équipe. (C3)
b1.ef5 Ils réfléchissent à leur communication et à leur interaction avec les membres de l'équipe et en déduisent des mesures d'optimisation pour l'avenir. (C4)	b1.ep5a Ils analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions. (C4)
b1.ef6 Ils mettent en œuvre des directives, des accords et des délais dans leurs mandats et prennent des mesures en temps utile en cas d'écarts. (C4)	b1.ep6a Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais pour des mandats propres au domaine commercial et en déduisent les mesures appropriées. (C4)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

Les employés de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail. Ils coordonnent les interfaces avec des outils propres au domaine commercial, traduisent des contenus techniques et spécialisés exigeants en informations adaptées au public cible et documentent les activités correspondantes. Ils font des suggestions d'amélioration aux services compétents.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
b2.ef1 Ils font le lien aux interfaces entre les différents partenaires et groupes d'intérêts via différents canaux. (C3)	---
b2.ef2 Ils évaluent les besoins et les demandes des différents groupes d'intérêts aux interfaces et en déduisent systématiquement les étapes de travail appropriées. (C4)	b2.ep2a Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise. (C2) b2.ep2b Ils identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise. (C4) b2.ep2c Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des groupes d'intérêts propres au domaine commercial. (C4)
b2.ef3 Ils assurent la coordination aux interfaces entre tous les participants avec des outils propres au domaine commercial. (C3)	---
b2.ef4 Dans leur fonction de liaison au niveau des interfaces internes et externes, ils communiquent et documentent des contenus techniques et spécialisés exigeants de manière adaptée au destinataire. (C3)	b2.ep4a Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
b2.ef5 Dans les transactions commerciales, ils appliquent les règles, usages et directives de l'entreprise et de la société. (C3)	b2.ep5a Ils expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise. (C2)
b2.ef6 Ils réfléchissent à leurs activités de coordination au niveau des interfaces et proposent des mesures d'optimisation aux services compétents. (C4)	---
b2.ef7 Ils travaillent de manière constructive avec les spécialistes de domaines. (C3)	---

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

Les employés de commerce discutent de sujets économiques avec leurs collègues en tenant compte notamment des questions d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. En cas d'incertitude, ils font des recherches sur Internet et remettent en question le sérieux et la qualité de leurs résultats. Les employés de commerce réfléchissent aux développements actuels de la politique économique et à leur impact sur le secteur économique et sur l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Ils expliquent également les intérêts spécifiques de l'entreprise aux différents groupes d'intérêts.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
b3.ef1 Ils participent à des discussions économiques spécialisées avec des collègues sur des sujets d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. (C3)	b3.ep1a Ils décrivent les rapports d'économie générale et les développements globaux dans la société (contexte économique, principes de l'économie de marché, développement conjoncturel, politique économique, monétaire et financière, politique sociale et du marché du travail). (C2) b3.ep1b Ils identifient les aspects et les thèmes de l'éthique, de la morale, de la technologie, de l'écologie, de la durabilité et du droit dans des thématiques économiques actuelles et les intègrent dans les discussions économiques spécialisées. (C3)
b3.ef2 Ils comblent les lacunes découlant de discussions avec des experts dans différentes sources d'information. (C3) b3.ef3 Ils vérifient de manière critique la qualité et le sérieux des résultats de leurs recherches. (C4)	b3.ep2a Ils recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux. (C3)
b3.ef4 Sur la base des développements économiques mondiaux actuels, ils tirent des conclusions pour leur entreprise et son secteur industriel. (C5)	b3.ep4a Ils évaluent les effets de l'évolution de l'économie et de la politique économique sur une entreprise. (C4)
b3.ef5 Dans les discussions d'experts, ils défendent les intérêts spécifiques de l'entreprise de manière objective et convaincante auprès des différents groupes d'intérêts. (C4)	---

Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels

Les employés de commerce traitent des petits lots de travail et des projets partiels. Ils créent et gèrent des environnements de travail, élaborent des calendriers et coordonnent la collaboration des acteurs impliqués. Les employés de commerce surveillent le déroulement du projet et informent la direction du projet et les autres personnes concernées en cas d'écarts.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
b4.ef1 Les employés de commerce traitent des petits lots de travail et des projets partiels. (C3)	b4.ep1a Ils expliquent les bases de la planification, de l'organisation, de la mise en œuvre et du contrôle des projets. (C2)
b4.ef2 Ils créent et gèrent des environnements de travail pour projets partiels. (C3)	b4.ep2a Ils définissent un environnement de travail numérique et une structure de documentation adaptés aux projets. (C3)
b4.ef3 Ils créent un projet de calendrier pour les petits projets ou projets partiels. (C3)	b4.ep3a Ils créent des calendriers pour des projets simples ou des projets partiels. (C3)
b4.ef4 Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet et informent la direction du projet et les personnes impliquées dans le projet en cas d'écarts. (C3)	b4.ep4a Pour les projets simples, ils définissent les instruments de suivi de l'avancement du projet. (C3) b4.ep4b Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet. (C3) b4.ep4c Ils établissent les procès-verbaux et autres documents liés au projet. (C3)

Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise

Les employés de commerce s'informent sur les processus de changement en entreprise et leur signification pour leur domaine d'activité. Ils analysent les effets sur leur environnement de travail, soumettent des idées de mise en œuvre et mettent en œuvre les changements selon les instructions de leur supérieur.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
b5.ef1 Les employés de commerce s'informent sur les nouveautés et les changements dans leur entreprise ainsi que sur leur signification pour leur domaine d'activité. (C3)	b5.ep1a Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise. (C2)
b5.ef2 Ils analysent les effets des changements dans l'entreprise sur leur domaine de travail et proposent des mesures de mise en œuvre. (C4)	b5.ep2a Ils effectuent des recherches sur les développements actuels dans le domaine économique et

	social et réfléchissent aux effets sur l'entreprise et leur environnement de travail. (C4) b5.ep2b Ils expliquent de manière critique les possibilités de changement organisationnel dans l'entreprise. (C2) b5.ep2c Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)
b5.ef3 Ils mettent en œuvre de nouvelles mesures, tâches, procédures ou méthodes de travail pour l'entreprise conformément aux directives de leurs supérieurs. (C3)	---
b5.ef4 En cas de doute concernant les processus de changement en entreprise, ils se tournent vers leur supérieur. (C3)	b5.ep4a Ils réfléchissent à des procédures caractéristiques dans leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)

Domaine de compétences opérationnelles c : Coordination des processus de travail en entreprise

Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Les employés de commerce planifient et coordonnent des tâches et les ressources. Ils recherchent des informations et veillent à ce que les ressources soient utilisées efficacement. Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes et mettent en œuvre des mesures respectueuses de l'environnement. Les employés de commerce vérifient leur capacité d'organisation, leur gestion du temps, leurs techniques de travail et l'utilisation de leurs ressources personnelles et de l'entreprise et en déduisent des mesures d'optimisation.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
c1.ef1a Ils planifient et coordonnent des tâches et des ressources dans leur domaine de travail. (C3) c1.ef2 Ils utilisent des outils appropriés pour planifier le travail. (C3) c1.ef3 Ils utilisent efficacement leurs ressources personnelles et celles de l'entreprise. (C3)	c1.ep1a Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2) c1.ep1b Ils utilisent des techniques de travail courantes et des outils numériques pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais. (C3) c1.ep1c Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial. (C3) c1.ep1d Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3) c1.ep1e Ils créent des plans d'organisation appropriés avec des programmes courants. (C3)
c1.ef4 Ils recherchent des informations dans le cadre des tâches de planification et de coordination. (C3)	---
c1.ef5 Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes en fonction de leur rôle et de leur domaine de tâches. (C3)	c1.ep4a Ils planifient un petit événement. (C3)
c1.ef6 Ils mettent en œuvre des mesures appropriées pour réduire au maximum l'impact environnemental de l'organisation des événements. (C3)	c1.ep5a Ils analysent l'impact environnemental d'un événement et en déduisent les mesures appropriées pour réduire cet impact. (C4)
c1.ef7 Ils analysent leurs compétences organisationnelles, leur gestion du temps et leurs techniques de travail et en déduisent des mesures appropriées en concertation avec les services compétents. (C4)	c1.ep7a Ils identifient et définissent les possibilités d'économiser du temps et des ressources dans leur organisation et leur planification. (C3) c1.ep7b Ils examinent leur gestion du temps ainsi que

c1.ef8 Ils analysent l'utilisation des ressources personnelles et de l'entreprise. (C4)	leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées. (C4)

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Les employés de commerce créent divers documents pour soutenir les processus administratifs, gèrent les rendez-vous et organisent le classement. Ils interprètent les documents administratifs et liés au personnel et répondent aux demandes de renseignements à ce sujet. Les employés de commerce réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent les mesures nécessaires.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
c2.ef1 Ils créent des documents tels que des vues d'ensemble, des listes, des tableaux, des procès-verbaux et des notes en concertation avec leur supérieur hiérarchique. (C3)	c2.ep1a Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)
c2.ef2 Ils gèrent les rendez-vous. (C3)	---
c2.ef3 Ils organisent le classement physique et numérique des documents. (C3)	c2.ep3a Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)
c2.ef4 Ils utilisent des systèmes et programmes de documentation de l'entreprise dans le cadre de processus de soutien propres au domaine commercial. (C3)	c2.ep4a Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)
c2.ef5 Ils répondent aux demandes concernant des documents administratifs ou relatifs au personnel rapidement et conformément aux exigences légales. (C3)	c2.ep5a Ils expliquent les éléments du contrat d'apprentissage et les droits et obligations des parties contractantes. (C2) c2.ep5b Ils expliquent les éléments centraux d'autres contrats courants (contrat individuel de travail, contrat de vente mobilière, mandat simple, contrat de location, contrat de prêt, société simple, contrat d'entreprise et leasing) et d'autres bases juridiques. (C2) c2.ep5c Ils expliquent la structure et la langue des documents relatifs au personnel. (C2) c2.ep5d Ils définissent le contenu essentiel des documents administratifs et relatifs au personnel courants. (C3) c2.ep5e Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (C3)

c2.ef6 Les employés de commerce réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent des mesures appropriées. (C4)	---

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise

Les employés de commerce élaborent des documents et des calendriers pour des processus en entreprise. Ils exécutent les tâches du processus avec les outils spécifiés, en tenant compte des exigences de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de la durabilité, et instruisent les employés. Les employés de commerce analysent les problèmes dans les flux de processus et élaborent des suggestions d'amélioration.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
c3.ef1 Ils documentent les processus de travail avec des moyens auxiliaires appropriés. (C3)	c3.ep1a Ils décrivent les processus de prestation de services typiques d'une entreprise. (C2) c3.ep1b Ils montrent les éléments de base et les interfaces d'un processus en entreprise. (C2) c3.ep1c Ils expliquent les bases de la gestion des processus. (C2) c3.ep1d Ils créent des descriptions de processus sous forme graphique et textuelle avec des programmes d'application courants. (C3)
c3.ef2 Ils mettent en œuvre les tâches du processus qui relèvent de leur domaine de responsabilité en utilisant les outils prédéfinis. (C3)	---
c3.ef3 Ils établissent et surveillent les calendriers des processus en entreprise en utilisant les outils spécifiés. (C3)	c3.ep3a Ils établissent des calendriers pour les processus de travail. (C3)
c3.ef4 Ils présentent les processus en entreprise à des collègues. (C3)	c3.ep4a Ils transmettent des informations et des instructions sur les processus de travail de manière appropriée au destinataire. (C3)
c3.ef5 Ils mettent en œuvre les prescriptions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de durabilité. (C3)	c3.ep5a Ils montrent l'importance de la sécurité au travail, de la protection de la santé et de la durabilité dans les processus en entreprise au niveau approprié. (C2)

c3.ef6 Ils identifient les problèmes dans les flux de processus et proposent des mesures d'optimisation appropriées. (C4)	c3.ep6a Ils analysent les flux de processus, identifient les problèmes et développent des mesures d'optimisation. (C4)
Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication Les employés de commerce communiquent avec des groupes d'intérêts internes et externes conformément au concept d'information et de communication de l'entreprise dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère, réfléchissent à leur comportement en matière de communication et en déduisent des mesures d'amélioration. Ils se tiennent également informés des développements dans le domaine de la communication, en tirent des idées pour des innovations dans l'entreprise et testent de nouveaux moyens et formes de communication. Ils soutiennent également les activités de marketing et de communication.	
Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
c4.ef1 Ils communiquent avec tous les groupes d'intérêts internes et externes par tous les canaux, conformément aux directives de l'entreprise en matière d'information et de communication. (C3)	c4.ep1a Ils décrivent les caractéristiques de base des concepts d'information et de communication de l'entreprise. (C2) c4.ep1b Ils présentent les caractéristiques des canaux de communication usuels. (C2) c4.ep1c Ils planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes. (C3) c4.ep1d Ils communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques). (C3)
c4.ef2 Ils communiquent avec tous les groupes d'intérêts internes et externes, oralement et par écrit, dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)	c4.ep2a Ils présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire. (C3) c4.ep2b Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (niveau B1). (C3)
c4.ef3 Ils s'interrogent sur leur comportement personnel en matière de communication avec les groupes d'intérêts internes et externes et en déduisent des mesures d'amélioration appropriées. (C4)	c4.ep3a Ils analysent leur communication axée sur le groupe cible et en déduisent des mesures d'amélioration. (C4)
c4.ef4 Ils s'informent des développements dans le domaine de la communication et élaborent des propositions appropriées pour leur entreprise. (C4)	c4.ep4a Ils effectuent des recherches sur les développements dans le domaine de la communication. (C3)

c4.ef5 Ils testent l'utilisation de nouveaux moyens et formes de communication. (C3)	---
c4.ef6 Ils soutiennent la planification et la coordination d'activités de marketing et de communication par le biais de divers canaux dans leur domaine de travail, en fonction des groupes cibles. (C3)	c4.ep6a Ils décrivent les caractéristiques les plus importantes des stratégies et activités de marketing. (C2) c4.ep6b Ils élaborent des documents de communication et de marketing analogiques et numériques usuels. (C3)

Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

Les employés de commerce préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres mandats ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs. Ils vérifient les écarts et proposent des mesures en temps opportun au service compétent. Ils établissent des factures et agissent en tenant compte des coûts. Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail et les corrigent si nécessaire en concertation avec leur supérieur hiérarchique.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
c5.ef1 Ils préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres projets ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs. (C3) c5.ef2 Ils identifient les écarts par rapport au budget et aux coûts et recettes effectifs et proposent des mesures aux services compétents en temps utile. (C4)	c5.ep1a Ils expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise. (C2) c5.ep1b Ils présentent la structure d'un compte de résultat et d'un bilan. (C2) c5.ep1c Ils expliquent la fonction et le déroulement des comptes intermédiaires et annuels. (C2) c5.ep1d Ils préparent des budgets, des décomptes, des relevés et des calculs de coûts et de recettes et en tirent des recommandations d'action. (C4) c5.ep1e Ils utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données. (C3)
c5.ef3 Ils traitent les factures et les transmettent aux services responsables. (C3)	c5.ep3a Ils créent des documents de facturation et des ordres de paiement. (C3)
c5.ef4 Ils agissent en fonction des coûts dans le respect du cadre financier. (C3)	
c5.ef5 Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail pour détecter les ambiguïtés, les erreurs, les situations critiques et la plausibilité	c5.ep5a Ils vérifient les processus de paiement et en déduisent des mesures d'optimisation. (C4)

et les corrigent après avoir consulté leur supérieur. (C4)	

Compétence opérationnelle 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.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
c6.ef1 Ils effectuent des travaux comptables en respectant les dispositions légales. (C3)	c6.ep1a Ils expliquent les éléments de base et les interrelations de la comptabilité (bilan, compte de résultat, liquidité, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive et feuille de répartition des coûts), en tenant compte des exigences légales pertinentes. (C2) c6.ep1b Ils appliquent les éléments de base de la comptabilité (compte de résultat, bilan, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive). (C3) c6.ep1c Ils comptabilisent les transactions commerciales conformément aux exigences légales applicables. (C3)
c6.ef2 Ils fournissent des informations sur les déclarations de salaires. (C3)	c6.ep2a Ils décrivent correctement les principales caractéristiques d'un système de comptabilité des salaires, y compris les cotisations sociales. (C2) c6.ep2b Ils expliquent la structure d'un système de comptabilité des salaires et d'une déclaration de salaire. (C2)
c6.ef3 Ils accomplissent des tâches et des mandats dans le cadre de l'établissement des comptes annuels. (C3)	c6.ep3a Ils expliquent les principes de base régissant les comptes annuels dans la comptabilité financière. (C2)
c6.ef4 Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs travaux comptables et prennent des mesures correctives. (C4)	c6.ep4a Ils déterminent les écarts entre les chiffres du budget et les chiffres effectifs et les interprètent. (C4)

Domaine de compétences opérationnelles d : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Les employés de commerce communiquent avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils répondent à leurs demandes, prennent note de leurs besoins, les transmettent si nécessaire au service compétent et assurent le flux d'informations.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
d1.ef1 Ils répondent via tous les canaux de communication aux demandes des clients ou des fournisseurs concernant les produits et les services de l'entreprise dans les meilleurs délais. (C3)	d1.ep1a Ils mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service (C3) d1.ep1b Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)
d1.ef2 Ils répondent aux demandes des clients ou des fournisseurs. (C3) d1.ef3 Ils prennent note des demandes des clients ou des fournisseurs. (C3) d1.ef4 Si nécessaire, ils transmettent les demandes des clients ou des fournisseurs au service compétent. (C3)	d1.ep2a Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3) d1.ep2b Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes. (C3)
d1.ef5 Ils interprètent les signaux verbaux et non verbaux des clients ou des fournisseurs et en déduisent des mesures appropriées. (C4)	d1.ep5a Ils interprètent des signaux non verbaux. (C3)
d1.ef6 Ils procèdent à une première clarification des besoins du client. (C3)	d1.ep6a Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins. (C3)
d1.ef7 Ils assurent le flux d'informations vers les clients ou les fournisseurs en temps utile. (C3)	---
d1.ef8 Ils communiquent avec les clients et les fournisseurs par oral et par écrit dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)	d1.ep8a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Les employés de commerce mènent des entretiens de conseil avec des clients et des entretiens d'information avec des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils créent un climat 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 de manière à trouver une solution. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients et des fournisseurs et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
d2.ef1 Ils mènent des entretiens d'information et de conseil structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)	d2.ep1a Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2) d2.ep1b Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information. (C3) d2.ep1c Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de conseil. (C3)
d2.ef2 Ils clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs. (C3)	d2.ep2a Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes. (C3) d2.ep2b Ils écoutent activement. (C3) d2.ep2c Ils procèdent à une analyse complète des besoins. (C3)
d2.ef3 Ils créent une atmosphère de confiance pour les entretiens. (C3)	d2.ep3a Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3) d2.ep3b Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)
d2.ef4 Ils proposent aux clients ou aux fournisseurs des produits et des services appropriés sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)	---
d2.ef5 Ils présentent des propositions de solutions de manière convaincante. (C3)	d2.ep5a Ils utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client. (C3)
d2.ef6 Ils prennent au sérieux les objections des clients ou des fournisseurs et argumentent de manière factuelle et orientée vers une solution. (C4)	d2.ep6a Ils utilisent des techniques d'argumentation. (C3)

d2.ef7 Ils mènent des entretiens d'information et de conseil avec les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)	d2.ep7a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
d2.ef8 Ils analysent leurs entretiens d'information et de conseil en tenant compte des réactions des clients ou des fournisseurs et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens d'information et de conseil. (C4)	

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Les employés de commerce mènent des entretiens de vente et de négociation dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils clarifient les besoins, préparent des offres pour les clients et argumentent lors des entretiens de vente en se concentrant sur les avantages. Si nécessaire, les employés de commerce demandent des offres de fournisseurs potentiels, les vérifient et en tirent des arguments pour les entretiens de vente ou de négociation. Ils les terminent en temps opportun. Les employés de commerce analysent les feed-back des clients et des fournisseurs et en tirent des mesures d'optimisation pour leurs futurs entretiens.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
d3.ef1 Ils mènent des entretiens de vente et de négociation structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)	d3.ep1a Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de vente. (C3) d3.ep1b Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de négociation. (C3) d3.ep1c Ils utilisent des techniques d'entretien de vente et de négociation courantes. (C3) d3.ep1d Pour un entretien de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs, ils choisissent et mettent en œuvre une technique de communication ciblée. (C3)
d3.ef2 Ils clarifient en détail les besoins des clients ou des fournisseurs, notamment quant à l'aspect de durabilité. (C3)	---
d3.ef3 Ils utilisent les instruments de communication appropriés lors des entretiens de vente ou de négociation avec les clients ou les fournisseurs. (C3)	---
d3.ef4 Ils préparent des offres pour les clients sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)	d3.ep4a Ils établissent une offre orientée vers le client. (C3)

d3.ef5 Ils défendent les avantages et les aspects de durabilité de leurs produits et services dans les entretiens de vente ou de négociation avec les clients. (C3)	---
d3.ef6 Ils demandent des offres de fournisseurs potentiels. (C3)	---
d3.ef7 Ils vérifient les offres et en tirent des arguments pour l'entretien de négociation ou de vente. (C4)	d3.ep7a Ils appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur. (C3)
d3.ef8 Ils terminent les entretiens de vente et de négociation en temps opportun. (C3)	---
d3.ef9 Ils mènent des entretiens de vente avec les clients dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3) d3.ef10 Ils mènent des entretiens de négociation dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. (C3)	d3.ep9a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
d3.ef11 Ils analysent leurs entretiens de vente ou de négociation en tenant compte des feed-back des clients ou des fournisseurs et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens de vente et de négociation. (C4)	---

Compétence opérationnelle d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

Les employés de commerce entretiennent les relations avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via les canaux de communication appropriés. Ils mettent en œuvre des mesures visant à fidéliser les clients et les fournisseurs et à accroître la satisfaction des clients. Ils vérifient l'efficacité des mesures et proposent des améliorations.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
d4.ef1 Ils soignent leurs relations avec les clients et les fournisseurs. (C3)	d4.ep1a Ils expliquent les facteurs déterminants pour le maintien des relations avec les clients et les fournisseurs. (C2)
d4.ef2 Ils appliquent les mesures de fidélisation des clients et des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via les canaux de communication appropriés. (C3)	d4.ep2a Ils développent des mesures de fidélisation des clients. (C3)

d4.ef3 Ils mettent en œuvre des mesures visant à accroître la satisfaction des clients. (C3)	d4.ep3a Ils montrent les aspects permettant d'obtenir la satisfaction du client. (C2)
d4.ef4 Ils vérifient l'efficacité de la mise en œuvre des mesures de fidélisation des clients et proposent des mesures d'optimisation. (C4)	d4.ep4a Ils analysent l'effet des canaux de communication courants sur les clients. (C4)

Compétence opérationnelle 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.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
d5.ef1 Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk). (C3)	d5.ep1a Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3) d5.ep1b Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (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.ep2a Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3) d5.ep2b Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (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.ep4a Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2) d5.ep4b Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3)
d5.ef5 Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits, des réclamations et des négocia-	d5.ep5a Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3)

tions, 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)	d5.ep6a Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)

Compétence opérationnelle 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.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
d6.ef1 Lors d'événements, ils interagissent avec différents acteurs de manière éloquente et adaptée à la situation (Small Talk). (C3)	d6.ep1a Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3) d6.ep1b Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (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.ep2a Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3) d6.ep2b Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3) d6.ep2c Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale de la régionale qu'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.ep4a Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2) d6.ep4b Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (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.ep5a Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3)
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)	d6.ep6a Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)

Domaine de compétences opérationnelles e : Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial

Les employés de commerce utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de leur domaine de travail et soutiennent les différents groupes d'intérêts dans leur utilisation. Ils mettent à jour les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu. Les employés de commerce se conforment aux dispositions légales, identifient les risques en matière de sécurité des données et prennent des mesures. Ils résolvent eux-mêmes les problèmes technologiques ou les transmettent au service compétent. Ils prennent également des mesures pour réduire la consommation d'énergie dans le domaine informatique.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
e1.ef1 Ils utilisent les logiciels et les systèmes des technologies de l'information et de la communication de l'entreprise propres à leur domaine de travail. (C3)	e1.ep1a Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3) e1.ep1b Ils expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud). (C2)
e1.ef2 Ils soutiennent les différents groupes d'intérêts dans l'utilisation des logiciels et systèmes de l'entreprise. (C3)	e1.ep2a Ils fournissent une assistance spécifique au groupe cible pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)
e1.ef3 Ils mettent à jour les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu conformément aux prescriptions légales. (C3)	e1.ep3a Ils expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation. (C2) e1.ep3b Ils mettent à jour les programmes d'application ainsi que les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (content management system). (C3)
e1.ef4 Ils identifient les risques ou les dangers courants en matière de sécurité des données et prennent les mesures appropriées au niveau adéquat. (C4)	e1.ep4a Ils appliquent des mesures et des règlements pour la sécurité et la protection des données. (C3)
e1.ef5 Ils résolvent des problèmes techniques simples qui apparaissent lors de l'utilisation des logiciels et des systèmes d'entreprise. (C3)	e1.ep5a Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants propres au domaine commercial. (C3)
e1.ef6 Ils identifient les problèmes techniques et les transmettent rapidement au service compétent. (C4)	---

e1.ef7 Ils prennent des mesures dans leur domaine de travail pour réduire la consommation d'énergie dans le domaine informatique. (C3)	e1.ep7a Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)

Compétence opérationnelle e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique

Les employés de commerce effectuent des recherches liées à leurs mandats à l'aide de diverses sources d'information. Ils vérifient la qualité et la pertinence pour l'entreprise des résultats de leurs recherches, préparent les informations pertinentes et les documentent pour une utilisation ultérieure dans le respect des prescriptions légales. Les employés de commerce analysent leur approche de la recherche et en déduisent des mesures d'optimisation.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
e2.ef1 Ils cherchent systématiquement des informations dans le cadre d'un mandat en utilisant diverses sources. (C3)	e2.ep1a Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique. (C3)
e2.ef2 Ils utilisent les bases de données, les systèmes de gestion de contenu et d'autres infrastructures techniques de l'entreprise pour leurs recherches. (C3)	e2.ep2a Ils appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet. (C3)
e2.ef3 Ils vérifient la qualité des informations recherchées et les classent en fonction de leur pertinence pour l'entreprise. (C4)	e2.ep3a Ils décrivent les principaux moyens de contrôler la qualité des sources d'information. (C2) e2.ep3b Ils identifient et définissent les données et informations importantes sur la base de simples demandes de recherche. (C3) e2.ep3c Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (C4)
e2.ef4 Ils préparent les informations pertinentes pour le donneur d'ordre. (C3)	e2.ep4a Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire. (C3)
e2.ef5 Ils documentent et organisent les informations issues des recherches en vue d'une utilisation ultérieure dans le respect des prescriptions légales. (C3)	e2.ep5a Ils appliquent les règles du droit d'auteur et de la protection des données en toute sécurité lors de la recherche et de l'utilisation d'informations. (C3)
e2.ef6 Ils réfléchissent à leur approche de la recherche en termes de méthodologie et de pertinence et en tirent des optimisations pour leurs futures recherches. (C4)	---

Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise

Les employés de commerce effectuent des analyses de contenus ainsi que des évaluations quantitatives de moindre envergure, préparent les résultats, tirent des conclusions et remettent les informations qu'ils ont préparées au service compétent. Ils vérifient la plausibilité des bases de données et des statistiques et en déduisent des mesures correctives.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
e3.ef1 Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)	e3.ep1a Ils expliquent les méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C2) e3.ep1b Ils établissent et interprètent des statistiques et des ensembles de données. (C3) e3.ept1c Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)
e3.ef2 Ils présentent les résultats de leurs analyses et évaluations de manière adaptée au groupe cible. (C3)	e3.ep2a Ils préparent des statistiques et des ensembles de données et les présentent de manière adaptée au groupe cible. (C3)
e3.ef3 Ils tirent des conclusions des résultats de leurs analyses et évaluations et les transmettent au service compétent. (C4)	e3.ep3a Ils calculent et interprètent des indicateurs clés de l'entreprise. (C4)
e3.ef4 Ils vérifient la plausibilité des ensembles de données et des statistiques dans leur domaine de travail et en déduisent des mesures correctives. (C4)	---

Compétence opérationnelle e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

Les employés de commerce préparent des contenus avec des programmes adaptés. Ce faisant, ils tiennent compte de l'objectif, des groupes cibles, de l'information et du canal médiatique. Les employés de commerce créent des modèles pour les supports d'information et les formats des médias. Ils vérifient également la qualité des articles internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle
e4.ef1 Ils préparent des contenus portant sur l'entreprise dans un format multimédia pour des groupes cibles en utilisant des programmes appropriés. (C3)	e4.ep1a Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3) e4.ep1b Ils expliquent la structure d'un script pour les productions audio et vidéo. (C2)

	e4.ep1c Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3) e4.ep1d Ils créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants. (C3) e4.ep1e Ils créent et présentent des contenus (textes, images, son, vidéo) dans un format courant. (C3)
e4.ef2 Ils utilisent les modèles de l'entreprise pour préparer des supports d'information et des formats de médias. (C3)	---
e4.ef3 Ils préparent des modèles de supports d'information et de formats de médias en fonction des groupes cibles. (C3)	e4.ep3a Ils élaborent des modèles pour les supports d'information et les formats de médias courants. (C3)
e4.ef4 Ils vérifient la qualité des articles internes et externes et prennent des mesures correctives si nécessaire. (C4)	---

Compétence opérationnelle e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie ») En collaboration avec des spécialistes, les employés de commerce mettent en place des bases de données et des systèmes de gestion de contenu et les gèrent dans leur domaine de travail. Ils instruisent leurs collègues à l'utilisation de ces bases de données et de ces systèmes et logiciels. Les employés de commerce règlent les problèmes de logiciels et de matériel. Ils vérifient également les offres techniques et font des recommandations.	
Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
e5.ef1 Ils mettent en place des structures dans des bases de données ou des systèmes de gestion de contenu en collaboration avec les spécialistes. (C3)	e5.ep1a Ils créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu. (C3)
e5.ef2 Ils gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu pour leur domaine de travail. (C3)	e5.ep2a Ils mettent en place et gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (CMS). (C3)
e5.ef3 Ils instruisent leurs collègues à l'utilisation de logiciels, de bases de données et de systèmes de gestion de contenu spécifiques la branche et à l'entreprise. (C3)	e5.ep3a Ils répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau (C3).

e5.ef4 Ils résolvent les problèmes de logiciels et de matériel dans leur domaine de travail. (C3)	e5.ep4a Ils expliquent la logique de base des langages de programmation. (C2)
e5.ef5 Dans le cas d'adaptations et de nouvelles acquisitions d'infrastructures techniques, ils vérifient la qualité des différentes offres et en tirent des recommandations fondées. (C4)	e5.ep5a Ils expliquent les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial. (C2) e5.ep5b Ils comparent différentes offres pour l'acquisition et l'adaptation d'infrastructures technologiques dans le domaine commercial et en tirent des recommandations. (C4)

Compétence opérationnelle e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

Les employés de commerce évaluent de grands ensembles de données provenant de diverses sources en lien avec le mandat qu'ils ont reçu et préparent les résultats pertinents. Pour cela, ils utilisent des programmes et des outils appropriés. Ils vérifient l'exhaustivité et l'exactitude des informations pertinentes et en tirent des conclusions pour leur mandat.

Objectifs évaluateurs Entreprise	**Objectifs évaluateurs École professionnelle**
e6.ef1 Ils traitent de grandes quantités de données provenant de différentes sources en lien avec le mandat en utilisant des programmes d'application et des outils appropriés. (C3)	e6.ep1a Ils appliquent les différentes étapes de la collecte, du traitement et de l'analyse des données. (C3) e6.ep1b Ils évaluent de grandes quantités de données. (C3) e6.ep1c Ils appliquent des stratégies avancées pour la recherche d'informations sur Internet. (C3)
e6.ef2 Ils identifient les informations pertinentes à partir des grandes quantités de données. (C4)	e6.ep2a Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir de grandes quantités de données. (C4)
e6.ef3 Ils préparent les évaluations des données relatives au mandat et à la thématique de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés. (C3)	e6.ep3a Ils présentent les évaluations de données de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés. (C3)
e6.ef4 Ils vérifient l'exhaustivité et l'exactitude des informations pertinentes et en tirent des conclusions pour le mandat. (C5)	e6.ep4a Ils analysent les résultats de leurs recherches et en tirent des conclusions. (C5)

6. Domaines à choix

Les domaines à choix permettent aux personnes en formation de développer leurs talents personnels, selon la devise voulant que « Chaque être humain porte en lui des capacités et des aptitudes particulières, c'est-à-dire des talents. Parce que le talent ne signifie pas seulement être doué pour la peinture, la musique, la poésie ou d'autres choses qui sont généralement perçues comme du talent. Le talent englobe toutes les qualités humaines, qu'il s'agisse de compétences artistiques, d'aptitudes techniques, de don pour les affaires ou de compétences sociales. Les talents nous aident à vivre avec fascination et ne sont pas destinés à être seulement « vécus »[2].

Le domaine à choix « Deuxième langue étrangère » encourage les talents linguistiques, tandis que le domaine à choix « Travail de projet individuel » vise à encourager les talents dans le domaine commercial.

6.1. Domaine à choix « Deuxième langue étrangère »

Idée directrice

Les personnes en formation développent leurs compétences dans une deuxième langue nationale ou en anglais afin de pouvoir s'exprimer oralement et par écrit dans l'environnement économique et social. Elles combinent des expériences scolaires et extrascolaires dans l'apprentissage des langues, puis documentent et analysent celles-ci. Elles communiquent de manière adaptée au public cible et sont à même d'expliquer et de justifier leurs propres opinions et projets. Elles rédigent des textes simples et cohérents. Elles approfondissent la culture du pays et de la région linguistique dont elles apprennent la langue et élargissent ainsi leur horizon interculturel.

Niveau de langue

Niveau B1 selon le Portfolio européen des langues (cadre de référence du CECR).

6.2. Domaine à choix « Travail de projet individuel »

Idée directrice

La Suisse est un pays multilingue avec une économie tournée vers le monde. Il importe donc que les employés de commerce disposent de bonnes compétences linguistiques. Les personnes en formation acquièrent la compétence de s'exprimer dans un environnement de travail plurilingue et d'agir de manière adaptée à la situation dans un contexte interculturel. Ce domaine à choix est mis en œuvre dans une langue étrangère (langue nationale ou anglais) en complément à la langue étrangère obligatoire.

Les personnes en formation acquièrent des compétences linguistiques qui leur permettent d'agir dans un environnement plurilingue. Elles se familiarisent avec les réalités culturelles dans le cadre de leur collaboration dans des équipes.

Elles traitent un projet individuel interdisciplinaire – idéalement dans un groupe de travail œuvrant par-delà les frontières linguistiques et nationales. À cet effet, des offres de mobilité et d'échange sont proposées, éventuellement soutenues par une plateforme d'échange numérique. Les personnes en formation élargissent ainsi leurs compétences commerciales. Elles se familiarisent avec de nouvelles thématiques, analysent des faits et établissent des liens entre leurs conclusions. Elles élargissent ainsi leur capacité à gérer des projets et développent leurs talents.

Objectifs évaluateurs

- Ils gèrent des situations typiques dans des équipes de projet plurilingues de manière adaptée aux besoins.
- Pour ce faire, ils disposent des compétences linguistiques appropriées.
- Ils réagissent de manière appropriée aux différences culturelles.

[2] Lasko, W. (2001) : Motivation und Begeisterung : Entdecken und aktivieren Sie Ihre Talente. 2e éd. Wiesbaden : Gabler Verlag.

- Ils analysent les situations de communication interculturelles en s'appuyant sur des critères et prennent les mesures appropriées.
- Ils réalisent les travaux de gestion d'un projet individuel en procédant avec méthode.
- Ils planifient des projets individuels de manière méthodique.
- Ils réalisent leurs projets de manière ciblée.
- Ils évaluent l'état d'avancement de leurs projets en s'appuyant sur des critères.

Les niveaux de langue suivants sont visés :

Comprendre B1 / Parler B1 / Écrire A2

Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce / employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Berne, le 24 juin 2021

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

Martina Oertli	Roland Hohl
Co-présidente	Secrétaire exécutif

Après examen du plan de formation, le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) donne son accord.

Berne, le 16 août 2021

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

Rémy Hübschi
Vice-directeur, Chef de la division Formation professionnelle et continue

Modification du plan de formation

Modification du 30 mars 2023

Page 80 :

- Nouvelle répartition des semestres pour les cours industriels supplémentaires : modification pour la branche « Banque ».

Page 98 :

- Nouvelle répartition des semestres, attribution des situations de travail aux jours de CI et suppression des jours de blended learning : modification pour la branche « Administration fédérale ».

Page 165 :

- Nouvelle attribution des situations de travail en fonction du bloc CI et adaptation des jours de blended learning et des jours présentiels : modification pour la branche « Industrie des machines, des équipements électriques et des métaux ».

Page 176 :

- Suppression des jours de blended learning : modification pour la branche « Industrie alimentaire ».

Page 187 :

- Précisions CI spécifiques aux branches concernant le semestre du bloc CI 1c / cours 3 : modification pour la branche « Notariats Suisse ».

Page 212 :

- Suppression des jours de blended learning : modification pour la branche « Assurance privée ».

La modification du plan de formation entre en vigueur le 1er juin 2023 et s'applique aux personnes qui ont commencé leur formation après cette date.

Berne, le 30 mars 2023

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

Michel Fischer	Roland Hohl
Co-direction comité	Secrétaire exécutif

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le [date]

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

Rémy Hübschi
Directeur suppléant du SEFRI, chef de la division Formation professionnelle et continue

Modification du plan de formation

Modification du 23 juillet 2026

Pages 68 à 73 :
Secteur bancaire : adaptation et reformulation des niveaux taxonomiques de 16 objectifs de performance spécifiques au secteur dans le domaine des cours interentreprises (CI) et 1 adaptation dans les objectifs de performance en entreprise.

Page 155 :
Secteur de l'industrie des machines, des équipements électriques et des métaux : adaptation du mode de déroulement des deuxièmes journées de cours respectives des CI1 et CI4.

Les modifications apportées au plan de formation dans les secteurs bancaire (pages 68 à 73) et de l'industrie mécanique, électrique et métallurgique (page 154) entreront en vigueur le 1er août 2026 et ne s'appliqueront qu'aux personnes en formation ayant commencé leur formation après cette date.

Berne, le 23 juillet 2026

Formation Commerciale Suisse (FOCOS)

Bruno Schumacher
Coprésident

Stefan Gamper
Directeur général

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le 18 août 2026

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

Rémy Hübschi
Directeur suppléant du SEFRI, chef de la division Formation professionnelle et continue

Glossaire

(*voir *Lexique de la formation professionnelle, 4e édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne,* www.lex.formation-prof.ch)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs États membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences « savoirs », « aptitudes » et « compétences ». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.
La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr[3].

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

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 à choix possibles sont présentés dans le profil de la profession (chap. 3.1). Le domaine à choix est fixé en dehors du contrat d'apprentissage au début de la formation par les parties contractantes après consultation de l'école professionnelle.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification « travail pratique »**
- **Domaine de qualification « connaissances professionnelles » :** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La

[3] **RS 412.10**

personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles. La culture générale est régie par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale[4] et est évaluée en même temps que le domaine de qualification « connaissances professionnelles ».

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.
Le dossier de formation prend la forme d'un portfolio personnel. Les personnes en formation documentent leurs expériences dans l'acquisition des compétences opérationnelles. Elles décrivent des projets ou des mises en œuvre issus de leur formation professionnelle initiale qui portent sur plusieurs compétences opérationnelles ou qui dépassent les compétences opérationnelles d'une employée de commerce/d'un employé de commerce. Elles prouvent leurs compétences dans différents domaines au moyen de preuves formelles, par exemple des certificats de langue. Et elles ont la possibilité de montrer ce qui les distingue – en dehors de leur rôle professionnel.

Dossier des prestations

Les prestations des personnes en formation sont documentées dans les trois lieux de formation. Dans l'entreprise formatrice, les prestations sont attestées chaque semestre sous la forme de contrôles de compétences. L'école professionnelle documente les prestations dans le cadre du bulletin semestriel. Les prestations fournies durant les cours interentreprises sont documentées sous la forme de deux contrôles de compétences des CI. Ces dispositions sont précisées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification (voir annexe 1).

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale : l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérence dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

[4] **RS 412.101.241**

Office de la formation professionnelle*

Partenaire de la formation avec une fonction de conseil et de surveillance vis-à-vis des parties contractantes, des écoles professionnelles, et des centres de CI. Assure la coordination et le pilotage de l'exécution de la formation professionnelle initiale et veille à l'organisation des procédures de qualification.

Option

Les options élargissent certaines compétences opérationnelles du profil de qualification. Il s'agit de spécialisations en 3e année d'apprentissage, qui sont transmises dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle. Les options sont documentées dans le dossier de formation. La sélection se fait en fonction des aptitudes et des compétences des personnes en formation et des exigences des entreprises formatrices. L'option est déterminée par les parties contractantes au plus tard à la fin de la 2e année d'apprentissage.

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation ; orfo)

Une orfo réglemente notamment, pour une profession donnée, 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, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression « organisations du monde du travail » désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra.

Procédure de qualification*

L'expression « procédure de qualification » est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire : formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique

Dans le cadre du domaine de qualification « travail pratique », les personnes en formation traitent une situation pratique encadrée spécifique à la branche. L'examen se déroule dans la langue nationale de la région et a lieu sur un site central choisi par la branche de formation et d'examens inscrite dans le contrat d'apprentissage. Il est régi par les « dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final ».

Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source[3]
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce / employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC)	*Version électronique* Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.bvz.admin.ch > Professions A-Z) *Version papier* Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html)
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce / employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC)	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Normes minimales pour les instruments de mise en œuvre de la formation professionnelle initiale d'employée de commerce / employé de commerce CFC dans l'entreprise formatrice	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce / employé de commerce avec CFC	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Plan d'études national pour la culture générale – Employée / Employé de commerce CFC	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Plan d'études national de mise en œuvre à l'école professionnelle – Employée / Employé de commerce CFC	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Plan d'études national de mise en œuvre dans la formation initiale en école (FIEc) – Employée /Employé de commerce CFC	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Plan d'études national de mise en œuvre à l'école professionnelle – Employée / Employé de commerce CFC avec maturité professionnelle intégrée	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Règlement cadre de la CSBFC pour les cours interentreprises	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Règlement d'organisation des branches de formation et d'examens commerciales pour les cours interentreprises	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Règlement de la commission suisse pour le développement de la profession et la qualité	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Coopération entre les lieux de formation – Déroulement de la formation dans l'entreprise et à l'école professionnelle	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Dispositions d'exécution relatives à la coordination des cours interentreprises / à l'organisation scolaire	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Dispenses relatives aux cours interentreprises	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
Dispositions relatives à la formation professionnelle initiale écourtée/allongée	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch
[2]	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch

[3] Ajouté par la modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[2] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[3]Ajouté par la modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

Guide d'orientation sur les missions des branches de formation et d'examen impliquées dans la formation initiale en milieu scolaire, dans le cadre de la mise en œuvre de la formation à la pratiqued professionnelle	Formation Commercial Suisse (FOCOS) www.formation-commerciale-suisse.ch

Annexe 2 : Spécificités propres aux branches

Cette annexe documente les situations de travail spécifiques à la branche avec les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises ainsi que les remarques pertinentes pour le plan de formation des cours interentreprises pour les branches de formation et d'examen commerciales.

A2.1 Branche de formation et d'examen « Automobile »

Situations de travail (15) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

<table>
<tr><td colspan="2">Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial</td></tr>
<tr><td colspan="2">Situation de travail 1 : Commander des véhicules
Les employés de commerce saisissent la configuration des véhicules en stock (véhicules neufs) dans le portail en ligne du constructeur conformément aux directives du chef des ventes et passent la commande.
Lors de la livraison des véhicules commandés, ils contrôlent leur état, consignent les dommages et les communiquent au fournisseur. Ils saisissent l'entrée de nouveaux véhicules et les intègrent dans le système de gestion du stock. Ils tiennent des statistiques sur la vente de voitures neuves et d'occasion et les évaluent pour le chef des ventes / la direction.
Pour les occasions, ils calculent le prix de vente à l'aide d'un schéma de calcul en prenant en compte les informations de l'atelier et la reprise d'un véhicule.
Lors de l'importation de véhicules, ils confient l'ordre à un prestataire approprié ou réalisent l'importation par voie électronique par e-dec, organisent le transport, comptabilisent et virent les droits de douane et les taxes, documentent le processus et archivent la décision de taxation électronique.</td></tr>
<tr><td>Objectifs évaluateurs entreprise</td><td>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</td></tr>
<tr><td>a3.auto.ef1
Ils saisissent la configuration des véhicules en stock dans le portail en ligne du constructeur conformément aux directives du chef des ventes. (C3)

a3.auto.ef2
Ils passent les commandes de véhicules en stock. (C3)

a3.auto.ef3
Ils contrôlent l'état des véhicules livrés. (C4)

a3.auto.ef4
Ils documentent et transmettent d'éventuels dégâts au fournisseur. (C3)

a3.auto.ef5
Ils saisissent l'entrée de nouveaux véhicules (neufs et d'occasion) dans le système de gestion du stock. (C3)

a3.auto.ef6
Ils documentent le processus et archivent les documents correspondants. (C3)

a3.auto.ef7
Ils tiennent des statistiques sur la vente de voi-</td><td>a3.auto.ci1
Ils justifient les directives légales relatives à l'équipement du véhicule, aux documents du véhicule et aux assurances automobiles. (C2)

a3.auto.ci2
Ils expliquent la procédure d'importation de véhicules. (C2)

a3.auto.ci3
Ils expliquent le processus de commande d'un véhicule avec les éventuels changements, les interfaces et les tenants et aboutissants des différents participants internes et externes. (C2)

a3.auto.ci4
Ils calculent le prix de vente de véhicules d'occasion. (C3)

a3.auto.ci5
Ils expliquent comment procéder pour un ordre de transport complet. (C3)

a3.auto.ci6
Ils expliquent la procédure pour l'importation de véhicules en Suisse. (C2)</td></tr>
</table>

tures neuves et d'occasion (commerce automobile) et les évaluent pour le chef des ventes / la direction. (C3) a3.auto.ef8 Ils calculent le prix de vente de véhicules d'occasion avec un schéma de calcul et prennent en compte les informations de l'atelier lors de la reprise d'un véhicule. (C3) a3.auto.ef9 Ils expliquent à un client les contenus d'une documentation de vente technique. (C2) a3.auto.ef10 Ils surveillent les stocks de véhicules et si nécessaire procèdent à des amortissements des prix en concertation avec le chef des ventes. Ils expliquent la nécessité de cette mesure. (C3) a3.auto.ef11 Ils réfléchissent sur la communication avec les différents partenaires (clients, fournisseurs, collègues de travail) et définissent des actions alternatives. (C5)	

Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial	
Situation de travail 2 : Acheter des biens et des prestations Les employés de commerce contrôlent régulièrement le stock de l'entreprise dans le système. L'atelier, la boutique et l'administration leur donnent pour mission de commander des marchandises Ils commandent chaque jour les marchandises et les prestations par téléphone ou en ligne auprès des constructeurs / importateurs ou sous-traitants à l'aide des codes / numéros des pièces spécifiques conformément aux directives. Les employés de commerce cherchent et commandent les marchandises et prestations désirées auprès des fournisseurs existants selon le stock, sur mandat de la direction de la boutique ou de l'administration par téléphone, par écrit ou en ligne ou recherchent les meilleures offres par Internet et sur catalogue. Ils contrôlent la quantité et la qualité de la marchandise reçue et comparent les documents de commande avec le bon de livraison. La marchandise est ensuite entreposée dans le stock, transmise au département approprié ou comptabilisée dans le système. Après la réception de la facture des fournisseurs, les employés de commerce contrôlent si la facture correspond aux documents de commande et au bon de livraison. La facture approuvée est comptabilisée dans le système et transmise pour paiement.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a3.auto.ef12 Ils contrôlent le stock conformément au système de gestion du stock de l'entreprise. (C3) a3.auto.ef13 Ils commandent les marchandises et les prestations par téléphone ou en ligne auprès des constructeurs, importateurs ou sous-traitants conformément aux directives. (C3)	a3.auto.ci7 Ils justifient les avantages et les inconvénients des différents systèmes de gestion des stocks. (C2) a3.auto.ci8 Ils montrent comment procéder pour les commandes téléphoniques ou électroniques de prestations et de marchandises. (C2)

a3.auto.ef14 Ils recherchent les meilleures offres pour les marchandises et prestations souhaitées et comparent et justifient leur choix. (C4) a3.auto.ef15 À l'aide des bons de livraison et des documents de commande, ils contrôlent la quantité et la qualité des marchandises reçues. (C4) a3.auto.ef16 Ils prennent des mesures en cas d'écart des marchandises livrées par rapport aux commandes. (C3) a3.auto.ef17 Ils organisent l'entreposage, la transmission et la comptabilisation de la marchandise dans le système. (C3) a3.auto.ef18 Ils contrôlent que la facture des fournisseurs reçue coïncide avec les documents de commande et le bon de livraison. (C4) a3.auto.ef19 Ils imputent les factures approuvées et les transmettent à temps pour leur paiement. (C3) a3.auto.ef20 Ils expliquent à l'aide d'un exemple de produit toute la procédure d'achat. (C2) a3.auto.ef21 Ils définissent pour les différents produits les quantités minimales et le moment de la commande pour une gestion du stock efficace. (C3) a3.auto.ef22 À l'aide des sources d'information de l'entreprise, ils s'informent régulièrement sur les produits et prestations actuels. (C4) a3.auto.ef23 Ils réfléchissent aux conséquences en cas d'erreur dans le processus de commande. (C5) a3.auto.ef24 Ils montrent aux différents groupes d'intérêt la structure du système numérique du fournisseur. (C2)	a3.auto.ci9 Ils distinguent le type d'achat adapté pour les marchandises et prestations. (C4) a3.auto.ci10 Ils calculent le prix de revient de différents produits et services. (C3) a3.auto.ci11 Ils expliquent la structure des différents systèmes de stock. (C2) a3.auto.ci12 Ils analysent la conformité des factures avec la taxe sur la valeur ajoutée et justifient les taux de taxe sur la valeur ajoutée utilisés. (C4)

Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial

Situation de travail 3 : Gérer le stock de véhicules

Les employés de commerce gèrent les données du système de gestion du stock et effectuent périodiquement un inventaire. Ils assistent le département de vente sur le plan administratif pour la gestion des voitures d'occasion et octroient régulièrement à l'atelier l'ordre d'entretenir les véhicules du stock et de la salle d'exposition. Lors de la vente d'un véhicule, ils planifient et octroient à l'atelier l'ordre de préparer le véhicule, surveillent le processus et organisent le rendez-vous de remise du véhicule au département de vente.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a3.auto.ef25 Ils gèrent les données du système de gestion du stock et effectuent périodiquement un inventaire. (C3) a3.auto.ef26 Ils assistent le département de vente pour les tâches administratives en gestion des occasions. (C3) a3.auto.ef27 Ils octroient à l'atelier les ordres d'entretien des véhicules du stock et de la salle d'exposition et supervisent l'exécution. (C3) a3.auto.ef28 Ils évaluent la taille du stock de véhicules en fonction des directives internes à l'entreprise, effectuent des comparaisons et évaluent les résultats. Ils donnent des indications pour la suite des opérations. (C4) a3.auto.ef29 Ils réfléchissent sur la fonction d'assistance en gestion des occasions. (C4) a3.auto.ef30 Ils réfléchissent sur la manière de procéder lors du contrôle des ordres octroyés et des délais fixés. (C4)	a3.auto.ci13 Ils interprètent les statistiques sur les achats et ventes de véhicules. (C2) a3.auto.ci14 Ils montrent l'importance de la taille du stock de véhicules et expliquent les différentes possibilités de vente. (C3) a3.auto.ci15 Ils expliquent le processus d'inventaire du stock de véhicules. (C2)

Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial

Situation de travail 4 : Gérer et organiser le stock

Les employés de commerce effectuent régulièrement un inventaire pour contrôler le stock, en règle générale à la fin de l'exercice. Un comptage ultérieur est réalisé avec comptabilisation dans le compte de résultat en cas d'écarts au niveau de certaines positions.

Ils calculent les coûts du stock à l'aide des frais des locaux, des coûts induits par la gestion du stock et des coûts des capitaux. La direction décide d'éventuelles mesures sur la base de ce résultat.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a3.auto.ef31 Ils effectuent périodiquement un inventaire du stock. (C3) a3.auto.ef32 Ils effectuent des comptages ultérieurs des stocks théoriques et effectifs en cas d'écarts et comptabilisent les chiffres effectifs dans le compte de résultat. (C3) a3.auto.ef33 En cas de déviations, ils analysent les raisons possibles des différences entre les stocks effectifs et théoriques et prennent les mesures requises. (C4) a3.auto.ef34 Ils calculent les frais du stock en prenant en compte les coûts des locaux des entrepôts, de la gestion et du capital et les transmettent aux services compétents. (C3) a3.auto.ef35 À l'aide des informations de gestion d'entreprise, ils détectent le potentiel d'optimisation en gestion du stock. (C4)	a3.auto.ci16 Ils montrent comment procéder pour réaliser l'inventaire d'un stock dans le secteur automobile. (C3) a3.auto.ci17 Ils énumèrent les causes possibles pour les erreurs de stock. (C1) a3.auto.ci18 Ils expliquent l'importance des principaux chiffres clés du stock en termes de gestion d'entreprise et les calculent. (C4) a3.auto.ci19 À l'aide des chiffres de la gestion d'entreprise, ils calculent les coûts du capital et du stock dans une comptabilité des centres de coûts. (C3)

Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières

Situation de travail 5 : Vendre et livrer des véhicules

Les employés de commerce commandent le véhicule en ligne auprès du constructeur / de l'importateur à l'aide du contrat de vente ou font venir le véhicule vendu du stock.

Ils demandent l'attestation d'assurance à l'assurance compétente, ils désinscrivent en même temps les véhicules d'occasion, établissent les documents du véhicule et octroient l'ordre de préparation du véhicule dans les temps à l'attention de l'atelier. Ils documentent la vente du véhicule.

Les employés de commerce élaborent une facture conforme à la taxe sur la valeur ajoutée à l'aide du contrat de vente en prenant en compte une reprise et le type de financement choisi.

Ils imputent les factures entrantes, surveillent et prennent en charge le trafic des paiements avec les clients, constructeurs / importateurs, sociétés de leasing, assurances, comptabilisent en permanence les entrées de paiement, envoient des rappels aux clients en souffrance et gèrent la caisse. Ils décomptent la taxe sur la valeur ajoutée conformément à la loi et la transmettent pour paiement.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c5.auto.ef1 Ils commandent le véhicule auprès du constructeur ou de l'importateur à l'aide du contrat de vente. (C3) c5.auto.ef2 Ils demandent l'attestation d'assurance et annoncent le véhicule au service des automobiles. (C3) c5.auto.ef3 Ils immatriculent des voitures d'occasion. (C3) c5.auto.ef4 Ils délivrent les documents du véhicule requis pour l'immatriculation. (C3) c5.auto.ef5 Ils octroient à l'atelier l'ordre de préparer le véhicule. (C3) c5.auto.ef6 Ils font sortir du stock le véhicule devant être livré. (C3) c5.auto.ef7 Ils documentent la vente du véhicule. (C3) c5.auto.ef8 À l'aide du contrat de vente, ils établissent une facture conforme en termes de taxe sur la valeur ajoutée en prenant en compte une éventuelle reprise et le type de financement choisi. (C3) c5.auto.ef9 Ils imputent les factures entrantes. (C3) c5.auto.ef10 Ils contrôlent le trafic des paiements avec les clients, les constructeurs / importateurs, les sociétés de leasing et les assurances. (C4) c5.auto.ef11 Ils décrivent la comptabilisation des entrées de paiement. (C3)	c5.auto.ci1 Ils appliquent les directives légales pour l'immatriculation d'un véhicule, y compris les changements du véhicule. (C3) c5.auto.ci2 Ils mettent en œuvre les directives légales pour le décompte, y compris le financement de la vente d'un véhicule. (C3) c5.auto.ci3 Ils montrent comment remplir les documents du véhicule pour son immatriculation. (C3) c5.auto.ci4 Ils réalisent une présentation des factures conforme à la taxe sur la valeur ajoutée. (C3)

c5.auto.ef12 Ils respectent les directives légales pour le financement de véhicules. (C3) c5.auto.ef13 Ils établissent des décomptes de taxe sur la valeur ajoutée et déclenchent des ordres de virement. (C3) c5.auto.ef14 Ils communiquent de manière ciblée avec les différents groupes d'intérêt. (C3) c5.auto.ef15 Ils réfléchissent sur leur propre comportement de communication et définissent des actions alternatives. (C5)	

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
Situation de travail 6 : Proposer et informer des possibilités de financement Les employés de commerce montrent au client les différentes possibilités de financement pour l'achat d'un véhicule et traitent le processus selon le type de financement choisi.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d2.auto.ef1 Ils informent le client des différentes possibilités de paiement lors de l'achat du véhicule. (C3) d2.auto.ef2 Ils expliquent les avantages et les inconvénients des différents systèmes de gestion des stocks. (C2) d2.auto.ef3 Ils traitent les transactions de financement lors de l'achat d'un véhicule par le client avec et sans participation d'entreprises externes. (C3) d2.auto.ef4 Ils mettent en œuvre les directives légales dans le cadre du processus d'achat du véhicule. (C3) d2.auto.ef5 Ils calculent des offres de leasing pour le client à l'aide du système de gestion d'entreprise. (C3)	d2.auto.ci1 Ils décrivent les directives légales pertinentes dans le cadre de la vente de véhicules en matière de financement. (C3) d2.auto.ci2 Ils expliquent les avantages et les inconvénients des différents types de financement pour l'achat de véhicules. (C4) d2.auto.ci3 Ils expliquent les interfaces et les participants impliqués dans le leasing de véhicules et leurs interactions. (C2) d2.auto.ci4 Ils montrent les conséquences des différents montants des taux d'intérêt des leasings. (C4) d2.auto.ci5 Ils calculent les offres de leasing à l'aide des directives. (C3)

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 7 : Vendre des biens et des prestations

Après l'achat de marchandises et de prestations, selon le prix du jour et en prenant en compte différents composants et la taxe sur la valeur ajoutée, ils calculent le prix de vente.

Pour les marchandises et les prestations, ils calculent le prix de vente à l'aide du calcul des suppléments pour marchandises commerciales.

Ils aident le service compétent à calculer le taux de facturation horaire.

Pour la vente de prestations, ils facturent le temps (en heures) fourni par l'atelier ou le service à la clientèle avec un taux de facturation donné.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d3.auto.ef1 Ils calculent des prix des offres conformes aux marchés pour les accessoires et les services. (C3) d3.auto.ef2 Ils calculent les offres sur la base du temps passé et en prenant en compte les directives de l'entreprise (taux de facturation selon l'atelier ou le service à la clientèle). (C3) d3.auto.ef3 Ils réfléchissent sur leur approche pour le calcul du prix de vente des marchandises et prestations dans le domaine des accessoires. (C4) d3.auto.ef4 Ils utilisent les différents instruments de marketing usuels dans la branche. (C3)	d3.auto.ci1 Ils calculent les prix de vente des marchandises et prestations dans le domaine automobile. (C3) d3.auto.ci2 Ils expliquent et interprètent différents chiffres clés spécifiques à la branche. (C4) d3.auto.ci3 Ils calculent le prix de vente de marchandises et de prestations à l'aide du calcul des suppléments pour les marchandises commerciales. (C3) d3.auto.ci4 Ils calculent un taux de facturation horaire à l'aide des chiffres de gestion de l'entreprise. (C3) d3.auto.ci5 Ils détectent les opportunités du marché et utilisent les instruments de marketing usuels dans la branche. (C3) d3.auto.ci6 Ils élaborent de nouvelles prestations et de nouveaux produits à l'aide des tendances de la branche. (C3)

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 8 : Gérer les sinistres

Les employés de commerce assurent la gestion des sinistres et les réparations de véhicules suite à un accident pour leurs clients.

À l'aide du formulaire de réception, ils réceptionnent l'avis de sinistre du client, clarifient l'assurance ou le type d'assurance qui entre en jeu pour le sinistre ou déterminent une éventuelle absence de couverture d'assurance. Si un procès-verbal d'accident a été rempli, le sinistre peut être directement communiqué en ligne à l'assurance. Sinon, les informations requises sont saisies et transmises.

Les employés de commerce clarifient avec l'assurance compétente s'il est possible de faire valoir un droit à une mobilité de remplacement. Dans la négative, ils proposent au client d'autres solutions de mobilité.

Ils avisent l'assurance pour une inspection du dommage.

Avant la réception de la commande, ils clarifient sur des plateformes spécifiques la solvabilité du client ou si les créances liées à la réparation peuvent être transférées par cession. Si la responsabilité est clarifiée, ils saisissent dans le système les données de l'ordre. Selon la couverture d'assurance, ils établissent une offre et conviennent avec le client d'une date de livraison.

Après l'octroi du contrat à l'atelier, une documentation sur le sinistre est créée, la facture pour les travaux de réparation effectués et documentés est établie et envoyée à l'assurance / au client.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d3.auto.ef5 Ils réceptionnent les avis de sinistre suite à un accident de clients, en ligne et hors ligne. (C3) d3.auto.ef6 Ils conviennent d'une date de réparation avec les clients. (C3) d3.auto.ef7 Ils clarifient la couverture d'assurance pour le sinistre. (C3) d3.auto.ef8 Ils saisissent les informations relatives au sinistre et les transmettent en ligne et hors ligne à l'assurance. (C3) d3.auto.ef9 Ils déterminent auprès de l'assurance compétente s'il est possible de faire valoir un droit à un véhicule de location ou à une autre solution de mobilité. (C3) d3.auto.ef10 Ils proposent aux clients d'autres solutions de mobilité adaptées si les clients ne peuvent pas faire valoir de droit à une voiture de location. (C3) d3.auto.ef11 Ils informent l'assurance pour l'inspection du sinistre et interagissent si nécessaire avec les services compétents. (C3) d3.auto.ef12 Ils clarifient la solvabilité des clients à l'aide des plateformes spécifiques. (C3)	d3.auto.ci7 Ils montrent la manière de procéder et quel type d'assurance prend en charge la couverture d'assurance en cas de dégâts. (C3) d3.auto.ci8 Ils expliquent la manière de procéder pour la gestion des sinistres en lien avec les contrats d'assurance. (C2) d3.auto.ci9 Ils expliquent le processus de l'entreprise pour la gestion des sinistres. (C2) d3.auto.ci10 Ils établissent une facture de sinistre à l'attention des entreprises, assurances et clients privés. (C3) d3.auto.ci11 Ils réfléchissent sur la communication avec les clients ayant subi un sinistre et définissent des actions alternatives. (C5)

d3.auto.ef13 Ils déterminent si les créances pour la réparation doivent être transférées par cession. (C3) d3.auto.ef14 Après avoir clarifié la responsabilité, ils saisissent les données de l'ordre dans le système. (C3) d3.auto.ef15 Ils élaborent une offre en collaboration avec d'autres services et en fonction de la couverture d'assurance. (C3) d3.auto.ef16 Ils transmettent l'ordre à l'atelier. (C3) d3.auto.ef17 Ils tiennent en permanence une documentation sur le sinistre. (C3) d3.auto.ef18 Sur la base des travaux de réparation effectués, documentés et validés par l'assurance, ils établissent la facture en tenant compte de la taxe sur la valeur ajoutée et de la mobilité de remplacement. Ils transmettent la facture aux destinataires. (C3) d3.auto.ef19 Ils réfléchissent sur la communication avec les interlocuteurs et en déduisent des actions alternatives (C5) d3.auto.ef20 Ils clarifient les frais de réparation par rapport à la valeur du véhicule. (C3) d3.auto.ef21 Sur la base des frais de réparation et de la valeur actuelle de la voiture, ils donnent une recommandation compréhensible concernant les dégâts, indiquant s'il est rentable de réparer le véhicule ou s'il s'agit d'un dégât total. (C4)	

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	
Situation de travail 9 : Traiter les cas de garantie Les employés de commerce réceptionnent l'avis de sinistre du client / du service compétent et élaborent l'ordre de garantie, clarifient les prestations de garantie avec le constructeur / l'importateur et élaborent et octroient l'ordre de réparation à l'atelier. Après la livraison du véhicule réparé au client, ils codent les ordres de garantie dans l'outil en ligne du constructeur. Ils comptabilisent les décomptes mensuels du constructeur / de l'importateur et clarifient qui prend en charge les différences éventuelles (client, importateur, constructeur, garage) et les refacturent. Ils contrôlent régulièrement les entrées de paiement et les archivent dans les documents.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d3.auto.ef22 Ils réceptionnent les avis de sinistre sous garantie	d3.auto.ci12 Ils font la distinction entre l'obligation légale de garantie, les types de garantie et les prestations

des clients et des services internes impliqués. (C3) d3.auto.ef23 Ils élaborent une demande de garantie. (C3) d3.auto.ef24 Ils élaborent la demande de garantie et la transmettent à l'atelier. (C3) d3.auto.ef25 Ils codent les demandes de garantie dans l'outil en ligne du constructeur ou de l'importateur. (C3) d3.auto.ef26 Ils surveillent les procédures pour un contrôle mensuel des coûts de l'ordre de garantie. (C3) d3.auto.ef27 Ils contrôlent les décomptes du constructeur / de l'importateur concernant les prestations de garantie. (C3) d3.auto.ef28 Ils déterminent les éventuelles différences entre les prestations de garantie financièrement couvertes et les charges / frais effectifs. (C3) d3.auto.ef29 Ils contrôlent qui doit prendre en charge les éventuelles différences et les refacturent. (C4) d3.auto.ef30 Ils archivent les documents. (C3) d3.auto.ef31 Ils entreposent et retournent les pièces de construction échangées conformément aux directives des constructeurs. (C3) d3.auto.ef32 Ils expliquent à un client les interfaces du processus de gestion des sinistres dans les cas de garantie. (C2) d3.auto.ef33 Ils élaborent des ordres de garantie et de réparation. (C3)	de complaisance ainsi que les assurances de réparation dans la branche automobile. (C4) d3.auto.ci13 Ils expliquent comment procéder pour la saisie des ordres de garantie avec les codes. (C2) d3.auto.ci14 Ils expliquent les procédures de travail dans le processus de gestion de la garantie. (C2) d3.auto.ci15 Ils expliquent pourquoi les pièces de construction échangées sur garantie doivent parfois être conservées ou retournées au constructeur / à l'importateur. (C2) d3.auto.ci16 Ils expliquent les principaux carburants et produits d'exploitation pour les véhicules à moteur. (C2) d3.auto.ci17 Ils expliquent à l'aide des documentations de vente les formes de carrosserie et leurs caractéristiques. (C2) d3.auto.ci18 Ils expliquent l'intérêt des systèmes de confort, de sécurité et d'assistance en construction automobile. Ils font la distinction entre les concepts de sécurité active et passive. (C3) d3.auto.ci19 Ils expliquent les avantages et les inconvénients des différents concepts d'entraînement sur le plan économique et écologique. (C2) d3.auto.ci20 Ils expliquent au client les éventuels investissements supplémentaires requis en lien avec les concepts d'entraînement et montrent leur intérêt. (C4) d3.auto.ci21 Ils montrent les avantages et les inconvénients des différents systèmes d'entraînement (boîtes de vitesses) en fonction du client. (C3) d3.auto.ci22 Ils font la distinction entre les pneus d'été et d'hiver, les jantes en acier et en métal léger et leurs dimensions sur la base de leurs désignations. (C3)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 10 : Diriger des processus de service

Les employés de commerce réceptionnent les demandes des clients par téléphone et en ligne et prennent rendez-vous avec les clients. Ils planifient la préparation du rendez-vous / de l'ordre à l'aide de la capacité de l'atelier et saisissent ces éléments dans le planificateur d'atelier. Après la réception du véhicule, ils saisissent l'ordre dans le système, le valident et commandent les pièces détachées requises auprès du constructeur / de l'importateur ou du fournisseur. Ils supervisent le processus de réparation en permanence et informent le client d'éventuels coûts supplémentaires ou écarts dans les délais et adaptent en conséquence la planification de l'atelier. Ils clarifient les éventuelles prestations de garantie avec le constructeur / l'importateur.

À l'aide de l'ordre du client et des travaux d'atelier documentés, les employés de commerce effectuent une comparaison entre la théorie et le résultat effectif et établissent la facture pour les clients en tenant compte de prestations de garantie potentielles. Lors de la restitution du véhicule, ils expliquent au client la facture, comptabilisent les entrées de paiement et tiennent la caisse. À fins d'assurance qualité, ils contactent les clients par téléphone ou voie électronique, consignent les retours et les évaluent.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d2.auto.ef6 Ils réceptionnent les demandes de service de clients par téléphone ou en ligne. (C3) d2.auto.ef7 Ils prennent rendez-vous avec les clients pour les travaux de service en prenant en compte la capacité de l'atelier et réservent la date dans le système de gestion de l'entreprise. (C3) d2.auto.ef8 Ils ouvrent un ordre dans le système. (C3) d2.auto.ef9 Ils commandent toutes les pièces détachées requises auprès du constructeur / de l'importateur ou du fournisseur. (C3) d2.auto.ef10 Après la remise du véhicule par les clients, ils saisissent l'ordre complet avec les autres ordres complémentaires dans le système. (C3) d2.auto.ef11 Ils transmettent les ordres de service pour leur traitement par l'atelier conformément au système de gestion de l'entreprise. (C3) d2.auto.ef12 Ils surveillent le processus de service ou de réparation. (C4) d2.auto.ef13 Ils informent les clients pro activement sur les éventuels coûts supplémentaires ou les écarts de délais. (C3) d2.auto.ef14 Ils déterminent en autonomie avec le constructeur / l'importateur les éventuelles prestations de garantie. (C3)	d2.auto.ci6 Ils expliquent l'utilisation des systèmes de planification de l'atelier usuels dans la branche. (C2) d2.auto.ci7 Ils expliquent les différentes possibilités d'examen de la solvabilité. (C2) d2.auto.ci8 Ils effectuent des entretiens avec les clients sur le processus de service. (C3) d2.auto.ci9 En cas de prise rendez-vous, ils estiment quand il faut commander quelles pièces. (C2) d2.auto.ci10 Ils font la distinction entre les systèmes de décompte du temps et expliquent les concepts de temps d'absence, de travail productif et facturable. (C2) d2.auto.ci11 Ils calculent les chiffres clés de l'atelier à savoir le degré de performance, le taux de présence, l'occupation, l'indice de rendement et la productivité. (C3) d2.auto.ci12 Ils expliquent la manière de procéder en cas de délais de paiement non respectés. (C3) d2.auto.ci13 Ils effectuent des comparaisons entre la théorie et la situation effective des ordres et travaux d'atelier. (C3)

d2.auto.ef15 Ils effectuent une comparaison entre la théorie et le résultat effectif à l'aide de l'ordre du client et documentent les travaux d'atelier. (C4) d2.auto.ef16 Ils élaborent la facture du client en prenant en compte de possibles prestations de garantie. (C3) d2.auto.ef17 Ils expliquent la facture aux clients. (C2) d2.auto.ef18 Ils comptabilisent les entrées de paiements et tiennent la caisse. (C3) d2.auto.ef19 Après la réparation, ils recontactent rapidement le client. Ils évaluent les retours pour améliorer en permanence les processus de l'entreprise. (C3) d2.auto.ef20 Ils effectuent les décomptes de temps des prestations d'atelier. (C3) d2.auto.ef21 Ils effectuent périodiquement une évaluation de l'occupation et du degré de performance de l'atelier. (C3) d2.auto.ef22 Ils réfléchissent sur la communication relative à l'activité pour en vérifier l'adéquation avec le groupe cible visé et en déduisent des actions alternatives. (C5) d2.auto.ef23 Ils estiment la charge de réparation à l'aide des directives des constructeurs. (C3) d2.auto.ef24 Avec les services compétents, ils se chargent des rappels en cas de non-respect des délais de paiement. (C2)	

Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Situation de travail 11 : Proposer des prestations de service dans la branche automobile

Les employés de commerce clarifient les besoins des clients, calculent l'offre et la publient par le biais de différents canaux. Ils conseillent les clients par téléphone ou en contact direct avec le client lors de l'achat de l'offre en question et mènent le processus de vente jusqu'à sa conclusion.

Ils encadrent les différents centres de profit sur le plan administratif. Ils achètent des produits et prestations sur mandat de leur supérieur, calculent le prix de vente, effectuent le décompte de caisse, comptabilisent les dépenses et les recettes. Ils effectuent des statistiques de vente et les évaluent.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.auto.ef1 Ils clarifient les besoins des clients dans le domaine après-vente (After Sales). (C3) c4.auto.ef2 Ils élaborent des offres pour les prestations de service. (C3) c4.auto.ef3 Ils informent les clients de manière ciblée sur les offres de prestations de service par les différents canaux de communication et les conseillent. (C3) c4.auto.ef4 Ils dirigent le processus de vente de prestations du début à la fin. (C3) c4.auto.ef5 Ils encadrent pro activement les différents centres de profit de l'entreprise sur le plan administratif. (C3) c4.auto.ef6 Ils achètent des marchandises et prestations pour différents centres de profit sur mandat du service compétent. (C3) c4.auto.ef7 Ils déterminent les prix de vente des marchandises et prestations pour les centres de profit compétents. (C3) c4.auto.ef8 Ils tiennent la caisse et prennent en charge les autres systèmes de paiement. (C3) c4.auto.ef9 Ils comptabilisent les dépenses et les recettes des prestations de service. (C3) c4.auto.ef10 Ils tiennent périodiquement les statistiques de vente et rédigent des évaluations à l'attention des services compétents. (C3) c4.auto.ef11 Ils aident à organiser des expositions et événements pour les clients. (C3)	c4.auto.ci1 Ils expliquent le processus lors de la vente de prestations dans la branche automobile. (C2) c4.auto.ci2 Avec la facturation des unités d'imputation, ils déterminent les prix de vente pour les prestations de service dans la branche automobile en prenant en compte les spécificités sectorielles. (C3) c4.auto.ci3 Ils montrent les taux de taxe sur la valeur ajoutée actuellement en vigueur. (C1) c4.auto.ci4 Ils expliquent les particularités du système de taxe sur la valeur ajoutée dans la branche automobile et expliquent les concepts d'impôt sur le chiffre d'affaires et d'impôt préalable. (C2) c4.auto.ci5 Ils détectent les opportunités du marché et utilisent les instruments de marketing usuels dans la branche. (C3) c4.auto.ci6 À l'aide de différentes méthodes de gestion du projet, ils planifient un événement. (C3) c4.auto.ci7 À l'aide de différentes méthodes de gestion de projets, ils établissent des mesures de stimulation des ventes. (C3) c4.auto.ci8 À l'aide d'informations spécifiques, ils reconnaissent les changements de la branche et montrent avec quelles mesures garantir le succès de l'entreprise. (C5)

c4.auto.ef12 Ils utilisent les différents instruments de marketing pour leur domaine. (C3) c4.auto.ef13 Ils réfléchissent sur la communication avec les clients et la direction et en déduisent des actions alternatives. (C5) c4.auto.ef14 À l'aide de documents ou de modèles parlants, ils expliquent les propriétés, les spécificités et les forces des produits et prestations de leur entreprise. (C2) c4.auto.ef15 Ils utilisent ces connaissances des produits de manière ciblée et convaincante dans le cadre du conseil des clients, des processus de travail et des tâches administratives. (C3)	

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial	
Situation de travail 12 : Encadrer la gestion de flottes Les employés de commerce assistent le Key Account Management sur le plan administratif pour la prise en charge des clients de flotte et de leurs contrats. Ils sont régulièrement en contact avec les clients et le Key Account Management. Ils surveillent et accompagnent la reprise opportune de véhicules, assistent les services responsables pour la gestion des occasions, prennent en charge et contrôlent en permanence les contrats de maintenance et de réparation de la gestion de flotte et surveillent les prolongations de garantie et les décomptes de rabais et de primes.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.auto.ef1 Ils assistent les services compétents sur le plan administratif pour la prise en charge des clients de flotte et de leurs contrats. (C3) c2.auto.ef2 Ils surveillent la reprise ou la maintenance de véhicules de clients de flotte en fonction de la situation contractuelle. (C3) c2.auto.ef3 Ils assistent les services responsables lors de la gestion des occasions pour les clients de flotte. (C3) c2.auto.ef4 Ils surveillent systématiquement la prolongation de garantie, les décomptes de rabais et de primes pour les clients de flotte et instaurent les étapes requises sur mandat des services compétents. (C4) c2.auto.ef5 Ils communiquent pro activement et en fonction	c2.auto.ci1 Ils expliquent les différentes prestations pour les clients gérant une flotte dans la branche automobile. (C2) c2.auto.ci2 Ils montrent le déroulement du processus d'une transaction liée à une flotte. (C3) c2.auto.ci3 Ils expliquent l'importance de la discrétion en gestion de flottes. (C3)

des groupes cibles avec tous les groupes d'interlocuteurs concernés. (C3) c2.auto.ef6 Ils respectent les règles de discrétion de l'entreprise pour la gestion de flottes. (C3)	

Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement au sein de l'entreprise	
Sécurité au travail 13 : Gérer la qualité et l'environnement Les employés de commerce utilisent les différents systèmes de mesure de la qualité dans l'entreprise, les appliquent et interprètent les résultats. Ils déterminent des objectifs d'amélioration, définissent les mesures et les mettent en œuvre. Les employés de commerce tiennent le manuel de qualité, élaborent des documents et les actualisent en permanence pour qu'ils soient à jour. Ils préparent l'audit annuel, évaluent les résultats, proposent des mesures d'amélioration à la direction et les introduisent pour garantir la certification. Ils veillent à ce que les directives dans le domaine de la protection de l'environnement et de l'exploitation durable des ressources soient respectées.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b5.auto.ef1 Ils utilisent différents systèmes de mesure de la qualité dans l'entreprise conformément au système de gestion de la qualité correspondant. (C3) b5.auto.ef2 Ils interprètent les résultats de systèmes de mesure de la qualité. (C3) b5.auto.ef3 Ils planifient les objectifs d'amélioration de la qualité dans l'entreprise. (C3) b5.auto.ef4 Ils élaborent des propositions pour des mesures d'amélioration spécifiques à l'entreprise à l'attention des services compétents. (C3) b5.auto.ef5 Ils mettent en œuvre les mesures d'amélioration en concertation avec les services compétents. (C3) b5.auto.ef6 Ils détectent les situations difficiles lors de la mise en œuvre de nouvelles mesures et trouvent des solutions en échangeant avec tous les services impliqués. (C5) b5.auto.ef7 Ils élaborent le manuel de qualité et rédigent et actualisent les documents en permanence. (C3) b5.auto.ef8 Ils assistent les services compétents pour l'audit annuel. (C3)	b5.auto.ci1 Ils décrivent les principaux systèmes de mesure et de gestion de la qualité spécifiques à la branche. (C2) b5.auto.ci2 Ils expliquent les principaux points lors de l'application des différents systèmes de qualité. (C3) b5.auto.ci3 Ils analysent les résultats des systèmes de mesure de la qualité et développent différentes mesures d'amélioration spécifiques à l'entreprise. (C4) b5.auto.ci4 Ils réfléchissent sur l'effet des différentes mesures d'amélioration et en déduisent des actions alternatives. (C5) b5.auto.ci5 Ils montrent l'importance de la gestion de la qualité. (C1)

b5.auto.ef9 Ils introduisent les mesures d'amélioration sur mandat des services compétents afin de garantir la certification. (C3) b5.auto.ef10 Ils éliminent les substances et les matériaux en bonne et due forme. (C3) b5.auto.ef11 Ils éliminent les déchets spéciaux conformément aux directives légales en vigueur. (C3) b5.auto.ef12 Ils gèrent les ressources avec parcimonie et dans un esprit de durabilité. (C3) b5.auto.ef13 Ils mettent en œuvre des mesures pour réduire leur pollution climatique et environnementale personnelle dans l'entreprise. (C3)	

Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement au sein de l'entreprise	
Situation de travail 14 : Participer au développement de la branche et de l'entreprise Les employés de commerce décrivent les caractéristiques et propriétés centrales de la branche et de l'entreprise. Ils participent au développement de l'entreprise dans l'environnement sectoriel.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b5.auto.ef14 Ils expliquent l'importance du concept directeur de l'entreprise formatrice pour le travail quotidien. (C2) b5.auto.ef15 Ils s'informent sur les tendances au niveau du comportement de la société, détectent leurs conséquences sur la branche et l'entreprise et développent des idées pour que l'entreprise réussisse à subsister. (C4) b5.auto.ef16 Ils participent au développement de l'entreprise dans des groupes de projet. (C3)	b5.auto.ci6 Ils décrivent les caractéristiques et spécificités centrales de la branche (code d'honneur de l'UPSA) dans laquelle leur entreprise est active. (C2) b5.auto.ci7 Ils divisent les entreprises par taille et structure, chiffres clés financiers et de gestion d'entreprise parlants, marchés de vente et d'achat et conditions-cadres légales. (C2) b5.auto.ci8 Ils décrivent le partenariat social des organisations sectorielles et leur importance économique et régionale. (C2) b5.auto.ci9 Ils reconnaissent les développements et les tendances de la branche et en déduisent des mesures d'actions potentielles. (C4)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation de travail 15 : Assister l'administration du personnel

Les employés de commerce effectuent les activités administratives liées au personnel. Ils veillent à ce que les directives dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé soient respectées. Les employés de commerce appliquent résolument et correctement les directives de l'ordonnance de formation et assument la responsabilité de leurs propres actions.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.auto.ef1 Ils appliquent les mesures liées à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans l'entreprise ou la branche. (C3) b2.auto.ef2 Ils effectuent des travaux d'assistance pour l'administration du personnel. (C3) b2.auto.ef3 Ils effectuent les travaux administratifs en lien avec les avis d'accident. (C3) b2.auto.ef4 Ils mettent en œuvre les contenus de la formation en entreprise, notamment concernant la tenue du dossier de formation. Ils se préparent de manière ciblée à la procédure de qualification. (C3)	b2.auto.ci1 Ils appliquent les mesures liées à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans l'entreprise ou la branche. (C3) b2.auto.ci2 Ils appliquent les bases de l'administration du personnel. (C3) b2.auto.ci3 Ils décrivent les phases du processus de recrutement du personnel et les travaux administratifs à effectuer dans ce contexte. (C2) b2.auto.ci4 Ils décrivent les prestations des différentes assurances de personnes et de la prévoyance vieillesse et prennent des mesures adaptées pour leur propre prévoyance. (C3) b2.auto.ci5 Ils expliquent les contenus d'un décompte salarial. (C2) b2.auto.ci6 Ils mettent en œuvre les contenus de la formation en entreprise, notamment concernant la tenue du dossier de formation. (C3) b2.auto.ci7 Ils s'informent sur les différentes possibilités de formation continue professionnelle. (C4)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1	2 Acheter des biens et des prestations 9 Traiter les cas de garantie 11 Proposer des prestations de service dans la branche automobile 14 Participer au développement de la branche et de l'entreprise	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2	1 Commander des véhicules 2 Acheter des biens et des prestations 5 Vendre et livrer des véhicules 9 Traiter les cas de garantie 10 Diriger des processus de service 11 Proposer des prestations de service dans la branche automobile 15 Assister l'administration du personnel	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 3	2 Acheter des biens et des prestations 3 Gérer le stock de véhicules 5 Vendre et livrer des véhicules 6 Proposer et informer des possibilités de financement 7 Vendre des biens et des prestations 9 Traiter les cas de garantie 10 Diriger des processus de service 11 Proposer des prestations de service dans la branche automobile	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 4	1 Commander des véhicules 4 Gérer et organiser le stock 7 Vendre des biens et des prestations 8 Gérer les sinistres 10 Diriger des processus de service 12 Encadrer la gestion des flottes 13 Gérer la qualité et l'environnement	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 5	3 Gérer le stock de véhicules 7 Vendre des biens et des prestations 8 Gérer les sinistres 9 Traiter les cas de garantie	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 6	11 Proposer des prestations de service dans la branche automobile 15 Assister l'administration du personnel	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 16 présentiels 0 blended learning

A2.2 Branche de formation et d'examen « Banque »

Situations de travail (8) et objectifs de formation spécifiques

Compétence opérationnelle e2 : rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique

Situation de travail 1 : évoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction

Les employé-e-s de commerce axent systématiquement leur travail sur l'objet social, les principes directeurs et les objectifs de leur entreprise. Ils/Elles coopèrent parfaitement avec l'ensemble du personnel, y compris aux interfaces critiques. Ils/Elles recherchent les informations nécessaires et communiquent conformément à la stratégie de leur entreprise en matière d'information et de communication.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e2.banque.ef1 Vous savez expliquer l'objet social et la gamme de prestations de votre entreprise. (C2) e2.banque.ef2 Vous appliquez les principes directeurs de votre entreprise dans votre environnement de travail et poursuivez les objectifs qu'elle s'est fixés. (C3) e2.banque.ef3 Lors des discussions et des entretiens, vous exposez les caractéristiques distinctives (Unique Selling Proposition, USP) de votre entreprise en adaptant votre discours à vos interlocuteurs. (C3) e2.banque.ef4 Vous communiquez conformément à la stratégie de votre entreprise en matière d'information et de communication. (C3)	e2.banque.ci1 Vous savez distinguer les différentes catégories de banques et les divers acteurs présents sur la place financière suisse ainsi que les principales organisations internationales. (C2) e2.banque.ci2 Vous savez comparer les gammes de produits et les types de prestations de votre banque avec ceux d'autres catégories de banques. (C2) e2.banque.ci3 Vous savez expliquer la chaîne de création de valeur et présenter les différents aspects organisationnels des banques. (C2)

Compétence opérationnelle b1 : collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des tâches dans le secteur commercial

Situation de travail 2 : agir dans le respect du droit et des directives

Les employé-e-s de commerce appliquent les normes juridiques et organisationnelles en vigueur dans leur domaine de travail. En ligne et hors ligne, ils/elles respectent les règles internes et externes en matière de compliance, de sécurité au travail et de développement durable. Ils/Elles respectent les directives relatives à la protection des données, qu'elles soient générales ou propres à leur entreprise, et préservent la confidentialité des données et des informations sensibles.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b1.banque.ef1 Vous appliquez les règles de conduite de la branche Banque. (C3)	b1.banque.ci1 Vous savez présenter les fondements juridiques du secteur bancaire. (C2)

b1.banque.ef2 Vous appliquez au quotidien les directives relatives à la protection des données, qu'elles soient générales ou propres à votre entreprise. (C3) b1.banque.ef3 Vous traitez les processus relatifs aux relations de clientèle conformément à la loi. (C3) b1.banque.ef4 Vous appliquez de manière ciblée les directives de votre entreprise en matière de développement durable. (C3) b1.banque.ef5 Vous savez énumérer les spécificités du secteur bancaire en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C1)[4]	b1.banque.ci2 Vous savez énumérer les principes et les normes en vigueur dans le secteur bancaire. (C2) b1.banque.ci3 Vous savez expliquer les lignes directrices et les prescriptions spécifiques à la branche en matière de protection, de sécurité et de stockage des données. (C2) [5]b1.banque.ci5 Vous savez mettre en œuvre les exigences et les prescriptions à respecter lors de l'ouverture d'une relation d'affaires dans le secteur bancaire. (C3)[6]

Compétence opérationnelle b3 : participer aux discussions économiques	
Situation de travail 3 : utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques Les employé-e-s de commerce utilisent leurs connaissances des produits, des services et des marchés concernés lors des entretiens avec les clients ou les collègues. Ils/Elles suivent régulièrement l'évolution des marchés dans leur branche et connaissent la situation économique.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b3.banque.ef1 Vous savez décrire le modèle d'affaires de votre banque en adaptant votre discours à différents groupes d'interlocuteurs. (C2) b3.banque.ef2 Vous utilisez différents canaux pour faire des recherches actives sur les questions économiques et les évolutions dans le secteur bancaire. (C3) b3.banque.ef3 Vous participez activement aux discussions en vous appuyant sur vos connaissances concernant l'économie, les marchés et la branche. (C6)	b3.banque.ci1 Vous savez expliquer les différents domaines d'activité bancaire. (C2)[7] b3.banque.ci2 Vous savez expliquer la fonction et l'importance des différentes parties prenantes au sein du secteur bancaire. (C2) b3.banque.ci3 Vous savez expliquer les évolutions dans le secteur bancaire. (C3) b3.banque.ci4 Vous savez expliquer les innovations actuelles et les tendances en cours dans le secteur bancaire. (C2) b3.banque.ci5 Vous savez identifier les thèmes liés au développement durable dans le secteur bancaire. (C4)

[4] Ajouté par la modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[5] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[6] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[7] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

	b3.banque.ci6 Vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés en Suisse. (C4) b3.banque.ci7 Vous savez expliquer les instruments de politique monétaire utilisés à l'étranger. (C2)[8] b3.banque.ci8 Vous savez identifier et expliquer les situations économiques, mais aussi décrire leurs incidences sur le secteur bancaire. (C5) b3.banque.ci9 Vous savez expliquer en quoi les évolutions en cours (marchés financiers, économie, politique) influent sur vos activités et vos tâches au sein de votre banque. (C5)

Compétence opérationnelle d1 : prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation de travail 4 : accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues

Les employé-e-s de commerce accueillent les clients de la banque, créent à leur contact une atmosphère agréable et assurent un suivi complet. Ils/Elles vont spontanément au-devant des personnes, les interrogent sur leurs besoins et les mettent en relation avec les partenaires adéquats. En outre, ils/elles assistent les clients sur place dans le domaine du numérique, en leur expliquant clairement les offres et les outils numériques de la banque et en leur proposant leur aide en cas de difficultés.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d1.banque.ef1 Vous accueillez les clients de la banque et créez à leur contact une atmosphère agréable. (C3) d1.banque.ef2 Vous prenez note des besoins des clients de la banque. (C3) d1.banque.ef3 Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires adéquats. (C3) d1.banque.ef4 Vous analysez sur place les difficultés des clients face aux offres et aux outils numériques de la banque et vous leur proposez votre aide. (C4)	d1.banque.ci1 Vous savez mettre en oeuvre les principales bases réglementaires en vigueur concernant l'accueil et l'orientation de la clientèle de la banque ainsi que l'assistance à luiapporter sur place. (C3)[9] d1.banque.ci2 Vous savez accueillir les clients avec respect, identifier leurs besoins et opérer un tri. (C3) d1.banque.ci3 Vous savez expliquer le rôle de la banque numérique ainsi que les caractéristiques des produits et des services correspondants. (C2)

[8] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026
[9] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

Compétence opérationnelle d3 : mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 5 : conseiller les clients de la banque

Les employé-e-s de commerce conseillent les clients de la banque sur diverses offres par les canaux usuels et utilisent les outils physiques et numériques de manière ciblée. Dans le cadre de leurs activités, ils/elles appliquent les consignes en vigueur et adaptent leur langage à leurs interlocuteurs. Ils/Elles effectuent consciencieusement les tâches administratives résultant des prestations de conseil et coordonnent les interfaces impliquées conformément aux processus établis par la banque.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.banque.ef1 Dans vos contacts avec les clients de la banque, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3) d3.banque.ef2 Vous menez à bien un processus de conseil complet. (C6) d3.banque.ef3 Vous expliquez aux clients les offres technologiques de la banque. (C3) d3.banque.ef4 Vous évaluez les possibilités de ventes croisées (*cross selling*) et abordez activement la question avec les clients de la banque. (C4) d3.banque.ef5 Vous intégrez les évolutions de l'économie et du marché ainsi que les consignes de votre entreprise dans les prestations de conseil aux clients de la banque, de manière adaptée à la situation. (C6) d3.banque.ef6 Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires appropriés en fonction de leurs besoins et de la situation. (C4) d3.banque.ef7 Vous effectuez les tâches administratives et coordonnez les interfaces impliquées. (C3) d3.banque.ef8 Dans le cadre de vos activités, vous veillez à préserver les ressources et à économiser l'énergie. (C3)	d3.banque.ci1 Vous savez expliquer les principales bases réglementaires en matière de conseil à la clientèle. (C2)[10] d3.banque.ci2 Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients privés dans le domaine Prestations de base, ainsi que les conditions y relatives. (C4)[11] d3.banque.ci3 Vous savez comparer les produits et les services destinés à la clientéle de la banque dans le domaine Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives. (C4)[12] d3.banque.ci4 Vous savez comparer les produits et les services destinés à la clientèle de la banque dans le domaine Investir, ainsi que les conditions y relatives. (C4)[13] d3.banque.ci5 Vous savez comparer les produits et les services destinés à la clientèle de la banque dans le domaine Financer, ainsi que les conditions y relatives. (C5)[14] d3.banque.ci6 Vous savez décrire les produits bancaires numériques courants. (C2) d3.banque.ci7 Vous savez décrire les produits financiers durables courants ainsi que leurs avantages et leurs inconvénients. (C2) d3.banque.ci8 Vous savez évaluer l'impact des évolutions de

[10] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[11] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[12] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[13] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[14] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

	l'économie et du marché dans les prestations de conseil à la clientèle de la banque. (C5)[15] d3.banque.ci9 Vous alliez compétences de conseil et connaissance technique de la branche Banque tout en intégrant la question du développement durable. (C5)

Compétence opérationnelle d2 : mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
Situation de travail 6 : accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques Les employé-e-s de commerce conseillent les clients de la banque via les canaux numériques courants. Ils/Elles prennent en charge les demandes et les objections, vont spontanément au-devant des clients existants ou potentiels et identifient les éventuelles possibilités de *cross selling*. Ils/Elles expliquent les solutions et les outils numériques de la banque de manière compréhensible, proposent une aide globale, effectuent les tâches administratives requises via les canaux numériques et assurent la coordination en interne.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d2.banque.ef1 Vous prenez en charge les demandes numériques des clients existants ou potentiels de la banque. (C3) d2.banque.ef2 Vous prenez note des besoins des clients de la banque en matière numérique. (C3) d2.banque.ef3 Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires appropriés en fonction de la situation. (C4) d2.banque.ef4 Dans vos contacts avec les clients de la banque via les canaux numériques, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3) d2.banque.ef5 Vous conseillez les clients de la banque via les canaux numériques et répondez avec compétence à leurs demandes concernant les solutions et les outils proposés par la banque. (C3) d2.banque.ef6 Vous effectuez les tâches administratives via les canaux numériques. (C3) d2.banque.ef7 Vous évaluez les possibilités de *cross selling* et	d2.banque.ci1 Vous savez expliquer les principales bases réglementaires en matière de conseil via les canaux numériques. (C2) [16] d2.banque.ci2 Vous savez décrire les offres de la banque et les expliquer via des canaux numériques. (C2) d2.banque.ci3 Vous savez mettre en oeuvre les bases du conseil numérique au sein de votre banque. (C3)[17] d2.banque.ci4 Vous savez gérer efficacement les objections et les réclamations des clients. (C3) d2.banque.ci5 Vous savez expliquer les différences entre conseil physique et conseil numérique en matière bancaire. (C2)

[15] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[16] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

[17] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

abordez activement la question en cas de demande. (C4) d2.banque.ef8 Vous assurez une prise en charge structurée des réclamations des clients. (C3)	

Compétence opérationnelle d4 : gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

Situation de travail 7 : prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque

Les employé-e-s de commerce aident au suivi des clients de la banque dont les besoins sont complexes. Ils/Elles rassemblent les informations nécessaires aux entretiens de clientèle, coordonnent les rendez-vous et apportent leur aide pour la préparation et le suivi des entretiens, sur place ou via les canaux numériques. Ils/Elles effectuent des tâches administratives générales pour l'équipe et assurent la coordination requise à cet effet.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d4.banque.ef1 Face à des clients dont les besoins sont complexes, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3) d4.banque.ef2 Vous coordonnez efficacement les rendez-vous et préparez les entretiens avec les clients dont les besoins sont complexes. (C3) d4.banque.ef3 Vous analysez les évolutions de l'économie et du marché et en tenez compte lors de la préparation des entretiens de clientèle, tout en respectant les consignes de votre entreprise. (C4) d4.banque.ef4 Vous communiquez des informations sur les offres les plus courantes de votre banque aux clients dont les besoins sont complexes ainsi qu'à leurs conseillers. (C3) d4.banque.ef5 Vous expliquez aux clients dont les besoins sont complexes les possibilités techniques dont dispose la banque au niveau des produits et des services. (C3) d4.banque.ef6 Vous effectuez des tâches administratives pour les conseillères et les conseillers à la clientèle en contact avec des clients dont les besoins sont complexes et vous coordonnez les interactions nécessaires de manière autonome. (C3)	d4.banque.ci1 Vous savez expliquer les principales bases réglementaires en matière de suivi de la clientèle dont les besoins sont complexes. (C2)[18] d4.banque.ci2 Vous savez expliquer les offres de la banque destinées aux clients dont les besoins sont complexes dans les domaines Prestations de base, Investir, Financer et Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives. (C3) d4.banque.ci3 Vous savez appliquer des méthodes appropriées pour préparer efficacement les entretiens avec les clients de la banque dont les besoins sont complexes. (C3) d4.banque.ci4 Vous savez analyser les transactions de manière ciblée, conformément aux consignes des conseillères et des conseillers à la clientèle commerciale et Entreprises. (C4) d4.banque.ci5 Vous savez identifier les conséquences des évolutions de l'économie et du marché sur les produits des domaines Investir et Prévoyance destinés aux clients de la banque qui ont des besoins complexes. (C4)

[18] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

Compétence opérationnelle b2 : coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise	
Situation de travail 8 : assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires Les employé-e-s de commerce effectuent des tâches administratives et de suivi en relation avec différentes opérations bancaires. Ils/Elles travaillent en coordination avec l'équipe, les personnes chargées du conseil ou les experts et respectent les processus et les consignes de l'entreprise. Ils/Elles utilisent à bon escient les systèmes et les outils prévus à cet effet.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.banque.ef1 Dans le traitement des opérations bancaires, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3) b2.banque.ef2 Vous mettez en œuvre les processus de traitement de manière ciblée, en coordination avec les services compétents. (C3) b2.banque.ef3 Vous utilisez les connaissances techniques que le processus de traitement nécessite. (C3)	b2.banque.ci1 Vous savez expliquer les principales bases réglementaires en matière de traitement administratif des opérations bancaires. (C2)[19] b2.banque.ci2 Vous savez mettre en oeuvre les processus courants mis en œuvre dans le cadre du traitement des opérations bancaires. (C3)[20]

[19] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026
[20] Modification du 23 juillet 2026, en vigueur à compter du 1er août 2026

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1-2	Bloc CI A Banque et environnement bancaire 1	1 Evoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 Agir dans le respect du droit et des directives 3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques 8 Assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
1-2	Bloc CI B Conseiller les clients de la banque 1	4 Accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues 5 Conseiller les clients de la banque 6 Accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
3-4	Bloc CI C Conseiller les clients de la banque 2	5 Conseiller les clients de la banque	7 jours 7 présentiels 0 blended learning
5-6	Bloc CI D Banque et environnement bancaire 2	3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques	1 jour 1 présentiel 0 blended learning
5-6	Bloc CI E Clients complexes	7 Prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 16 présentiels 0 blended learning

En plus des cours interentreprises, il est possible d'organiser des cours industriels supplémentaires d'une durée de 12 jours, qui sont affectés au lieu d'apprentissage de l'entreprise, mais qui sont délégués aux prestataires CI pour l'enseignement et sont ensuite inclus dans la procédure de qualification orale (travaux pratiques). Cf. les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification.

Cours industriels supplémentaires

Semestre[5]	Bloc	Situations de travail	Durée en jours de cours industriels supplémentaires
1-6	Bloc A Banque et environnement bancaire 1	1 Evoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 Agir dans le respect du droit et des directives 3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques 8 Assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires	1 jour
1-6	Bloc B Conseiller les clients de la banque 1	4 Accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues 5 Conseiller les clients de la banque 6 Accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques	2 jours
1-6	Bloc C Conseiller les clients de la banque 2	5 Conseiller les clients de la banque	4 jours
1-6	Bloc D Banque et environnement bancaire 2	3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques	2 jours
1-6	Bloc E Clients complexes	7 Prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque	3 jours
Total			12 jours

[5] Modification du 30 mars 2023, en vigueur dès le 1er juin 2023

A2.3 Branche de formation et d'examen « Construire et habiter »

Situations professionnelles (10) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial.	
Situation de travail 1 : Représenter mon entreprise et ma fonction sur le marché Les employés de commerce organisent leur travail en fonction des objectifs de leur entreprise. Ils exécutent des tâches du processus de création de valeur ajoutée ou du processus de soutien et sont confrontés aux interfaces internes et externes. Ils collaborent avec divers groupes d'intérêts de leur entreprise et orientent leurs activités à leurs besoins. Ils présentent les principaux points communs ainsi que les différences de leur propre entreprise par rapport à ses concurrents. A cet effet, ils utilisent leurs connaissances relatives à l'organisation de l'entreprise, au marché, à la position de leur entreprise sur le marché et à l'environnement de l'entreprise.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c1.ceh.ef1 Ils utilisent les connaissances relatives aux principales caractéristiques de leur entreprise telles que sa forme juridique, son histoire, ses emplacements, ses principaux atouts et les objectifs de l´entreprise, lors de leurs contacts avec divers groupes d'intérêt. (C3) c1.ceh.ef2 Lors de leurs contacts avec les groupes d'intérêt, ils appliquent les connaissances relatives aux principaux points communs et aux différences majeures qui existent entre leur entreprise et ses concurrents. (C3)	c1.ceh.ci1 Ils décrivent les objectifs d'entreprise sociaux, financiers et liés aux performances économiques de diverses entreprises de la branche. (C2) c1.ceh.ci2 Ils expliquent la manière dont se forment l'offre et la demande dans la branche. (C2) c1.ceh.ci3 Ils décrivent les sphères environnementales de la branche, avec leurs influences et leurs conséquences ainsi que les groupes d'intérêt déterminants pour la branche et leurs besoins. (C2) c1.ceh.ci4 Ils décrivent l'organisation structurelle, le processus de création de valeur ajoutée et les processus de soutien de diverses entreprises de la branche. (C2) c1.ceh.ci5 Ils citent des interfaces internes et externes d'entreprises de la branche et se confrontent aux défis que posent certaines interfaces critiques. (C3) c1.ceh.ci6 Ils citent des marchés d'approvisionnement et de vente ainsi que des canaux de distribution pour les produits et les prestations de services de la branche. (C1)

Compétence opérationnelle a4 : Agir de manière responsable dans la société

Situation de travail 2 : Agir conformément au droit et aux directives

Les employés de commerce orientent leur travail aux dispositions, aux certifications usuelles et aux normes de qualité propres à l'entreprise. Ils respectent les règlements et codes internes et externes en vigueur dans leur secteur de travail, la loi sur le travail et l'égalité, les prescriptions relatives aux contrats de travail, à la sécurité au travail et à la protection de la santé, à la protection des données et aux directives de conformité. Ils mettent en œuvre les directives et les lois relatives au développement durable.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a4.ceh.ef1 Ils appliquent les normes de qualité de l'entreprise en fonction de la situation. (C3) a4.ceh.ef2 Ils respectent les directives légales de leur branche. (C3) a4.ceh.ef3 Ils traitent les données et contenus sensibles conformément au secret professionnel de l'entreprise et évaluent quels sont les éléments propres à l'entreprise qui doivent être considérés comme purement internes. (C4) a4.ceh.ef4 Ils sauvegardent des données importantes pour l'entreprise et appliquent les directives de protection des données globales et internes à l'entreprise. (C3) a4.ceh.ef5 Ils mettent en œuvre les prescriptions de l'entreprise en matière de durabilité écologique. (C3)	a4.ceh.ci1 Ils décrivent les certifications, les normes et les ensembles de règles usuels de la branche. (C2) a4.ceh.ci2 Ils énumèrent d'importants ouvrages normatifs spécifiques à leur branche et expliquent leurs champs d'application. (C2) a4.ceh.ci3 Ils décrivent les directives de conformité courantes de la branche et expliquent comment il convient de procéder en cas de violations de ces dernières. (C2) a4.ceh.ci4 Ils analysent les conséquences écologiques des actions économiques dans la branche. (C4) a4.ceh.ci5 Ils décrivent ce que signifie la gestion de la qualité de manière générale et plus spécialement comment cette dernière est mise en œuvre dans la branche ou dans les entreprises. (C2)

Compétence opérationnelle d4 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

Situation de travail 3 : Utiliser les connaissances de branche et celles relatives aux produits et aux prestations de services

Les employés de commerce fournissent des renseignements sur les caractéristiques, les particularités et les avantages des produits et des prestations de services de leur entreprise. Ils expliquent aux clients et fournisseurs potentiels comment leur entreprise fabrique des produits, fournit les prestations de services et fixe ses prix. Ils expliquent les activités en amont et en aval de la chaîne de valeur ajoutée de l'ensemble de la branche.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d4.ceh.ef1 Ils utilisent leurs connaissances relatives au processus de valeur ajoutée dans le cadre d'une discussion menée avec des interlocuteurs internes et externes sur la base d'un produit	d4.ceh.ci1 Ils citent des prestations de services, des gammes de produits, des assortiments ou des appareils des acteurs de la branche. (C1)

courant ou d'une prestation de services centrale de leur entreprise. (C3) d4.ceh.ef2 Ils utilisent leurs connaissances relatives aux produits et à la branche dans le cadre de leur travail quotidien avec des interlocuteurs internes et externes. (C3) d4.ceh.ef3 Ils expliquent comment sont déterminés les prix de l'offre et, en cas de besoin, proposent leur aide pour établir ou contrôler des calculs de prix relatifs à des projets, des produits, des prestations de travail fournies, des appareils ou des marchandises. (C4)	d4.ceh.ci2 Ils expliquent de manière adaptée les produits courants de la branche, leur mode de fabrication et leurs domaines d'utilisation. (C2) d4.ceh.ci3 Ils expliquent de manière adaptée les principales prestations de services des acteurs de la branche. (C2) d4.ceh.ci4 Ils expliquent les grandes lignes de la chaîne commerciale allant du fabricant jusqu'à l'utilisateur d'un produit dans la branche et présentent les avantages et les désavantages des méthodes de distribution directe et indirecte. (C3) d4.ceh.ci5 Ils établissent des calculs de faisabilité pour des projets de construction et évaluent la faisabilité. (C4) d4.ceh.ci6 Ils expliquent les garanties liées à un financement étranger de biens immobiliers à l'aide des notions de registre foncier, de gage immobilier et de cédule hypothécaire. (C2) d4.ceh.ci7 Ils lisent des plans de construction simples et en déduisent des informations déterminantes spécifiques à l'entreprise ou à la branche. (C4) d4.ceh.ci8 Ils présentent la chaîne de valeur ajoutée de toute la branche sur la base d'un projet de construction. (C2) d4.ceh.ci9 Dans le cadre d'un mandat de projet concret, ils utilisent leurs connaissances relatives à la branche, aux produits et prestations de services ainsi que les techniques de présentation de manière adaptée à leur auditoire. (C3) d4.ceh.ci10 Ils expliquent la détermination des prix sur le marché des entreprises de planification et de développement, des fabricants et des entreprises commerciales ainsi que des entreprises chargées de l'exécution et de la gestion. (C2) d4.ceh.ci11 Dans le cadre d'un stage, ils utilisent leurs connaissances des produits et des prestations de services spécifiques à leur entreprise. (C3)

Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Situation de travail 4 : Soutenir la prospection de clients

Au sein de leur entreprise, les employés de commerce contribuent à l'obtention de commandes et à l'acquisition de clients. Ils soutiennent les spécialistes internes dans la commercialisation des prestations de services de leur entreprise en appliquant leurs connaissances des marchés partiels, des acteurs de la branche et des quatre domaines performants du marketing : « product », « price », « place », « promotion »

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c4.ceh.ef1 Ils recherchent les projets de construction dans différents médias et traitent les informations ainsi obtenues. (C4) c4.ceh.ef2 Ils s'adressent à des clients potentiels en envoyant de la publicité adaptée aux destinataires ou en commandant les documents liés à un appel d'offres. (C3) c4.ceh.ef3 Ils soutiennent leurs collègues de travail lors de la planification, de la réalisation et du suivi de manifestations. (C3) c4.ceh.ef4 Ils rassemblent le matériel publicitaire et d'information nécessaire en fonction de la situation. (C3) c4.ceh.ef5 A la réception, dans l'exposition, au téléphone ou lors de manifestations, ils sont orientés clients, répondent aimablement aux clients et sont motivés. (C3). c4.ceh.ef6 Que ce soit à la réception, lors d'expositions ou en ligne, ils veillent à ce que les clients disposent en tout temps et en suffisance de matériel publicitaire, de matériel de démonstration ou d'échantillons. (C3) c4.ceh.ef7 Ils administrent dans le système les informations recueillies sur les clients. (C3)	c4.ceh.ci1 Ils citent les six phases principales (définition des objectifs, études préliminaires, étude du projet, appels d'offres, réalisation et exploitation) de la construction d'un immeuble. (C1) c4.ceh.ci2 Ils attribuent correctement les différentes prestations partielles aux six phases principales de la construction d'un bien immobilier. (C4) c4.ceh.ci3 Ils établissent l'organigramme d'un projet de construction du point de vue d'un maître d'ouvrage privé ou public, y compris les relations juridiques ainsi que les tâches et les responsabilités existant entre les différents acteurs. (C2) c4.ceh.ci4 Ils répondent à la publication d'un projet de construction privé. (C3) c4.ceh.ci5 Ils expliquent où sont publiés les projets de construction publics, les appels d'offres, les prestations de construction et d'autres livraisons. (C2) c4.ceh.ci6 Ils représentent le marché comme un système (visage marketing, canaux de distribution, sphères environnementales), ils y situent leur entreprise, son plus grand concurrent ainsi que les principales personnes influentes externes et définissent des segments de clientèle spécifiques à la pratique et à l'entreprise. (C3) c4.ceh.ci7 Ils établissent des marketing-mix spécifiques à la branche et à l'entreprise pour les personnes influentes externes, les clients et les utilisateurs des produits. (C3) c4.ceh.ci8 Ils expliquent concrètement les différences existantes entre la publicité, la promotion des ventes et les relations publiques. (C2)

	c4.ceh.ci9 Ils utilisent les compétences « Savoir téléphoner » et « Technique de présentation » de manière spécifique à la branche. (C3)

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	
Situation de travail 5 : Recevoir les demandes et les commandes Les employés de commerce reçoivent des demandes, des offres, des commandes ou des mandats de clients ou de services internes par le biais de divers canaux. Ils peuvent transmettre ces derniers aux spécialistes compétents ou alors procéder de manière autonome aux éclaircissements nécessaires respectivement en fournissant les conseils souhaités. Ils éliminent les incertitudes et examinent la faisabilité d'un projet ainsi que les délais souhaités. Lorsque c'est possible, les employés de commerce construire et habiter traitent de manière autonome les réclamations des clients conformément aux directives internes de l'entreprise ou soutiennent leurs collaborateurs dans cette tâche.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d1.ceh.ef1 Ils sont en mesure de représenter les processus de valeur ajoutée et de soutien de leur entreprise, d'expliquer qui est responsable de quels domaines dans quel département et d'agir en conséquence. (C3) d1.ceh.ef2 Ils accusent réception de demandes, d'offres, de commandes ou de mandats provenant de clients ou de collaborateurs. (C3) d1.ceh.ef3 Ils examinent si les demandes, les offres, les commandes ou les mandats comportent toutes les informations nécessaires et si ces dernières sont bien correctes. Ils les traitent de manière autonome ou les transmettent au spécialiste compétent. (C4) d1.ceh.ef4 Ils traitent le courrier entrant conformément aux directives internes à l'entreprise. (C3) d1.ceh.ef5 Ils reçoivent les réclamations des clients, clarifient les faits, résolvent de manière autonome les problèmes simples et transmettent les problèmes plus complexes aux collaborateurs compétents. (C4)	d1.ceh.ci1 Ils énumèrent les principaux acteurs déterminants pour la branche tels que les maîtres d 'ouvrage, les architectes, les ingénieurs, les concepteurs spécialisés, les chefs de chantier, les contremaîtres, les chefs de projets, les entreprises de production, les entreprises commerciales, les entreprises totales, les entreprises générales, les entreprises exécutantes ainsi que les autorités de construction et expliquent leurs préoccupations à leur entreprise. (C2) d1.ceh.ci2 Ils expliquent les possibilités d'utilisation des ressources de l'entreprise à l'aide d'exemples choisis. (C2) d1.ceh.ci3 Lors de réclamations, ils agissent en fonction de la situation. (C4)

Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des tâches dans le secteur commercial

Situation de travail 6 : Exécuter des tâches de fourniture de prestations

Les employés de commerce exécutent des tâches de fourniture de prestations propres à l'entreprise. Ils traitent de manière autonome les demandes, l'établissement d'offres, l'exécution de commandes ou soutiennent le spécialiste qui est en charge de ces tâches. Dans ce contexte, ils assurent une communication adaptée aux situations et aux besoins, ceci vers l'intérieur et vers l'extérieur. Ils analysent les problèmes qui se posent, les résolvent de manière indépendante ou les transmettent aux services compétents.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b1.ceh.ef1 Ils traitent de manière indépendante les demandes simples, les offres, les commandes ou les mandats. (C3) b1.ceh.ef2 Ils subdivisent des demandes, des offres, des commandes ou des mandats plus complexes en tâches partielles. Puis, ils les exécutent eux-mêmes ou les transmettent pour exécution aux services internes ou externes compétents. (C4) b1.ceh.ef3 Ils établissent des documents électroniques et physiques et les transmettent aux clients ou aux services internes. (C3) b1.ceh.ef4 Ils traitent des mandats, des contrats de vente, des contrats d'entreprise, des contrats de services ou des contrats de bail et assurent que ces derniers soient correctement classés et qu'ils soient archivés conformément aux dispositions légales. (C3) b1.ceh.ef5 Ils emballent, munissent d'une adresse et affranchissent les envois postaux sortants conformément aux prescriptions légales en la matière. (C3) b1.ceh.ef6 Ils gèrent des calendriers et surveillent les délais importants spécifiques à l'entreprise. (C3) b1.ceh.ef7 Ils contrôlent des documents relatifs aux commandes ou aux projets tels que bons de préparation, bulletins de livraison, rapports, contrats ou factures quant à leur exactitude et leur intégralité. Ils contactent les services compétents en cas de problèmes afin de régler ces derniers. (C4) b1.ceh.ef8 Ils comptabilisent les factures entrantes liées	b1.ceh.ci1 Ils représentent le processus depuis l'appel d'offres d'un domaine de travail jusqu'à l'exécution et à la facturation de ces travaux. (C3) b1.ceh.ci2 Conformément à un modèle, ils établissent différents contrats spécifiques à la branche. (C3) b1.ceh.ci3 Ils situent les prestations de leur propre entreprise dans le processus de construction et identifient par conséquent les interfaces importantes pour l'entreprise vers d'autres entreprises actives en amont ou en aval. (C4) b1.ceh.ci4 Ils démontrent l'utilité et les possibilités d'utilisation de systèmes d'information électroniques et de logiciels d'interface dans la branche. (C2)

aux commandes conformément au plan comptable interne, aux centres de coûts ou aux projets. (C3) b1.ceh.ef9 Ils préparent les documents pour leur comptabilisation, les comptabilisent ou les transmettent à la personne compétente. (C3)	

Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières	
Situation de travail 7 : Conclure les mandats de fourniture de prestations Les employés de commerce réunissent, pendant et après la fourniture des prestations de services de l'entreprise, les documents nécessaires à la facturation. Ils établissent les factures à adresser aux clients sur la base de contrats, de rapports, de bulletins de livraison ou d'autres documents. Ils contrôlent les paiements entrants et prennent, en cas de besoin, les mesures nécessaires.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c5.ceh.ef1 Ils réunissent les documents physiques ou électroniques nécessaires à la facturation des prestations de l'entreprise tels que les informations issues de la saisie interne des heures de travail, les rapports de machines ou les rapports horaires, les feuilles de mesure, les bulletins de livraison, les papiers de transport, les factures de fournisseurs ou les contrats. (C3) c5.ceh.ef2 Ils traitent les documents établis de manière spécifique au mandat, saisissent de manière autonome les données dans le système ou les transmettent pour traitement aux spécialistes compétents. (C3) c5.ceh.ef3 Ils établissent de manière autonome des factures à envoyer ou collaborent à leur établissement. (C3) c5.ceh.ef4 En cas de besoin, ils comptabilisent dans le système les factures à envoyer, collaborent au contrôle des paiements entrants et, si nécessaire, établissent des rappels ou lancent des poursuites. (C3)	---

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 8 : Commander du matériel, des marchandises, des prestations de services et équipements

Les employés de commerce assurent l'approvisionnement en matériel, marchandises, prestations de services ou équipements de manière économiquement judicieuse. Des contrôles de stocks effectués régulièrement leur servent d'outil décisionnel ou alors ils agissent sur mandat interne ou externe. Ils contrôlent les documents obtenus des fournisseurs et saisissent leurs livraisons et leurs prestations de services dans le système. En cas d'écart, ils prennent contact avec les services compétents et coordonnent la procédure à suivre adéquate.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d3.ceh.ef1 Ils assurent l'approvisionnement en matériel, marchandises, prestations de services ou équipements et recherchent des fournisseurs en cas de besoin, en demandant et en comparant des offres avant de passer commande. (C3) d3.ceh.ef2 Ils surveillent les entrées des livraisons et prestations commandées, les saisissent dans le système et, en cas d'écart, veillent à ce que les livraisons ou les prestations de services fournies correspondent à celles qui ont été commandées. (C3) d3.ceh.ef3 Ils contribuent à gérer les stocks de manière économique, technologique et écologique en utilisant à bon escient leurs connaissances relatives aux stocks. (C3) d3.ceh.ef4 Ils intègrent à leur mission d'approvisionnement des critères relatifs à l'impact environnemental et climatique des produits en tenant par exemple compte de labels et de l'efficacité énergétique. (C3)	d3.ceh.ci1 Ils énumèrent équipements typiques de la branche et de leur propre entreprise. (C1) d3.ceh.ci2 Sur la base d'une commande concrète, ils font le choix d'un fournisseur de marchandises ou de prestations à l'aide de méthodes adéquates. (C4) d3.ceh.ci3 A l'aide d'un ordinogramme, ils présentent le processus d'approvisionnement d'un bien depuis l'analyse des besoins jusqu'à la comptabilisation de la livraison. (C3) d3.ceh.ci4 Ils expliquent la grande importance économique d'une gestion optimale des stocks pour les entreprises de la branche. (C2) d3.ceh.ci5 Dans le cadre d'un projet, ils assurent l'approvisionnement en équipements, en produits, en produits finis ou semi-ouvrés, en marchandises, en appareils ou prestations de services selon le principe des « 6 B ». (C3) d3.ceh.ci6 Ils décrivent la disponibilité de livraison optimale et la gestion des stocks pour un bien typique de la branche et de leur entreprise. (C2) d3.ceh.ci7 Ils décrivent les modes d'approvisionnement et de stockage adéquats pour un bien typique de la branche ou de leur entreprise. (C2) d3.ceh.ci8 Ils classent des biens de la branche et de leur entreprise selon leur pays d'origine, respectivement selon leur pays de fabrication et sont conscients de l'importance du commerce extérieur pour la Suisse. (C4) d3.ceh.ci9 A l'aide d'un organigramme, ils décrivent l'importation de biens en provenance de pays ayant

	conclu ou non un traité de libre-échange avec la Suisse. Ils tiennent également compte d'éventuels risques liés au commerce extérieur. (C2)

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 9 : Exécuter des tâches dans le domaine des ressources humaines

Les employés de commerce collaborent lors du recrutement, de l'engagement, de l'instruction, de l'administration et du départ d'apprentis, de stagiaires ou d'autres collaborateurs. Ils établissent des offres d'emploi, traitent les candidatures, tiennent la correspondance et contribuent à la gestion des contrats de travail. Ils utilisent leurs connaissances relatives aux assurances sociales, aux réglementations sur les horaires de travail, à la gestion des absences, à la réglementation sur les travailleurs étrangers et d'autres règlements internes et légaux lorsqu'ils exécutent des tâches relevant de la gestion des ressources humaines.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.ceh.ef1 Ils soutiennent leurs supérieurs hiérarchiques lors du recrutement de nouveaux apprentis, de stagiaires ou d'autres collaborateurs en rédigeant des offres d'emploi, en traitant les candidatures ou en tenant la correspondance. (C3) c2.ceh.ef2 Ils utilisent leurs connaissances relatives à l'entreprise et spécifiques à la branche lors de l'établissement de documents ou de décomptes relatifs au personnel. (C3) c2.ceh.ef3 En cas de besoin, ils aident à préparer la première journée de travail de nouveaux collaborateurs en organisant les mots de passe, en aménageant la place de travail, en se procurant les règlements, du matériel d'information ou des vêtements professionnels. (C4)	c2.ceh.ci1 Ils décrivent comment sont déterminés les besoins en personnel dans les entreprises de la branche construire et habiter. (C2) c2.ceh.ci2 Sur la base d'un descriptif de poste, ils rédigent une offre d'emploi. (C3) c2.ceh.ci3 A l'aide d'une analyse de la valeur d'usage, ils sélectionnent les candidats retenus pour un entretien d'embauche. (C4) c2.ceh.ci4 Ils établissent des modèles de contrats de travail individuels selon les dispositions du CO, de la loi sur le travail, de la loi sur l'égalité entre hommes et femmes ou des modèles de contrats de travail basés sur des conventions collectives de travail propres à la branche. (C3) c2.ceh.ci5 A l'aide d'un ordinogramme, ils présentent l'entrée d'un nouveau collaborateur dans une entreprise modèle. (C3) c2.ceh.ci6 Ils expliquent le contenu des fiches de salaire et des certificats de salaire de leur propre entreprise et de l'ensemble de la branche. (C2) c2.ceh.ci7 Ils soulignent les relations entre la réglementation relative à la durée du travail, la gestion des absences et la facturation de livraisons et de prestations de services fournies dans la branche. (C3)

	c2.ceh.ci8 Ils décrivent les activités de gestion et de conception du département des ressources humaines. (C2) c2.ceh.ci9 Ils présentent leur entreprise lors d'une manifestation de recrutement. (C3)

Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières	
Situation de travail 10 : Exécuter des tâches de comptabilité Les employés de commerce participent à la préparation de justificatifs et à la comptabilisation de ces derniers dans le grand livre. Ils se chargent de manière autonome de la comptabilisation dans divers comptes ainsi que de la gestion de projets ou de succursales. Ils participent à la préparation des chiffres nécessaires à la réalisation de contrôles ou à l'établissement de décomptes. En cas d'incohérence, ils contactent les instances compétentes.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c5.ceh.ef5 Ils déterminent les comptes touchés par les diverses opérations et les comptabilisent. (C3) c5.ceh.ef6 Ils gèrent des comptes de stocks, de charges ou de produits. (C3) c5.ceh.ef7 Ils déterminent les chiffres de plusieurs comptes afin d'établir des décomptes ou des analyses. (C4)	c5.ceh.ci1 Ils expliquent les principales différences entre la comptabilité d'exploitation et la comptabilité financière sur la base de critères spécifiques à la branche. (C2) c5.ceh.ci2 Ils expliquent le fonctionnement de la taxe sur la valeur ajoutée et du décompte correspondant sur la base d'un matériau de construction, de son élaboration jusqu'à sa consommation par le client final. (C3) c5.ceh.ci3 Ils tiennent une comptabilité des immobilisations simple pour une machine, un centre de stockage ou un bien immobilier. (C3)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1 : Connaissances fondamentales sur l'entreprise et la branche	1 Représenter mon entreprise et ma fonction de manière compétente sur le marché 3 Utiliser des connaissances relatives à la branche, aux produits et aux prestations de services 4 Soutenir l'acquisition de nouveaux clients 5 Recevoir des demandes ou des commandes de clients	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2 : Marchés de distribution, produits et clients de la branche	1 Représenter mon entreprise et ma fonction de manière compétente sur le marché 4 Soutenir l'acquisition de nouveaux clients 3 Utiliser des connaissances relatives à la branche, aux produits et aux prestations de services 2 Agir conformément au droit et aux directives 6 Exécuter des commandes de prestation de services	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 3 : Marchés d'approvisionnement, logistique et distribution	3 Utiliser des connaissances relatives à la branche, aux produits et aux prestations de services 5 Recevoir des demandes ou des commandes de clients 6 Exécuter des commandes de prestation de services 8 Commander du matériel, des marchandises, des prestations de services et des équipements	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 4 : Promotion et ressources humaines	4 Soutenir l'acquisition de nouveaux clients 9 Effectuer des tâches dans le domaine de la gestion des ressources humaines	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 5 : Approfondissement des connaissances sur les produits et prestations de services	3 Utiliser des connaissances relatives à la branche, aux produits et aux prestations de services	1 jour 0 présentiel 1 blended learning
5	Bloc CI 6 : Calculs de prix, entretiens de vente et assurance qualité	3 Utiliser les connaissances relatives à la branche, aux produits et aux prestations de services 10 Exécuter des tâches de comptabilité 2 Agir conformément au droit et aux directives	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
6	Bloc CI 7: Préparation PQ	1 Représenter mon entreprise et ma fonction de manière compétente sur le marché 2 Agir conformément au droit et aux directives 3 Utiliser les connaissances relatives à la branche, aux produits et aux services 4 Soutenir l'acquisition de nouveaux clients 5 Recevoir des demandes ou des commandes de clients 6 Exécuter des tâches de fourniture de prestations	2 jours 2 présentiel 0 blended learning

		8 Commander du matériel, des marchandises, des prestations de services et des équipements 9 Effectuer des tâches dans le domaine de la gestion des ressources humaines 10 Exécuter des tâches de comptabilité	
Total			16 jours 14 présentiels 2 blended learning

A2.4 Branche de formation et d'examen « Administration fédérale »

Situations de travail (7) et objectifs spécifiques à la branche

Compétence opérationnelle a5 : Intégrer des questions politiques et tenir compte de sa sensibilité culturelle dans ses actions	
Situation de travail 1 : Agir avec compétence dans son entreprise et dans sa fonction Les employés de commerce prennent part au processus de formation de l'opinion politique et suivent les procédures parlementaires. Ils expliquent les droits politiques et sont conscients de leur double rôle de collaborateurs de la Confédération et de personnes résidant en Suisse. Les employés de commerce se fondent systématiquement sur les intérêts de l'entreprise, sur son principe directeur et ses objectifs principaux. Ils présentent les différences par rapport à l'économie privée.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a5.bvw.ef1 Ils expliquent à différents groupes intéressés les objectifs et les tâches de leur unité administrative et décrivent l'intégration organisationnelle de celle-ci dans l'administration fédérale. (C2) a5.bvw.ef2 Ils expliquent les différences entre leur unité administrative et l'économie privée. (C3)	a5.bvw.ci1 Ils expliquent la fonction principale et les acteurs les plus importants de l'administration publique. (C2) a5.bvw.ci2 Ils décrivent le processus de formation de l'opinion politique. (C2) a5.bvw.ci3 Ils décrivent leurs droits politiques en tant que collaborateurs de l'administration fédérale et personnes résidant en Suisse. (C2) a5.bvw.ci4 Ils présentent les tâches principales de l'administration fédérale dans le cadre des procédures parlementaires. (C2)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise	
Situation de travail 2 : Agir conformément au droit et aux directives Les employés de commerce travaillent en se fondant sur les normes professionnelles de leur employeur. Ils observent les règlements internes et externes applicables dans leur domaine d'activité ainsi que les directives en vigueur en matière de conformité, qu'ils mettent en œuvre consciencieusement. Les employés de commerce travaillent conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données et traitent les données conformément à la législation en vigueur. Ils respectent les directives concernant l'obligation de garder le secret.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.bvw.ef1 Ils appliquent les normes de l'entreprise et les directives en matière de conformité dans le cadre de leur travail. (C3) b2.bvw.ef2 Ils appliquent systématiquement les règles de	b2.bvw.ci1 Ils expliquent les directives de l'entreprise concernant la sécurité au travail et la durabilité. (C2) b2.bvw.ci2 Ils résument les règles fondamentales relatives à

l'administration fédérale concernant la protection des données et l'obligation de garder le secret. (C3)	la protection des données et les directives concernant l'obligation de garder le secret. (C2) b2.bvw.ci3 Ils expliquent l'importance de la protection des données et de l'obligation de garder le secret dans l'administration fédérale. (C2)

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

Situation de travail 3 : Mettre à profit ses connaissances du marché et de la branche

Les employés de commerce mettent à profit leur savoir sur les interactions économiques et politiques dans leur branche, leurs connaissances du marché et leurs connaissances relatives aux marchés, prestations ou produits importants de leur entreprise.
Les employés de commerce suivent l'évolution du marché dans leur branche et dans d'autres, et analysent les conditions et la situation politique. Ils font activement part de leurs observations et participent de manière fondée aux discussions.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.bvw.ef1 Ils s'informent activement sur les sujets politiques et les développements dans l'administration fédérale. (C3) b3.bvw.ef2 Ils décrivent les clients ainsi que l'offre de produits et de prestations de leur unité d'organisation dans le cadre de discussions avec différents groupes cibles. (C2) b3.bvw.ef3 Ils mettent à profit leurs connaissances des produits et des prestations auprès des clients. (C3) b3.bvw.ef4 Ils mettent activement en œuvre leurs connaissances du marché et de la branche. (C3)	b3.bvw.ci1 Ils expliquent les développements les plus importants dans l'administration fédérale. (C2) b3.bvw.ci2 Ils décrivent les marchés et les segments de clients de l'administration fédérale. (C2) b3.bvw.ci3 Ils expliquent les interactions et les influences économiques et politiques dans l'administration fédérale. (C2) b3.bvw.ci4 Ils expliquent les principales répercussions des développements actuels de l'administration fédérale sur leurs tâches et leurs activités. (C2)

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 4 : Traiter les processus relatifs au personnel

Les employés de commerce s'occupent de l'administration du personnel, traitent les processus d'arrivée et de départ, gèrent les dossiers du personnel et conseillent les collaborateurs sur les questions ayant trait au personnel. Par ailleurs, ils soutiennent l'ensemble du processus de recrutement en respectant les normes légales spécifiques à la Confédération.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.bvw.ef1 Ils effectuent des tâches dans le domaine de l'administration du personnel. (C3)	c3.bvw.ci1 Ils expliquent les bases légales relatives au personnel de l'administration fédérale. (C2)

c3.bvw.ef2 Ils gèrent les dossiers du personnel. (C3) c3.bvw.ef3 Ils répondent aux questions les plus simples du personnel. (C3) c3.bvw.ef4 Ils accomplissent des tâches dans le cadre des processus de recrutement, d'arrivée, de changement et de départ en respectant les normes légales spécifiques à la Confédération.	c3.bvw.ci2 Ils décrivent le système des assurances sociales suisses. (C2) c3.bvw.ci3 Ils expliquent les prestations salariales et sociales accessoires. (C2) c3.bvw.ci4 Ils expliquent les particularités liées au personnel de l'administration fédérale. (C2) c3.bvw.ci5 Ils expliquent les processus spécifiques au personnel de l'administration fédérale. (C2)

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial	
Situation de travail 5 : Participer aux processus législatifs sur le plan administratif Les employés de commerce accomplissent leurs tâches dans le cadre des prescriptions légales. Ils soutiennent l'unité administratives lors des processus législatifs et y participent dans la mesure du possible sur le plan administratif.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.bvw.ef1 Ils accomplissent leurs tâches toujours dans le respect des prescriptions légales. (C3) c2.bvw.ef2 Ils expliquent à divers groupes cibles la contribution de leur unité d'organisation à l'établissement des lois actuelles. (C2) c2.bvw.ef3 Ils présentent à divers groupes cibles les étapes du processus législatif qui concernent leur unité administrative. (C2)	c2.bvw.ci1 Ils décrivent les droits et devoirs politiques dans le cadre du processus législatif. (C2) c2.bvw.ci2 Ils présentent le système politique et la structure étatique. (C2) c2.bvw.ci3 Ils décrivent le processus législatif. (C2) c2.bvw.ci4 Ils expliquent l'organisation et les tâches de l'administration fédérale. (C2)

Compétence opérationnelle c5: Superviser et contrôler des opérations financières

Situation de travail 6 : Exécuter les processus financiers

Les employés de commerce participent à la préparation des informations pour le compte d'État de la Confédération et la gestion des finances fédérales au niveau de l'unité administrative. Ils contribuent à la comptabilité financière et à la comptabilité des débiteurs ou des fournisseurs. Ils participent aux clôtures périodiques et préparent les informations nécessaires à ces dernières. Les employés de commerce minimisent les éventuels risques financiers dans le cadre de l'exécution de leur travail et appliquent le système de contrôle interne.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c5.bvw.ef1 Ils participent à l'établissement de la comptabilité financière et de la comptabilité des débiteurs ou des fournisseurs dans la mesure où ils contrôlent et traitent les données, établissent les pièces comptables et les décomptes et préparent les analyses. (C3) c5.bvw.ef2 Ils participent à l'exécution des clôtures périodiques, dans la mesure où ils contribuent activement aux travaux de coordination et de rectification. (C3) c5.bvw.ef3 Ils participent aux tâches de contrôle dans le cadre du système de contrôle interne (SCI). (C3) c5.bvw.ef4 Ils participent à la planification budgétaire ou au contrôle des crédits et établissent les analyses et évaluations à cette fin. (C3)	c5.bvw.ci1 Ils expliquent les bases légales applicables aux processus financiers. (C2) c5.bvw.ci2 Ils expliquent le système fiscal suisse. (C2) c5.bvw.ci3 Ils décrivent la structure de la gestion des finances fédérales et du compte d'État de la Confédération. (C2) c5.bvw.ci4 Ils citent les principaux postes de revenus et de dépenses de l'administration fédérale. (C2) c5.bvw.ci5 Ils expliquent le système de contrôle interne. (C2)

Compétences opérationnelles d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 7 : Acquérir des prestations ou des marchandises

Les employés de commerce acquièrent des prestations ou des marchandises, demandent des offres auprès de divers fournisseurs et comparent ces dernières. Ils établissent à cette fin un catalogue de critères d'entente avec le supérieur hiérarchique et observent les prescriptions légales du droit des marchés publics.
Les employés de commerce soutiennent la gestion des projets d'acquisition. En fonction des prestations ou des marchandises, ils s'occupent du contrôle de la qualité ainsi que de l'archivage, de l'exécution ou de l'entreposage.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.bvw.ef1 Ils formulent des propositions en matière d'acquisitions et recherchent des prestations ou marchandises auprès de plusieurs fournisseurs. (C3)	d3.bvw.ci1 Ils expliquent la nécessité du droit des marchés publics. (C2)

d3.bvw.ef2 Ils demandent des offres auprès de plusieurs fournisseurs. (C3) d3.bvw.ef3 Ils comparent les prestations ou les marchandises faisant l'objet des offres obtenues en se fondant sur le catalogue de critères établi. (C3) d3.bvw.ef4 Ils gèrent les contrats. (C3) d3.bvw.ef5 Ils assurent l'archivage, l'exécution ou l'entreposage en fonction des prestations ou des marchandises et effectuent le contrôle de la qualité. (C3) d3.bvw.ef6 Ils expliquent à différents groupes cibles les possibilités d'intégration des critères de durabilité dans le domaine des marchés publics. (C2)	d3.bvw.ci2 Ils expliquent les formes d'acquisition que prévoit le droit des marchés publics. (C2) d3.bvw.ci3 Ils appliquent le droit des marchés publics. (C3) d3.bvw.ci4 Ils énumèrent les éléments de contenu et de droit les plus courants des offres en se fondant sur les dispositions du droit des marchés publics. (C2) d3.bvw.ci5 Ils expliquent le controlling des achats. (C2)

Cours interentreprises[6]

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1-2	Bloc CI 1	4 Traiter les processus relatifs au personnel 2 Agir conformément au droit et aux directives	6 jours 6 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 2	6 Exécuter les processus financiers 7 Acquérir des prestations ou des marchandises	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 3	1 Agir avec compétence dans son entreprise et dans sa fonction 3 Mettre à profit ses connaissances du marché et de la branche 5 Participer aux processus législatifs sur le plan administratif	5 jours 5 présentiel 0 blended learning
5-6	Bloc CI 4	1 Agir avec compétence dans son entreprise et dans sa fonction 3 Mettre à profit ses connaissances du marché et de la branche 5 Participer aux processus législatifs sur le plan administratif	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 16 présentiels 0 blended learning

[6] Modification du 30 mars 2023, en vigueur dès le 1er juin 2023

A2.5 Branche de formation et d'examen « Services et administration (SA) »

Situations de travail (9) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

<table>
<tr><td colspan="2">Compétence opérationnelle e2 : rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique</td></tr>
<tr><td colspan="2">Situation de travail 1 : rechercher des informations sur son entreprise et sa fonction et agir en conséquence
Les employés de commerce tiennent compte du but, de la charte et des objectifs principaux de leur entreprise. Lors d'entretiens, ils présentent ses priorités stratégiques et son positionnement par rapport aux entreprises concurrentes. Ils effectuent des recherches pour obtenir les informations nécessaires. Lorsqu'ils communiquent, ils se réfèrent au concept d'information et de communication de leur entreprise.</td></tr>
<tr><td>Objectifs évaluateurs entreprise</td><td>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</td></tr>
<tr><td>e2.dua.ef1
Ils expliquent le but de leur entreprise à des groupes d'intérêts internes et externes. (C2)

e2.dua.ef2
Ils mettent en œuvre la charte (s'il en existe une) et les objectifs principaux de leur entreprise. (C3)

e2.dua.ef3
Ils s'informent sur les priorités stratégiques de leur entreprise et les présentent de manière adaptée à leurs interlocuteurs. (C3)

e2.dua.ef4
Lors de discussions ou d'entretiens avec différents groupes d'intérêts, ils présentent les propositions uniques de vente (Unique Selling Proposition / USP) de leur entreprise de manière adaptée à leurs interlocuteurs. (C3)

e2.dua.ef5
Ils communiquent par oral et par écrit auprès de groupes d'intérêts internes et externes dans le respect du concept d'information et de communication (ou des lignes directrices) de l'entreprise. (C3)</td><td>e2.dua.ci1
Ils présentent les produits et les prestations de services de leur entreprise. (C2)

e2.dua.ci2
Ils distinguent les entreprises concurrentes de leur entreprise à l'aide de critères prédéfinis. (C2)

e2.dua.ci3
Ils présentent les processus clés de la création de prestations de services (valeur ajoutée, plus-value) et les différents domaines organisationnels de leur entreprise. (C2)

e2.dua.ci4
Ils appliquent le concept d'information et de communication de leur entreprise. (C3)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Groupe d'entreprises avocature</td></tr>
<tr><td>Objectifs évaluateurs entreprise</td><td>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</td></tr>
<tr><td></td><td>e2.ge_avocature.ci1
Ils présentent les objectifs principaux ainsi que les groupes d'intérêts internes et externes de leur cabinet. (C3)</td></tr>
</table>

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise	
Situation de travail 2 : agir en respectant les directives légales et les normes de l'entreprise Les employés de commerce appliquent les directives légales et les normes de l'entreprise. Outre les prescriptions spécifiques à leur profession, ils respectent les réglementations internes relatives à la compliance, à la sécurité au travail, au règlement intérieur et à la durabilité. Par ailleurs, les employés de commerce participent à l'élaboration et à l'exécution de contrats en ligne ou hors ligne.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.dua.ef1 Ils appliquent les bases légales déterminantes pour leur domaine d'activité. (C3) b2.dua.ef2 Ils appliquent les directives de l'entreprise (au minimum celles concernant la compliance, la sécurité au travail, le règlement interne et la durabilité). (C3) b2.dua.ef3 Ils participent l'élaboration et à l'exécution de contrats en ligne ou hors ligne. (C3)	b2.dua.ci1 Ils expliquent les normes légales déterminantes pour leur entreprise. (C2) b2.dua.ci2 Ils citent les caractéristiques relatives à la sécurité au travail et au règlement intérieur de leur entreprise. (C1) b2.dua.ci3 Ils décrivent les directives internes et externes de leur entreprise relatives à la compliance. (C2) b2.dua.ci4 Ils analysent la création de prestations de services par les entreprises. (C3) b2.dua.ci5 Ils présentent les processus d'exécution de commandes blended learning et hors ligne. (C3)
Groupe d'entreprises avocature	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
	b2.ge_avocature.ci2 Il présentent les aspects déterminants du secret professionnel ainsi que des règles professionnelles et du code de déontologie de la branche des avocats et expliquent leur mise en œuvre. (C3)

Compétence opérationnelle b3 : participer aux discussions économiques	
Situation de travail 3 : rechercher et utiliser des informations sur le marché et la branche Les employés de commerce s'informent sur les marchés, les produits et les prestations de services déterminants pour leur entreprise. Ils appliquent leurs connaissances dans le cadre d'entretiens avec des clients et des collègues.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b3.dua.ef1 Ils s'informent sur les marchés, les produits et les	b3.dua.ci1 Ils citent les débouchés des produits et des prestations de services de leur entreprise. (C1)

prestations de services déterminants pour leur entreprise en utilisant des médias internes et externes. (C3) b3.dua.ef2 Ils appliquent leurs connaissances sur le marché dans le cadre de discussions ou d'entretiens avec leurs collègues ou les clients en fonction de la situation. (C3)	b3.dua.ci2 Ils présentent les groupes d'intérêts et les organisations les plus importants de leur branche ainsi que leurs activités principales. (C3) b3.dua.ci3 Ils expliquent les effets possibles de l'actualité politique sur la branche. (C2) b3.dua.ci4 Ils expliquent les effets positifs et négatifs des développements actuels sur leurs tâches. (C2) b3.dua.ci5 Ils présentent des thèmes de durabilité spécifiques à la branche. (C3)
Groupe d'entreprises avocature	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
	b3.ge_avocature.ci3 Ils présentent les domaines juridiques et les instances les plus importants ainsi que leurs activités principales et leurs responsabilités dans l'appareil judiciaire. (C3)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise	
Situation de travail 4 : Traiter des commandes internes et externes Les employés de commerce reçoivent des mandats, des demandes et des commandes par voie numérique ou personnelle de la part de groupes d'intérêts internes et externes et identifient leurs besoins. Sur cette base, ils fournissent des prestations appropriées et font appel à d'autres services au besoin. Les employés de commerce examinent les offres, passent commande, coordonnent les délais de livraison et veillent à ce que ceux-ci soient respectés. Ils contrôlent les produits livrés et les prestations de services fournies, présentent des réclamations au besoin, puis facturent les commandes, documentent le processus et mettent à jour la palette de produits. Les employés de commerce analysent leurs propres processus de travail et cherchent à obtenir des retours en vue de les améliorer.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.dua.ef4 Ils traitent des mandats, des demandes et des commandes de groupes d'intérêts internes et externes en respectant les besoins de ces derniers et en définissant des priorités claires. (C3) b2.dua.ef5 Ils coordonnent les étapes ultérieures avec les interfaces internes et externes conformément au mandat reçu et dans le respect des délais. (C3) b2.dua.ef6 Ils comparent les offres reçues en tenant compte des ressources afin de pouvoir exécuter leur mandat de manière efficace. (C4)	b2.dua.ci6 Ils présentent de manière structurée et fondée les principales étapes de l'exécution d'une commande et leur priorisation. (C2) b2.dua.ci7 Ils utilisent des outils pour exécuter les commandes. (C3) b2.dua.ci8 Ils présentent les étapes permettant d'assurer la coordination avec les différentes interfaces dans des situations courantes. (C3) b2.dua.ci9 Ils mènent une réflexion sur les différences concernant l'exécution de commandes. (C4)

b2.dua.ef7 Ils exécutent en ligne et hors ligne les commandes qui doivent être effectuées. (C3) b2.dua.ef8 Ils vérifient si les produits livrés et les prestations de services fournies sont conformes à la commande et répondent à la qualité requise, et présentent des réclamations au besoin. (C3) b2.dua.ef9 Ils effectuent la facturation et la documentation de la commande. (C3) b2.dua.ef10 Ils procèdent à la mise à jour de la gamme de produits dans le système de classement des documents correspondant. (C3) b2.dua.ef11 Ils analysent leurs propres processus de travail et cherchent à obtenir des retours en vue de les améliorer. (C4)	
Groupe d'entreprises avocature	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
	b2.ge_avocature.ci4 Ils présentent les principales étapes et les échéances de la gestion de mandats. (C3)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
Situation de travail 5 : Traiter les demandes des clients en ligne et hors ligne Les employés de commerce traitent les demandes des clients internes et externes. Pour ce faire, ils communiquent sur tous les canaux en respectant les besoins des clients. Ils réceptionnent leurs demandes et s'enquièrent de leurs besoins. Ils mènent ensuite un entretien de conseil ou transmettent la demande à la personne compétente. Lors de ces entretiens, les employés de commerce veillent à transmettre les informations de manière adaptée à leurs interlocuteurs. Ils traitent les réclamations par une approche visant la recherche de solutions ou les transmettent au service compétent. Les employés de commerce analysent leurs activités de communication et cherchent à obtenir des retours en vue de les améliorer.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d2.dua.ef1 Ils traitent les demandes de clients internes et externes en fonction des objectifs à atteindre et de manière adaptée aux groupes cibles. (C3) d2.dua.ef2 Ils communiquent en tenant compte des besoins de leurs interlocuteurs. (C3) d2.dua.ef3 Ils réceptionnent les demandes des clients. (C3)	d2.dua.ci1 Ils décrivent les principaux segments de clientèle de leur entreprise. (C2) d2.dua.ci2 Ils appliquent les différentes étapes pour traiter avec succès une réclamation. (C3) d2.dua.ci3 Ils analysent les besoins des clients et envisagent différentes solutions possibles. (C4)

d2.dua.ef4 Ils traitent les demandes des clients (au besoin avec le soutien d'un collaborateur ou de leur supérieur) ou les transmettent au service compétent. (C4) d2.dua.ef5 Lors d'entretiens de conseil, ils transmettent des informations de manière adaptée à leurs interlocuteurs. (C3) d2.dua.ef6 Ils présentent les prestations de services standard de leur entreprise. (C3) d2.dua.ef7 Ils traitent les réclamations (au besoin avec le soutien d'un collaborateur ou de leur supérieur) ou les transmettent au service compétent. (C3) d2.dua.ef8 Ils analysent leurs activités de communication et cherchent à obtenir des retours de la part de leurs collègues en vue de les améliorer. (C4)	

Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications dans le domaine commercial	
Situation de travail 6 : utiliser l'infrastructure numérique Les employés de commerce se servent de l'infrastructure numérique de leur entreprise et en coordonnent l'utilisation. Ils assistent d'autres collaborateurs en cas de questions ou de problèmes. Ils transmettent les problèmes qu'ils n'arrivent pas à résoudre eux-mêmes au service compétent. Ils documentent leur assistance et élaborent des outils d'aide utiles pour le futur. En outre, les employés de commerce s'informent sur les nouveautés techniques et formulent des propositions d'amélioration.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e1.dua.ef1 Ils utilisent de manière judicieuse l'infrastructure numérique de leur entreprise. (C3) e1.dua.ef2 Ils coordonnent l'utilisation de l'infrastructure numérique au sein de leur entreprise. (C3) e1.dua.ef3 Ils assistent et encadrent les collaborateurs dans l'utilisation des médias numériques de manière ciblée et en tenant compte de leurs besoins. (C3) e1.dua. Ils résolvent des problèmes simples et transmettent les problèmes complexes au service compétent. (C3) e1.dua.ef5 Ils documentent l'assistance fournie aux collaborateurs dans l'utilisation de médias numériques et élaborent des outils d'aide faciles à comprendre et utiles pour le futur. (C3)	e1.dua.ci1 Ils justifient à l'aide de critères clés le processus de gestion d'une infrastructure numérique (C3) e1.dua.ci2 Ils présentent des nouveautés techniques permettant d'améliorer l'infrastructure numérique au sein de l'entreprise et leurs possibilités d'utilisation. (C3) e1.dua.ci3 Ils analysent les possibilités d'utilisation de différents outils d'aide conçus pour l'entreprise et contribuant à la résolution de problèmes ou de questions en lien avec l'infrastructure numérique. (C3)

e1.dua.ef6 Ils s'informent sur les nouveautés techniques qui facilitent le travail quotidien. (C3) e1.dua.ef7 Ils font part de leurs idées pour l'amélioration du travail quotidien grâce à l'utilisation de nouveautés techniques et les présentent de manière adaptée à leurs interlocuteurs. (C3)	

Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications dans le domaine commercial	
Situation de travail 7 : assurer la gestion des données Les employés de commerce utilisent, gèrent et archivent les données conformément aux dispositions de protection des données. Ils assistent les autres collaborateurs en cas de questions ou de problèmes et les informent lors de modifications dans la gestion des données. Ils identifient les données sensibles et les traitent de manière confidentielle. Ils contrôlent les données qui doivent être transmises vers l'extérieur et vérifient avec leur supérieur si elles peuvent être communiquées à des tiers.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e1.dua.ef8 Ils utilisent, gèrent et archivent de manière consciencieuse les données de l'entreprise. (C3) e1.dua.ef9 Ils appliquent les dispositions de protection des données de l'entreprise et prennent au besoin les mesures nécessaires. (C3) e1.dua.ef10 Ils assistent les collaborateurs en cas de questions ou de problèmes de gestion des données. (C3) e1.dua.ef11 Ils informent les collaborateurs de manière appropriée sur les modifications effectuées dans la gestion des données. (C3) e1.dua.ef12 Ils évaluent les données sensibles et les droits d'accès. (C4) e1.dua.ef13 Ils gèrent de manière confidentielle les données et les informations sensibles. (C3) e1.dua.ef14 Ils contrôlent les données qui sont transmises à l'extérieur ou accessibles au public et vérifient avec leur supérieur si elles peuvent être communiquées à des tiers. (C3)	e1.dua.ci4 Ils expliquent les directives et les prescriptions de leur entreprise en matière de protection et de traitement des données sensibles. (C2) e1.dua.ci5 Ils appliquent les critères permettant d'assurer une gestion efficace des données. (C3) e1.dua.ci6 Ils évaluent la quantité et la qualité des données d'un système de gestion de données. (C4) e1.dua.ci7 Ils analysent les avantages et les inconvénients des différentes possibilités d'archivage en tenant compte de la protection des données. (C4)

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 8 : exercer des activités permettant d'assurer la qualité

Les employés de commerce exécutent des tâches administratives et organisationnelles permettant d'assurer la qualité. Ils tiennent des agendas, des calendriers et des documentations. En outre, ils examinent des documents, les corrigent au besoin avant de les classer. Ils sont ouverts aux retours et aux commentaires sur leur travail et en déduisent des mesures d'assurance de la qualité appropriées.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c3.dua.ef1 Ils appliquent de manière efficace et en fonction de la situation les normes internes relatives à l'assurance de la qualité. (C3) c3.dua.ef2 Ils tiennent leurs propres agenda et calendrier et, le cas échéant, ceux des collaborateurs ou des supérieurs. (C3) c3.dua.ef3 Ils établissent des documentations pertinentes à l'aide d'applications électroniques et de moyens techniques. (C3) c3.dua.ef4 Ils contrôlent des documents écrits et des contenus numériques et appliquent, en cas de besoin, les mesures de correction nécessaires. (C4) c3.dua.ef5 Ils classent les pièces justificatives et les documents. (C3) c3.dua.ef6 Ils contrôlent les factures. (C3) c3.dua.ef7 Ils prennent des mesures d'assurance de la qualité sur la base des retours et des commentaires qu'ils ont reçus. (C4)	c3.dua.ci1 Ils expliquent les principales mesures administratives et organisationnelles permettant d'améliorer l'assurance de la qualité. (C2) c3.dua.ci2 Ils établissent des documents écrits et des contenus numériques en respectant les critères de qualité internationaux. (C3) c3.dua.ci3 Ils utilisent correctement les programmes et les systèmes de documentation usuels. (C3) c3.dua.ci4 Ils identifient les critères appropriés permettant d'assurer la qualité. (C4) c3.dua.ci5 Ils vérifient les documents à l'aide de mesures de contrôle usuelles permettant d'assurer la qualité. (C3)
Groupe d'entreprises avocature	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
	c3.ge_avocature.ci5 Ils expliquent comment fonctionnent les déroulements internes au cabinet et les systèmes de contrôle permettant de respecter les délais et les critères de qualité. (C3)

Compétence opérationnelle e4 : préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

Situation de travail 9 : créer des contenus

Les employés de commerce créent des contenus de site web pour leur entreprise. Pour ce faire, ils tiennent compte des besoins du mandant et respectent les dispositions légales. Les employés de commerce contrôlent et créent des contenus et les corrigent si nécessaire avant de les publier ou de les distribuer en ligne. Ils sont conscients du fait que les contenus multimédias sont la carte de visite d'une entreprise et agissent en conséquence sur les réseaux sociaux. Ils sont ouverts aux retours et aux commentaires et en déduisent des mesures d'amélioration pour l'avenir.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e4.dua.ef1 Ils traitent des contenus multimédias. (C3) e4.dua.ef2 Ils préparent les contenus conformément au mandat reçu et en respectant les dispositions légales. (C3) e4.dua.ef3 Ils vérifient l'exactitude et la qualité des documents avant de les publier et les corrigent si nécessaire. (C4) e4.dua.ef4 Ils procèdent à la publication ou à la distribution des contenus de sites web ou d'autres services en ligne. (C3) e4.dua.ef5 Ils se comportent en tant que professionnels et représentants de leur entreprise sur les réseaux sociaux. (C3) e4.dua.ef6 Ils mettent en œuvre des mesures d'amélioration pour leur travail sur la base des retours et commentaires qu'ils ont reçus. (C4)	e4.dua.ci1 Ils justifient le déroulement du processus relatif à la création de contenus de site web. (C2) e4.dua.ci2 Ils présentent un contenu de site web de leur entreprise. (C3) e4.dua.ci3 Ils appliquent les étapes permettant de préparer les contenus numériques en toute sécurité et de garantir la protection des données. (C3) e4.dua.ci4 Ils mènent une discussion sur les critères essentiels du système de gestion de contenu (SGC) de leur entreprise. (C3) e4.dua.ci5 Ils publient ou ils partagent des contenus sur le site web ou sur d'autres canaux en ligne. (C3)

Cours interentreprises

Services et administration			
Semestre	**Bloc CI**	**Situations de travail**	**Durée en jours de CI**
1	Entreprise / activité	1 Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	1 ½ jours 1 présentiel ½ blended learning
2	Produits et prestations de services / demandes de clients	3 Rechercher et utiliser des informations sur le marché et la branche 5 Traiter les demandes des clients en ligne et hors ligne	1 ½ jours 1 présentiel ½ blended learning
2	Directives / processus	2 Agir en respectant les directives légales et les normes de l'entreprise 4 Traiter des commandes internes et externes	1 jour 1 présentiel
3	Traitement de commandes / demandes de clients	4 Traiter des commandes internes et externes 5 Traiter les demandes des clients en ligne et hors ligne	1 ½ jours 1 présentiel ½ blended learning
3-4	Position sur le marché	3 Rechercher et utiliser des informations sur le marché et la branche 9 Créer des contenus	1 jour 1 présentiel
3-4	Assurance de la qualité	6 Utiliser l'infrastructure numérique 7 Assurer la gestion des données 8 Exercer des activités permettant d'assurer la qualité	1 ½ jours 1 présentiel ½ blended learning
5	Situations de contact complexes	1 Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique 4 Traiter des commandes internes et externes 5 Traiter les demandes des clients en ligne et hors ligne	1 jour 1 présentiel
5-6	Tâches commerciales et administratives	2 Agir en respectant les directives légales et les normes de l'entreprise 8 Exercer des activités permettant d'assurer la qualité	1 jour 1 présentiel
Nombre de jours CI Services et administration			10 jours 8 présentiels 2 blended learning

Cours interentreprises

Groupe d'entreprises avocature			
Semestre	**Bloc CI**	**Situations de travail**	**Durée en jours de CI**
1-2	Groupe d'entreprises avocature	1 Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique 2 Agir en respectant les directives légales et les normes de l'entreprise	1 jour 1 présentiel
3-4	Groupe d'entreprises avocature	2 Agir en respectant les directives légales et les normes de l'entreprise 3 Rechercher et utiliser des informations sur le marché et la branche 4 Traiter des commandes internes et externes	1 jour 1 présentiel
5-6	Groupe d'entreprises avocature	3 Rechercher et utiliser des informations sur le marché et la branche 8 Exercer des activités permettant d'assurer la qualité	1 jour 1 présentiel
Nombre de jours CI Groupe d'entreprises avocature			3 jours 3 présentiels

A2.6 Branche de formation et d'examens « Santé-social »

Situations de travail (4) et objectifs évaluateurs spécifiques au secteur

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation de travail 1 : traiter les entrées et les sorties des bénéficiaires de prestations
Les employés de commerce de la branche Santé-social les données des bénéficiaires de prestations dans les systèmes appropriés et établissent des documents. Ils informent au besoin les bénéficiaires de prestations, les services et les autres parties prenantes.

Ils répondent aux questions d'ordre administratif des bénéficiaires de prestations et de leurs proches avant, pendant et après les soins/séjours en termes adaptés aux destinataires ou transmettent les demandes aux services correspondants. Les employés de commerce s'appuient sur l'étendue des principaux soins et leurs tarifs pour conseiller les bénéficiaires de prestations.

Pendant la durée des soins, les employés de commerce traitent les données des bénéficiaires de prestations et génèrent au besoin d'autres documents et formulaires.

Les employés de commerce appliquent les délais de notification et connaissent les autorités compétentes à informer en cas de naissance ou de décès.

Ils observent les directives relatives à la protection des données, les obligations de conservation et les directives internes relatives aux données des bénéficiaires de prestations.

Ils vérifient les sorties dans le système et complètent les données administratives des bénéficiaires si nécessaire.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.ges.ef1 Ils s'enquièrent des besoins du bénéficiaire de prestations. (C3) b2.ges.ef2 Ils saisissent les données détaillées du bénéficiaire de prestations et du cas en fonction de la situation et les transfèrent dans le système correspondant. (C3) b2.ges.ef3 Ils traitent les données des bénéficiaires de prestations pendant la durée des soins, les changements d'ordre administratif et prennent les mesures qui s'imposent. (C3) b2.ges.ef4 Ils reçoivent les demandes de précision, y répondent ou les transmettent au service compétent. (C3) b2.ges.ef5 Ils remplissent intégralement les bons formulaires (certificats de décès, actes de naissance) selon les instructions en respectant les prescriptions légales et celles de l'entreprise et les transmettent au bon service administratif dans les délais impartis. (C3)	b2.ges.CI1 Ils saisissent correctement les données des bénéficiaires de prestations et des cas dans le système approprié. (C3) b2.ges.CI2 Ils mènent des entretiens avec les bénéficiaires de prestations en tenant compte de la situation. (C3) b2.ges.CI3 Ils expliquent les diverses possibilités de changement de classe interne spécifique à l'entreprise. (C3) b2.ges.CI4 Ils expliquent le processus administratif des entrées et des sorties des bénéficiaires de prestations. (C2) b2.ges.CI5 Ils comparent divers dossiers de bénéficiaires de prestations pour s'assurer qu'ils sont complets et corrects. (C4)

Compétence opérationnelle c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Situation de travail 2: clarifier et coordonner les couvertures de coûts
Les employés de commerce s'enquièrent de la suffisance de la couverture des coûts avant les soins. A cet égard, ils clarifient en fonction du type de cas (soins hospitaliers / soins ambulatoires) la couverture d'assurance auprès du garant responsable.

Si la couverture d'assurance ne suffit pas ou s'il n'y a pas de couverture d'assurance, ils informent immédiatement le bénéficiaire des prestations et, si nécessaire, d'autres parties prenantes. Quand cela s'avère nécessaire, ils procèdent à des clarifications pour une évaluation des coûts ou d'autres mesures à envisager (p. ex. prolongation).

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c1.ges.ef1 Ils fournissent des informations pour l'évaluation des coûts et établissent l'évaluation des coûts. (C3) c1.ges.ef2 Ils vérifient les types de cas (soins hospitaliers / soins ambulatoires) et la couverture d'assurance auprès des garants. (C3) c1.ges.ef3 Si la couverture d'assurance ne suffit pas ou s'il n'y a pas de couverture d'assurance, ils informent immédiatement le bénéficiaire des prestations et, si nécessaire, d'autres parties prenantes. (C4) c1.ges.ef4 Ils déclenchent la procédure de prise en charge des frais. (C3) c1.ges.ef5 Ils coordonnent les demandes de prise en charge des frais en tenant compte de la situation. (C3)	c1.ges.CI1 Ils expliquent les participations aux coûts (franchise, quote-part, contribution aux frais en cas d'hospitalisation) avec leurs propres mots. (C3) c1.ges.CI2 Ils connaissent les principales bases légales pour la couverture d'assurance dans le domaine de la santé. (C4) c1.ges.CI3 Ils décrivent les principales bases du financement dans le domaine de la santé en lien avec leur activité. (C2) c1.ges.CI4 Ils vérifient à l'aide d'exemples pratiques si les couvertures d'assurance et de coûts sont complètes. (C4) c1.ges.CI5 Ils traitent les demandes de prise en charge des frais et les couvertures des coûts (C3). c1.ges.CI6 Ils analysent de manière autonome les refus des prises en charge des coûts et déclenchent les mesures correspondantes (C4). c1.ges.CI7 Ils énumèrent les différents produits d'assurance et les décrivent. (C2)

Compétence opérationnelle c5: Superviser et contrôler des opérations financières

Situation de travail 3: traiter les tarifs pour les prestations
Les employés de commerce appliquent les tarifs en vigueur pour leur propre institution (p. ex. établissement de soins aigus, psychiatrie, clinique de réadaptation, EMS, organisations d'aide et de soins à domicile) en fonction de la demande (assurance, bénéficiaire des prestations, prestataire interne) conformément aux bases légales (LAMal, LAA, LCA, LAI, LAM) et aux prescriptions internes (règlement tarifaire), et ils communiquent des renseignements.

Pour les questions difficiles à propos des tarifs, ils consultent les spécialistes compétents.

Ils obtiennent les informations relatives aux tarifs par le biais de diverses sources (p. ex. dans le navigateur intégré (pour Tarmed) ou dans les ouvrages de référence (catalogue SwissDRG, TARPSY, ST Reha, liste d'analyse, tarifs paramédicaux, règlement tarifaire, RAI-RUG)).

Ils utilisent le système approprié pour saisir manuellement les diverses prestations (codes-barres, scanner, saisie électronique). Les employés de commerce distinguent qui saisit avec quel système centralisé ou décentralisé et décrivent les processus de saisie des prestations.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c5.ges.ef1 Si nécessaire, ils saisissent des prestations avec le système approprié (codes-barres, scanner, saisie électronique à l'aide de KIS, RIS, PEP). (C3) c5.ges.ef2 Ils appliquent les tarifs conformément aux prescriptions légales et aux prescriptions de l'entreprise. (C3) c5.ges.ef3 Ils répondent aux questions au sujet des tarifs. (C3) c5.ges.ef4 À l'aide de divers outils sur les différents tarifs de l'entreprise (catalogue SwissDRG, TARPSY, liste d'analyse, tarifs paramédicaux, règlement tarifaire, RAI-RUG), ils sont capables d'expliquer les positions tarifaires individuelles. (C6) c5.ges.ef5 Ils discutent des questions relatives aux tarifs avec les spécialistes compétents selon la situation. (C3)	c5.ges.CI1 Ils appliquent les tarifs appropriés à l'aide d'exemples pratiques et en fonction de la demande (garant, bénéficiaire des prestations, canton, prestataires internes). (C3) c5.ges.CI2 Ils expliquent les bases légales et les ordonnances pour les tarifs avec des mots clés. (C2) c5.ges.CI3 À l'aide d'exemples pratiques, ils attribuent les différents types de coûts aux bonnes institutions dans le domaine de la santé. (C3) c5.ges.CI4 Ils distinguent les assurances de base et les assurances complémentaires dans leur contenu. (C4) c5.ges.CI5 Ils nomment la formule EAE (Efficacité, Adéquation et Economicité) ainsi que les bases juridiques y afférentes (C1) c5.ges.CI6 Ils expliquent les prescriptions légales et les prescriptions de l'entreprise ainsi que l'utilisation tiers payant / garant pour les décomptes de prestations. (C2) c5.ges.CI7 Ils appliquent les bases légales telles que la LPGA (partie générale du droit des assurances sociales) et les lois plus strictes. (C1) c5.ges.CI8 Ils énumèrent les acteurs dans les négociations tarifaires de chaque tarif et décrivent la façon dont un tarif est conclu (accord / désaccord). (C1)

	c5.ges.CI9 Ils expliquent l'objectif des ordres de prestations et peuvent les nommer. (C1)

Compétence opérationnelle c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 4: traiter les factures et les rejets
Les employés de commerce vérifient conformément aux directives de l'entreprise que les dossiers des bénéficiaires des prestations et les prestations saisies sont complets.

Les employés de commerce facturent les prestations selon les prescriptions légales, tarifaires et internes.

En cas de rejets de factures, ils analysent les motifs de rejet, ils clarifient les ambiguïtés avec le service spécialisé (p. ex. codage, médecin, soins, supérieur hiérarchique) et prennent les mesures correspondantes.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.ges.ef1 Ils établissent des factures selon les prescriptions légales et les prescriptions de l'entreprise. (C3) c2.ges.ef2 Ils vérifient les motifs de rejet des factures et clarifient les questions s'y rapportant en toute autonomie. (C4) c2.ges.ef3 Ils discutent des rejets ambigus ou compliqués avec le spécialiste compétent. (C4) c2.ges.ef4 Ils initient les mesures appropriées en cas de rejets en corrigeant les factures en fonction de la situation et informent les bénéficiaires des prestations. (C5)	c2.ges.CI1 Ils expliquent les différents procédures et systèmes (codes-barres, scanner, saisie électronique) pour la saisie de prestations avec leurs propres mots. (C2) c2.ges.CI2 Ils expliquent à l'aide de cas pratiques la procédure de facturation (C3) c2.ges.CI3 Ils décrivent à l'aide d'exemples à quel moment un rejet est justifié. (C2) c2.ges.CI4 Ils expliquent le processus d'annulation d'une facture à l'aide d'un exemple pratique. (C4)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1	1 Traiter les entrées et les sorties des bénéficiaires de prestations	4 jours 2 présentiels 2 blended learning
2	Bloc CI 2	2 Clarifier et coordonner les couvertures de coûts	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
3	Bloc CI 3	3 Traiter les tarifs pour les prestations	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
4	Bloc CI 4	4 Traiter les factures et les rejets	2 jours 1 présentiel 1 blended learning
5	Bloc CI 5	1 Traiter les entrées et les sorties des bénéficiaires de prestations 2 Garantir la prise en charge des coûts 3 Traiter les tarifs pour les prestations 4 Traiter les factures et les rejets	2 jours 1 présentiel 1 blended learning
6	Bloc CI 6	3 Traiter les tarifs pour les prestations 4 Traiter les factures et les rejets	2 jours 1 présentiel 1 blended learning
Total			16 jours 9 présentiels 7 blended learning

A2.7 Branche de formation et d'examen « Commerce »

Situations de travail (12) et objectifs évaluateurs spécifiques

Compétences opérationnelles b3 : Participer aux discussions économiques	
Situation de travail 1 : évoluer avec aisance au sein de l'entreprise et de ses fonctions Les employés de commerce s'informent sur le fonctionnement de leur entreprise ainsi que sur les entreprises de leurs concurrents. Ils suivent l'énoncé de la mission de l'entreprise et s'intéressent à son orientation stratégique. Ils évaluent l'objectif principal et la position sur le marché de leur entreprise et des concurrents et soulignent les différences de positionnement par rapport à ces derniers. Les employés de commerce expliquent les fonctions de base et de service de leur entreprise et leur création de valeur ainsi que les interrelations entre les différentes fonctions / départements de l'entreprise.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b3.com.ef1 Ils mettent en œuvre les bases normatives de leurs activités dans leur travail quotidien. (C3) b3.com.ef2 Ils coordonnent les activités opérationnelles en traitant les interactions entre les acteurs concernés de manière ciblée. (C3) b3.com.ef3 Ils analysent l'argument unique de vente (USP) de l'entreprise et de ses concurrents et le présentent lors de discussions et de conversations avec les différentes parties prenantes d'une manière adaptée au groupe cible. (C4)	b3.com.ci1 Ils analysent les produits et les services de la branche. (C4) b3.com.ci2 Ils distinguent les concurrents de la branche sur la base des critères pertinents. (C4) b3.com.ci3 Ils présentent la chaîne de valeur des principaux produits. (C2) b3.com.ci4 Ils expliquent la forme organisationnelle de leur entreprise. (C2)

Compétences opérationnelles b3 : Participer aux discussions économiques	
Situation de travail 2 : agir en conformité avec la loi et les règlements Les employés de commerce observent les règlements internes et externes ainsi que les directives de conformité qui sont importants dans leurs domaines de travail. Ils mettent en œuvre les règlements de sécurité au travail, le règlement intérieur de l'entreprise, ainsi que les dispositions légales concernant la protection de l'environnement, la sécurité des produits, la traçabilité et les exigences spécifiques aux produits.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b3.com.ef4 Ils mènent les activités sur la base des exigences légales et opérationnelles en vigueur. (C3) b3.com.ef5 Ils accomplissent leur travail quotidien dans le cadre des lois concernant la protection de l'environnement, la sécurité des produits et la traçabilité. (C3)	b3.com.ci5 Ils expliquent les bases juridiques pertinentes de la branche. (C2) b3.com.ci6 Ils présentent les spécifications et les normes spécifiques à l'industrie pour la performance des entreprises du secteur du commerce de détail au niveau approprié. (C2)

b3.com.ef6 Ils mettent en œuvre les règles et les lignes directrices de l'entreprise en matière de conformité. (C3) b3.com.ef7 Ils expliquent les particularités en matière de sécurité et de protection de la santé au travail dans l'entreprise. (C2)	b3.com.ci7 Ils décrivent en détail les lignes directrices en matière de conformité dans le commerce. (C2) b3.com.ci8 Ils expliquent les directives et les réglementations spécifiques à la branche concernant la protection des données (y compris le traitement des données sensibles). (C2) b3.com.ci Ils expliquent les certifications et les normes professionnelles de l'entreprise et de la branche. (C2)

Compétences opérationnelles b3 : Participer aux discussions économiques	
Situation de travail 3 : utiliser ses connaissances du marché et de la branche Les employés de commerce appliquent leurs connaissances des relations économiques du commerce de détail et participent à des discussions avec leurs collègues et leurs clients sur le commerce. Ils mettent en pratique une connaissance approfondie des marchés, services et produits concernés, de leur chaîne de valeur et de leur compatibilité sociale et environnementale. Ils suivent l'évolution du marché et suggèrent des améliorations pour les produits, les services ou les processus.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b3.com.ef8 Ils utilisent leurs connaissances de la branche dans des discussions professionnelles. (C3) b3.com.ef9 Ils se tiennent régulièrement informés des innovations et des tendances en matière de développement dans l'entreprise et dans la branche. (C3) b3.com.ef10 Ils expliquent les enjeux actuels et futurs de la durabilité de l'entreprise. (C2)	b3.com.ci10 Ils décrivent les marchés de vente les plus courants ainsi que les produits et services de la branche. (C2) b3.com.ci11 Ils décrivent les principaux groupes de parties prenantes et les organisations pertinentes pour l'industrie et leurs principales tâches. (C2) b3.com.ci12 Ils décrivent la chaîne de valeur des produits et services les plus courants de la branche. (C2) b3.com.ci13 Ils expliquent les innovations et tendances actuelles et les questions de durabilité, en particulier les labels environnementaux et sociaux, de la branche d'une manière appropriée au contexte. (C2) b3.com.ci14 Ils reconnaissent les effets des démarches politiques sur le commerce. (C3) b3.com.ci15 Ils expliquent les effets centraux des développements actuels dans la branche du commerce de détail sur les activités et les tâches de leur entreprise d'une manière appropriée et adaptée à leur niveau. (C2)

Compétences opérationnelles c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Situation de travail 4 : soutenir de manière créative la gamme de produits

Les employés de commerce soutiennent les experts dans la gestion de la gamme de produits. Lors de l'achat, ils vérifient les produits et les différentes sources d'approvisionnement nationales ou internationales. Ils analysent les produits nouveaux et alternatifs ou continuent à soutenir les produits existants en coopération avec les personnes de contact responsables.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.com.ef1 Ils apportent leurs idées et leurs connaissances de manière créative à la conception de la gamme de produits. (C3) c1.com.ef2 Ils testent de manière exhaustive les produits pour déterminer s'ils conviennent à la gamme de produits, en tenant compte de la compatibilité environnementale, sociale et climatique. (C3) c1.com.ef3 Ils examinent en détail les différentes sources d'approvisionnement nationales et internationales. (C3) c1.com.ef4 Ils analysent les nouveaux produits ainsi que les produits de substitution et soutiennent les produits existants en coopération avec les personnes de contact responsables. (C4)	c1.com.ci1 Ils expliquent les procédures et les processus de conception de la gamme de produits. (C2) c1.com.ci2 Ils combinent les sources d'approvisionnement nationales et internationales de différents produits. (C2) c1.com.ci3 Ils analysent et évaluent les produits selon les méthodes les plus couramment utilisées. (C4)

Compétences opérationnelles c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Situation de travail 5 : achat des produits

Les employés de commerce commandent des produits, surveillent les dates de livraison et en exigent le respect. Ils vérifient les factures, effectuent des tâches générales d'administration des achats et effectuent la correspondance dans les langues standard et étrangères. Ils maintiennent activement et continuellement à jour les bases de données et les paramètres de planification dans le système de gestion des marchandises. En coopération avec les services internes, ils contribuent à optimiser les processus d'achat et d'approvisionnement existants.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.com.ef5 Ils commandent des produits en fonction des coûts. (C3) c1.com.ef6 Ils surveillent les dates de livraison et exigent leur respect. (C3)	c1.com.ci4 Ils expliquent les circuits internes de commande les plus courants. (C2) c1.com.ci5 Ils appliquent les principes de calculs de base spécifiques à la branche. (C3)

c1.com.ef7 Ils vérifient les factures selon des critères déterminés à l'avance. (C3) c1.com.ef8 Ils effectuent des tâches d'administration générale des achats selon les instructions de leur supérieur hiérarchique. (C3) c1.com.ef9 Ils gèrent les données de base et les paramètres de disposition dans le système de gestion des marchandises. (C3) c1.com.ef10 Ils optimisent efficacement les processus d'achat et de commande existants en coopération avec les services internes. (C4)	c1.com.ci6 Ils expliquent les procédures de base des processus d'achat et d'approvisionnement (gestion de la chaîne d'approvisionnement). (C2) c1.com.ci7 Ils analysent différentes offres et différents fournisseurs dans une situation de pratique. (C4

Compétences opérationnelles c4 : mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	
Situation de travail 6 : accompagner les actions et les nouveautés Les employés de commerce soutiennent la planification et la mise en œuvre des promotions, des nouveautés, des présentations. Ils travaillent pour la coordination et la communication et veillent à ce que toutes les personnes concernées soient informées de l'introduction du produit. Ils aident à créer un plan de projet, ainsi que le concept et la mise en œuvre.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.com.ef1 Ils organisent des promotions, des nouveautés, des présentations ou des expositions pour les points de vente ou les e-shops en fonction du client. (C3) c4.com.ef2 Ils informent toutes les parties concernées de l'introduction d'un nouveau produit. (C3) c4.com.ef3 Ils planifient en détail la livraison des marchandises. (C3) c4.com.ef4 Ils informent les points de vente / services concernés ou les personnes responsables de la boutique blended learning des dates de livraison et du début des ventes. (C3) c4.com.ef5 Ils saisissent les commandes d'achat dans le système. (C3)	c4.com.ci1 Ils analysent systématiquement le chiffre d'affaires et les chiffres du marché. (C3) c4.com.ci2 Ils recherchent de nouveaux produits et de nouvelles tendances. (C3) c4.com.ci3 Ils planifient des concepts d'information pour le lancement de produits. (C3) c4.com.ci4 Ils planifient des campagnes pour le lancement de nouveaux produits. (C3)

Compétences opérationnelles c4 : mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	
Situation de travail 7 : préparation des informations sur les produits Les employés de commerce veillent à ce que les informations importantes, spécifiques et légales sur les produits, les nouveaux produits et les ajustements de prix soient disponibles pour les clients sur tous les canaux prévus et soient à jour. Dans ce but, ils échangent des informations avec les services internes concernés, soit directement, soit à l'aide d'outils et de processus internes.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.com.ef6 Ils fournissent aux clients des informations importantes, spécifiques et légales sur les produits, sur les nouveaux produits, des ajustements de prix sur tous les canaux désignés de manière structurée. (C3) c4.com.ef7 Ils discutent des produits directement avec les services concernés en utilisant des outils et des processus internes. (C3)	c4.com.ci5 Ils traitent de manière assurée les canaux d'information. (C3) c4.com.ci6 Ils expliquent les spécifications des produits selon des critères standards, qui comprennent également des labels environnementaux et sociaux. (C2) c4.com.ci7 Ils préparent les informations sur les produits en fonction du client. (C3)

Compétences opérationnelles c4 : mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	
Situation de travail 8 : réaliser des tâches de marketing Les employés de commerce utilisent les instruments de marketing en fonction du destinataire et de la situation. Ils participent à la conception de la gamme de biens et de services. Ils préparent les données pour la fixation des prix et la sélection des canaux de vente et conçoivent les textes et le contenu pour la promotion des ventes.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.com.ef8 Ils traitent et analysent les données des différents éléments du marketing mix (7Ps) en fonction de la stratégie opérationnelle. (C4) c4.com.ef9 Ils conçoivent des textes et des contenus. (C3)	c4.com.ci8 Ils analysent les données et les solutions pour les différents éléments du marketing mix. (C4)

Compétences opérationnelles d4 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs	
Situation de travail 9 : participer à l'acquisition de clients Les employés de commerce sont impliqués dans l'acquisition de clients. Ils rassemblent les documents ou données nécessaires et préparent des échantillons et les produits test. Lors du suivi des contacts avec les clients, les employés de commerce gèrent la base de données clients et stockent les informations pertinentes relatives à ces derniers.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d4.com.ef1 Ils établissent les documents nécessaires en toute clarté. (C3) d4com.ef2 Ils préparent les échantillons et les produits tests de manière claire. (C3) d4.com.ef3 Ils saisissent les nouveaux clients avec les conditions définies au préalable dans le système de l'entreprise. (C3) d4.com.ef4 Ils vérifient spécifiquement les premières commandes des nouveaux clients. (C3) d4.com.ef5 Ils contactent rapidement les clients en cas d'incertitude. (C3) d4.com.ef6 Ils soutiennent la gestion après-vente. (C3)	d4.com.ci1 Ils expliquent la structure et les fonctions de leurs bases de données clients et les comparent avec d'autres solutions communes. (C3)

Compétences opérationnelles d4 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs	
Situation de travail 10 : accompagner les clients Les employés de commerce collaborent à la planification, à la préparation et au suivi des visites des clients ou d'autres formes de contact. Ils organisent et contrôlent le flux d'informations entre les clients et les collaborateurs concernés. Ils sont à la disposition des collaborateurs en tant que point d'information pour les questions et les préoccupations des clients.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d4.com.ef7 Ils soutiennent les collaborateurs dans la planification, la préparation et le suivi des visites des clients. (C3) d4.com.ef8 Ils organisent et contrôlent le flux d'informations entre les clients et les collaborateurs. (C3) d4.com.ef9 Ils informent les collaborateurs sur les questions et les préoccupations des clients. (C3)	d4.com.ci2 Ils décrivent et classent les groupes de clients les plus importants de la branche. (C1) d4.com.ci3 Ils appliquent des méthodes courantes de service à la clientèle. (C3) d4.com.ci4 Ils reflètent le flux interne et externe des données des clients de la branche dans des situations standard. (C3)

d4.com.ef10 Ils tiennent les bases de données clients toujours à jour. (C3)	

Compétences opérationnelles d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	
Situation de travail 11 : maîtriser les demandes et les plaintes des clients Les employés de commerce prennent en charge les demandes de renseignements ou les plaintes des clients par téléphone ou par l'intermédiaire d'une plate-forme en ligne ou d'autres moyens de communication. Ils enregistrent les demandes à la main ou numériquement. Ils clarifient la demande ou la plainte par des demandes de renseignements professionnelles. Ils consignent la conversation du client et la commande dans le système approprié. Les services internes et externes concernés sont informés par les canaux de communication spécifiés. Les employés de commerce assurent le service après-vente du client.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d1.com.ef1 Ils clarifient les plaintes ou les demandes des clients de manière à trouver des solutions par le biais de questions ciblées. (C3) d1.com.ef2 Ils précisent, pour les livraisons ultérieures, la disponibilité, le délai de réapprovisionnement, le prix, la date de livraison et d'autres données importantes. (C3) d1.com.ef3 Ils clarifient de manière proactive les autres options en cas de non-livraison et informent les clients de ces précisions. (C5) d1.com.ef4 Ils enregistrent les appels et les commandes des clients dans le système spécifié. (C3) d1.com.ef5 Ils informent tous les services internes et externes concernés des besoins des clients en utilisant les canaux de communication spécifiés. (C3) d1.com.ef6 Ils s'enquièrent de manière proactive auprès du client pour savoir si la plainte/la demande a été réglée à sa satisfaction. (C3)	d1.com.ci1 Ils décrivent les données nécessaires à l'enregistrement des demandes de renseignements et des plaintes des clients. (C2) d1.com.ci2 Ils traitent les demandes et les plaintes spécifiques à la branche d'une manière ciblée et constructive. (C3) d1.com.ci3 Ils réfléchissent à leurs expériences en matière de demandes de renseignements et de plaintes des clients et soulignent tout potentiel d'amélioration. (C5)

Compétences opérationnelles c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Situation de travail 12 : gérer les produits dans son domaine de responsabilité

Les employés de commerce sont impliqués dans la gestion des biens, des matériaux ou des services. Ils organisent les mandats de transport ou les envois d'échantillons, selon le fournisseur ou le destinataire, également au niveau international, et en concertation avec les responsables, ils assurent un contrôle adéquat des marchandises entrantes et du stockage des produits.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.com.ef11 Ils gèrent des biens, des matériaux ou des services en tenant compte des ressources. (C3) c1.com.ef12 Ils organisent les mandats de transport ou les envois d'échantillons avec les documents adéquats. (C4) c1.com.ef13 ils contrôlent (physiquement et systématiquement) la réception et le stockage des produits. (C4) c1.com.ef14 Ils établissent un inventaire complet et le tiennent à jour. (C3) c1.com.ef15 Ils ont des connaissances dans le domaine du système de commande de l'entreprise. (C2)	c1.com.ci8 Ils expliquent les processus de base de la logistique et de la gestion des marchandises dans le secteur de la distribution. (C2) c1.com.ci9 Ils expliquent les possibilités de transport et d'itinéraires ainsi que les procédures de dédouanement. (C2) c1.com.ci10 Ils décrivent les principes de l'entreposage d'une manière adaptée au destinataire. (C2) c1.com.ci11 Ils expliquent leurs solutions de logistique opérationnelle, soulignent les avantages et les inconvénients, prennent en compte la pertinence environnementale et climatique et les comparent avec d'autres solutions industrielles courantes. (C4)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1 : Introduction dans le monde professionnel	1 évoluer avec aisance au sein de l'entreprise et de ses fonctions 2 agir en conformité avec la loi et les règlements 3 utiliser ses connaissances du marché et de la branche	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2 : Marketing des achats / calcul des prix et chiffres clés	12 gérer les produits dans votre domaine de responsabilité	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 3 : Produits et services / Marketing des ventes / Processus de vente	4 soutenir de manière créative la gamme de produits 5 achat des produits 6 accompagner les actions et les nouveautés 7 préparation des informations sur les produits	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 4 : Logistique	8 réaliser des tâches de marketing 9 participer à l'acquisition de clients 10 accompagner les clients 11 maîtriser les demandes et les plaintes des clients	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 5 : Commerce extérieur	Situations de travail ayant une dimension internationale 3 Utiliser ses connaissances du marché et de la branche 4 soutenir de manière créative la gamme de produits 5 achat des produits 12 gérer les produits dans votre domaine de responsabilité	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
6	Bloc CI 6: Marché et branche	Situations de travail ayant une dimension stratégique 1 évoluer avec aisance au sein de l'entreprise et de ses fonctions 3 Utiliser ses connaissances du marché et de la branche 5 achat des produits 8 réaliser des tâches de marketing 10 accompagner les clients	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
Total			12 jours 12 présentiels 0 blended learning

A2.8 Branche de formation et d'examen « Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme HGT »

Situations de travail (11) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement au sein de l'entreprise

Situation de travail 1 : Agir en conformité avec la loi et les directives

Les employés de commerce appliquent les certifications et les standards professionnels habituels propres à leur domaine d'activité. Ils respectent les règlements internes et externes et les directives de conformité applicables à leur domaine de travail, tant en ligne que hors ligne.

Les employés de commerce respectent les directives de sécurité au travail ainsi que le règlement intérieur de leur entreprise et travaillent proprement et soigneusement. Ils mettent en œuvre les directives de durabilité.

Ils expliquent quels contenus et données sensibles sont soumis à la confidentialité opérationnelle et identifient les incidents opérationnels devant être traités en interne.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b5.hgt.ef1 Ils effectuent les activités sur la base des directives légales applicables. (C3) b5.hgt.ef2 Ils réfléchissent à la réussite, analysent leur action et en déduisent des propositions d'amélioration. (C4)	b5.hgt.ci1 Ils expliquent les bases légales pertinentes de leur branche. (C2) b5.hgt.ci2 Ils présentent les prescriptions et les normes spécifiques à la branche pour l'établissement de prestations par des établissements de leur branche en fonction des degrés d'importance. (C2) b5.hgt.ci3 Ils décrivent les directives de conformité en vigueur dans leur branche. (C2) b5.hgt.ci4 Ils nomment les particularités relatives à la sécurité au travail et la protection de la santé au sein de leur branche. (C2) b5.hgt.ci5 Ils expliquent ce que sont les données sensibles et le devoir de discrétion de l'entreprise. (C2)

Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des tâches dans le secteur commercial

Situation de travail 2 : Collaborer et communiquer avec des groupes d'intérêt internes et externes

Les employés de commerce transmettent en temps utile les informations nécessaires à leur équipe et aux services concernés de manière à ne jamais entraver le bon fonctionnement de l'entreprise. Ils veillent à ce que la communication avec les collaborateurs, les supérieurs et les groupes d'intérêt soit placée sous le signe de la coopération et du respect, et soit profitable à tout le monde. Ils identifient les éventuels conflits au plus tôt et contribuent à les régler de manière constructive.

Les employés de commerce planifient en temps utile les tâches à accomplir et établissent des priorités en tenant compte de l'éventualité de travaux supplémentaires imprévus. Si nécessaire, ils sollicitent un soutien ou une assistance appropriée.

Les employés de commerce rédigent et traitent la correspondance générale et la transmettent aux bons destinataires. Ils rédigent des procès-verbaux, des comptes rendus d'entretien, des rapports et des documents. Ils se chargent de l'envoi et de la réception de lettres et de colis, des courriers électroniques ainsi que de la communication interne à l'entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b1.hgt.ef1 Ils communiquent au sein de l'équipe en fonction de la situation et du destinataire. (C3) b1.hgt.ef2 Ils communiquent immédiatement et dans les délais les informations nécessaires aux service compétents. (C3) b1.hgt.ef3 Ils planifient leurs travaux avec anticipation et efficacité. (C3) b1.hgt.ef4 Ils décident lorsqu'ils ont besoin de soutien. (C3) b1.hgt.ef5 Ils réfléchissent à leurs tâches opérationnelles par rapport à leur prestation de service. (C4) b1.hgt.ef6 Ils attribuent les tâches aux départements internes correspondants de l'entreprise. (C3) b1.hgt.ef7 Ils énumèrent les fonctions des départements courants avec lesquels ils collaborent. (C1) b1.hgt.ef8 Ils prennent en considération les interfaces (relations avec les autres départements) dans leur domaine de travail qui sont pertinentes pour la collaboration. (C4) b1.hgt.ef9 Ils établissent des procès-verbaux, des comptes rendus d'entretien, des rapports et des documents de travail. (C3)	b1.hgt.ci1 Ils identifient les difficultés de communication et proposent des mesures d'amélioration pertinentes. (C4)

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

Situation de travail 3 : Observation des tendances et innovations en vue d'en tirer des enseignements

Les employés de commerce sont systématiquement attentifs aux dernières tendances dans la branche. Ils s'informent par le biais de médias spécialisés ou à l'occasion de foires spécialisées, auprès d'entreprises de la gastronomie et d'établissements hôteliers innovants, de prestataires touristiques et de destinations ou échangent avec des professionnels de la branche. Ils en déduisent des mesures applicables à leur propre entreprise sur la base des constatations faites en matière de tendances et d'innovations.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.hgt.ef1 Ils s'informent sur les tendances et innovations au sein de leur branche. (C3) b3.hgt.ef2 Ils communiquent de façon prospective avec les groupes d'intérêt correspondants. (C3) b3.hgt.ef3 Ils s'informent régulièrement sur les tendances internes au sein de l'entreprise et réfléchissent à des idées innovantes pour leur établissement. (C3) b3.hgt.ef4 Ils sélectionnent des mesures d'optimisation appropriées pour leur entreprise à partir d'observations et de recherches sur les nouvelles tendances au sein de la branche. (C4)	b3.hgt.ci1 Ils présentent des tendances et des innovations prometteuses dans la branche. (C3) b3.hgt.ci2 Ils identifient des mesures d'optimisation en fonction des tendances. (C2)

Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement au sein de l'entreprise

Situation de travail 4 : Mettre en œuvre des connaissances de la branch

Les employés de commerce appliquent leurs connaissances économiques à la branche. Selon leur poste au sein de leur entreprise, ils utilisent des connaissances globales sur les marchés, les groupes cibles, les services et les produits pertinents. Les employés de commerce appliquent la chaîne de valeur de la gamme de produits de leur branche ainsi que sa compatibilité sociale et environnementale. Ils participent de façon constructive aux entretiens avec des hôtes, des clients et des collègues.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b5.hgt.ef1 Ils utilisent leurs connaissances de la branche dans leur quotidien professionnel en fonction de la situation et du destinataire. (C3) b5.hgt.ef2 Ils suivent les initiatives et les discussions politiques relatives à leur branche et en tirent des conclusions pour leur quotidien professionnel. (C4)	b5.hgt.ci1 Ils expliquent les produits et prestations de services les plus courants dans leur branche en fonction du degré d'importance. (C2) b5.hgt.ci2 Ils identifient les groupes d'intérêt et les organisations majeurs pertinents pour la branche et leurs principales attributions. (C2)

b5.hgt.b3 Ils déduisent des exigences de compatibilité sociale et environnementale en ce qui concerne la gamme de produits et l'activité opérationnelle dans leur branche. (C4)	b5.hgt.ci3 Ils énumèrent les organisations de branches courantes et leurs principales attributions. (C2) b5.hgt.ci4 Ils présentent la chaîne de valeur pour les produits ou les services spécifiques à la branche. (C2) B5.hgt.ci5 Ils déduisent de façon pertinente des impacts fondamentaux résultant d'initiatives politiques pour leur branche. (C4) b5.hgt.ci6 Ils identifient des thèmes en rapport avec le développement durable. (C4) b5.hgt.ci7 Ils expliquent les incidences majeures d'évolutions actuelles au sein la branche sur les activités et les tâches dans leurs établissements, d'une manière appropriée et adaptée. (C4)

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 5 : Coordonner et gérer les collaborateurs

Les employés de commerce aident les responsables du département des collaborateurs ou des ressources humaines à déterminer les besoins jusqu'au départ de collaborateurs. Ils rédigent les offres d'emploi et les publient dans la presse écrite, sur des plateformes en ligne et sur les réseaux sociaux. Ils saisissent toutes les données nécessaires à la gestion du dossier du collaborateur et appliquent les normes légales courantes. Ils initient de nouveaux collaborateurs à l'aide d'outils et appliquent les processus correspondants.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.hgt.ef1 Ils publient des offres d'emploi pour leur entreprise sur les canaux pertinents. (C3) c2.hgt.ef2 Ils traitent les candidatures reçues. (C3) c2.hgt.ef3 Ils planifient des entretiens d'embauche. (C3) c2.hgt.ef4 Ils rédigent des contrats de travail. (C3) c2.hgt.ef5 Ils initient de nouveaux collaborateurs au sein de l'entreprise et expliquent l'infrastructure de leur établissement. (C3) c2.hgt.ef6 Ils informent des services internes et externes de la présence de nouveaux collaborateurs. (C3)	C2.hgt.ci1 Ils nomment les canaux en ligne et hors ligne pertinents pour des offres d'emploi et expliquent les avantages et inconvénients respectifs. (C2) c2.hgt.ci2 Ils nomment les lois sur le travail courantes dans la branche. (C1) c2.hgt.ci3 Ils nomment les bases légales courantes dans le domaine des ressources humaines. (C1) c2.hgt.ci4 Ils représentent le déroulement du processus de la définition des besoins jusqu'au départ d'un collaborateur. (C2)

c2.hgt.ef7 Ils mettent la base de données des collaborateurs à jour. (C3) c2.hgt.ef8 Ils établissent les documents nécessaires lors de départ de collaborateurs. (C3)	

Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Situation de travail 6 : Mettre en œuvre le marketing et la promotion des ventes

Les employés de commerce font appel à leurs connaissances du marché de la branche et de l'entreprise et s'appuient sur des analyses qui contribuent à la création d'une offre attrayante avec une proposition de prix appropriée, tout en prenant en compte la situation du marché ainsi que les exigences des différents groupes d'intérêt et les facteurs environnementaux.

Les employés de commerce identifient les avantages et les inconvénients des différents canaux de distribution et savent déterminer les coopérations et mesures de promotion de vente judicieuses pour l'entreprise sur le plan économique.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.hgt.ef1 Ils élaborent des offres attrayantes dans les domaines de l'hôtellerie, de la gastronomie et du tourisme pour l'hôte individuel et le client. (C3) c4.hgt.ef2 Ils s'informent régulièrement sur la situation actuelle du marché, les exigences des groupes d'intérêt respectifs ainsi que sur les facteurs environnementaux courants. (C3) c4.hgt.ef3 Ils analysent les chiffres opérationnels pertinents et mettent en œuvre les offres pertinentes, conformément aux tendances du marché, structure tarifaire incluse. (C4) c4.hgt.ef4 Ils nomment les intermédiaires pertinents au sein de l'établissement avec qui ils collaborent. (C1) c4.hgt.ef5 Ils tirent de leurs relations avec les clients des mesures significatives pour l'acquisition et le suivi des clients. (C4) c4.hgt.ef6 Ils ont recours à la publicité ciblée sur les canaux courants. (C3) c4.hgt.ef7 Ils communiquent sur les plateformes en adoptant une orientation clientèle. (C3) c4.hgt.ef8 Ils se présentent, ainsi que leur entreprise et leur	c4.hgt.ci1 Ils nomment les principaux débouchés pour des produits et services de leur branche. (C1) c4.hgt.ci2 Ils appliquent les éléments centraux nécessaires à l'établissement d'une offre. (C3) c4.hgt.ci3 Ils conçoivent des offres attrayantes. (C3) c4.hgt.ci4 Ils listent les supports de communication et de distribution et utilisent des canaux de distribution numériques. (C3) c4.hgt.ci5 Ils présentent la manière dont ils intègrent de façon rentable l'offre culturelle et les particularités de la région dans des offres. (C2) c4.hgt.ci6 Ils présentent les avantages et les inconvénients de coopérations avec les canaux de distribution courants. (C2) c4.hgt.ci7 Ils présentent vis-à-vis de l'extérieur des mesures de relations publiques (RP) efficaces pour l'acquisition de clients. (C3) c4.hgt.ci8 Ils argumentent dans le cadre du travail de relations publiques de leur entreprise sur tous les canaux. (C3)

branche de manière efficace vis-à-vis de l'extérieur. (C3) c4.hgt.ef9 Ils analysent régulièrement l'importance de la présence de leur entreprise, de leur destination et de leur branche vue de l'extérieur. (C4)	c4.hgt.ci9 Ils présentent des mesures de promotion des ventes centralisées. (C2) c4.hgt.ci10 Ils présentent des possibilités de relations publiques et des collaborations avec des partenaires externes. (C1) c4.hgt.ci11 Ils présentent une mesure de marketing pour la promotion d'un produit écoresponsable ou d'un service écoresponsable. (C3)

Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières

Situation de travail 7 : Exécuter et contrôler des opérations financières

Les employés de commerce aident à la comptabilité, traitent des factures de fournisseurs, établissent des factures de débiteurs sous forme papier ou électronique, surveillent la réception de paiements et envoient des lettres de rappel au besoin. Dans ce cadre, ils tiennent compte des particularités de la branche, telles que les taxes de séjour, les taxes touristiques et d'hébergement ainsi que les taux de taxe sur la valeur ajoutée et expliquent les principaux indices des arrêtés périodiques.

Les employés de commerce gèrent la caisse ainsi que la comptabilité débiteurs et créditeurs.

Ils se chargent de la gestion des consommables bureautiques. Ils contrôlent les marchandises ou appareils livrés en se référant à la commande et réclament les éventuels articles manquants et contrôlent la facture.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c5.hgt.ef1 Ils gèrent la comptabilité des débiteurs et des créditeurs. (C3) c5.hgt.ef2 Ils communiquent de manière proactive avec le client en cas de difficultés de paiement. (C3) c5.hgt.ef3 Ils gèrent la caisse de l'établissement (clôture incluse). (C3) c5.hgt.ef4 Ils utilisent les moyens de paiement de façon appropriée en fonction de la situation. (C3) c5.hgt.ef5 Ils interprètent les chiffres courants au sein de l'entreprise. (C4) c5.hgt.ef6 Ils contrôlent régulièrement le stock de consommables bureautiques et se chargent du réassort. (C3)	c5.hgt.ci1 Ils listent les méthodes de paiement avec leurs avantages et inconvénients. (C2) c5.hgt.ci2 Ils présentent les conditions-cadres financières de la branche. (C2) c5.hgt.ci3 Ils citent les principaux chiffres opérationnels régionaux. (C2) c5.hgt.ci4 Ils interprètent les chiffres clés courants en comparaison sectorielle. (C4) c5.hgt.ci5 Ils interprètent des statistiques d'hôtes et touristiques simples. (C4)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 8 : Traiter des commandes

Les employés de commerce traitent une commande à partir d'une offre ou d'une demande établie, en tenant compte des prestations de service dans le domaine de l'hébergement, de la gastronomie ou du tourisme. Ils confirment la commande au client et envoient toutes les informations nécessaires relatives à l'arrivée, au séjour, à la manifestation, ainsi que les conditions d'annulation ou bien encore relatives à une excursion et clarifient les points ou les détails en suspens. Les employés de commerce se chargent de l'enregistrement ou de l'accueil et du check-out ou de la prise de congé. À l'issue du séjour de l'hôte ou de manifestations organisées, la commande est suivie et une enquête de satisfaction est réalisée auprès des hôtes ou du mandant. Les retours sont examinés et si nécessaire, des mesures requises sont définies et mises en œuvre au niveau de l'élaboration de l'offre ou de la communication avec la clientèle.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d2.hgt.ef1 Ils établissent des offres pour des clients. (C3) d2.hgt.ef2 Ils rédigent une confirmation de commande avec pièce jointe contenant de plus amples informations sur l'entreprise. (C3) d2.hgt.ef3 Ils relancent le client en cas d'offres non confirmées. (C3) d2.hgt.ef4 Ils enregistrent la commande dans le système et informent tous les prestataires externes et parties prenantes. (C3) d2.hgt.ef5 Ils préparent tous les documents requis. (C3) d2.hgt.ef6 Ils se chargent de l'enregistrement ou de l'accueil en adoptant une orientation clientèle. (C3) d2.hgt.ef7 Ils se chargent du check-out ou de la prise de congé. (C3) d2.hgt.ef8 Ils analysent les retours et les réclamations pour en déduire des mesures d'optimisation et font le nécessaire en ce sens. (C4)	d2.hgt.ci1 Ils énumèrent des critères qualitatifs de services. (C1) d2.hgt.ci2 Ils donnent un aperçu global des partenaires internes et externes. (C2) d2.hgt.ci3 Ils présentent le processus d'enregistrement ou d'accueil ainsi que de check-out ou de prise de congé. (C3) d2.hgt.ci4 Ils proposent des possibilités ciblées permettant d'obtenir des retours. (C2) d2.hgt.ci5 Ils présentent la gestion d'une réclamation et l'appliquent en fonction de la situation. (C3)

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 9 : Conseiller des clients et vendre des produits ou des services

Les employés de commerce accueillent des hôtes et des clients provenant de divers milieux culturels et s'enquièrent de leurs besoins. Ils traitent des demandes et soumettent aux hôtes et clients une offre individuelle pour des services, des produits ou des activités touristiques. La communication avec les hôtes et les clients se fait en langues étrangères et via des supports électroniques ou par téléphone.

La clientèle d'entreprise se voit souvent proposer des formules complètes ou des packs pour des congrès, des séminaires et des événements.

Afin de pouvoir offrir des conseils et des mesures de marketing encore plus ciblés et personnalisés à l'avenir, les employés de commerce gèrent les informations relatives à la clientèle dans une base de données clients pertinents.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.hgt.ef1 Ils communiquent avec des hôtes et des clients venant de divers horizons culturels et de façon appropriée. (C3)	d3.hgt.ci1 Ils élaborent des packs complémentaires qui correspondent aux directives et aux besoins des clients. (C3)
d3.hgt.ef2 Ils communiquent avec des hôtes et des clients via les canaux usuels. (C3)	d3.hgt.ci2 Ils montrent les différences interculturelles et les besoins des hôtes. (C2)
d3.hgt.ef3 Ils traitent les besoins individuels des clients de façon pragmatique. (C3)	d3.hgt.ci3 Ils réfléchissent aux particularités interculturelles lors du conseil à la clientèle et de la vente. (C4)
d3.hgt.ef4 Ils établissent selon les attentes, des packs complémentaires individuels et des offres forfaitaires. (C3)	d3.hgt.ci4 Ils élaborent des packages complets pour des manifestations, des congrès, des séminaires et des événements selon des critères spécifiques à la branche. (C3)
d3.hgt.ef5 Ils planifient des packages complets à l'occasion de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements. (C5)	d3.hgt.ci5 Ils présentent la planification de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements. (C5)
d3.hgt.ef6 Ils analysent les besoins des clients lors de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements et établissent des offres clients pertinentes. (C4)	d3.hgt.ci6 Ils présentent le processus d'organisation de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements. (C2)
d3.hgt.ef7 Ils communiquent de façon pragmatique avec les personnes correspondantes lors de manifestations, de congrès, de séminaires et d'événements ainsi que de projets. (C3)	d3.hgt.ci7 Ils expliquent les mesures permettant de réduire l'impact environnemental de manifestations, de congrès, de séminaires, d'événements et de projets. (C2)
d3.hgt.ef8 Ils tiennent le fichier clients à jour pour de futurs conseils et opérations marketing. (C3)	

Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications dans le domaine commercial

Situation de travail 10 : Utiliser l'infrastructure technique et les nouvelles technologies

Les employés de commerce utilisent les logiciels présents dans l'entreprise ainsi que les systèmes de technologies de l'information et de communication selon les besoins et de façon ciblée. Ils effectuent eux-mêmes de petits travaux de maintenance comme le remplacement de cartouches et résolvent personnellement les petits problèmes informatiques. Ils confient les dysfonctionnements plus importants au service compétent et suivent la résolution de l'incident. Les employés de commerce respectent les directives légales et identifient les risques en matière de sécurité de données. Ils étendent sans cesse leurs connaissances sur la numérisation et des nouvelles technologies. Ils perçoivent ainsi les opportunités offertes par la numérisation et les nouvelles technologies et déterminent des domaines d'application possibles pour leur entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e1.hgt.ef1 Ils utilisent tous les appareils techniques du domaine administratif et prennent des mesures pour la réduction de la consommation énergétique. (C3) E1.hgt.ef2 Ils réparent les dysfonctionnements eux-mêmes ou les confient au service compétent. (C3) e1.hgt.ef3 Ils établissent activement des check-lists afin de prévenir des problèmes techniques. (C3) e1.hgt.ef4 Ils assistent les différents groupes d'intérêt lors de la résolution de problèmes techniques. (C3) e1.hgt.ef5 Ils travaillent avec les logiciels et les systèmes de l'entreprise. (C3) e1.hgt.ef6 Ils se tiennent régulièrement au courant des nouveautés opérationnelles. (C3) e1.hgt.ef7 Ils actualisent les données et les contenus dans le respect des prescriptions légales. (C3)	e1.hgt.ci1 Ils nomment les appareils informatiques et multimédias spécifiques de la branche. (C1) e1.hgt.ci2 Ils présentent les tendances techniques au sein de la branche. (C2) e1.hgt.ci3 Ils expliquent les innovations et technologies actuelles au sein de la branche. (C2) e1.hgt.ci4 Ils présentent les risques en matière de sécurité des données et prennent des mesures appropriées. (C4) e1.hgt.ci5 Ils expliquent les directives et prescriptions spécifiques à la branche en matière de protection des données. (C2)

Compétence opérationnelle e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique

Situation de travail 11 : Évoluer habilement au sein de l'entreprise et de sa fonction

Les employés de commerce expliquent le fonctionnement de l'établissement ainsi que des établissements des concurrents. Ils défendent le schéma directeur de leur entreprise et s'informent sur sa priorité stratégique. Les employés de commerce appliquent le concept d'information et de communication de leur entreprise et communiquent en conséquence. Ils respectent les rôles des services, leur valeur ajoutée et les coûts. Ils s'orientent systématiquement vers le but de l'établissement et les objectifs de l'entreprise et orientent leurs actions en fonction de leur poste.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e2.hgt.ef1 Ils mettent en œuvre les principes de leur entreprise dans leur quotidien professionnel. (C3) e2.hgt.ef2 Ils coordonnent les activités en traitant les interfaces entre les groupes d'intérêt de façon ciblée. (C3) e2.hgt.ef3 Ils communiquent de façon différenciée selon la situation avec les différents groupes d'intérêt dans le cadre du quotidien professionnel. (C3)	e2.hgt.ci1 Ils expliquent les produits et prestations d'établissements de leur branche. (C2) e2.hgt.ci2 Ils distinguent les concurrents au sein de leur branche en fonction de critères pertinents. (C2) e2.hgt.ci3 Ils présentent la chaîne de valeur et les différents domaines organisationnels de leur entreprise. (C2)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1	3 Observation des tendances et innovations en vue d'en tirer des enseignements 4 Mettre en œuvre des connaissances de la branche 8 Traiter des commandes 9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services 10 Utiliser l'infrastructure technique et les nouvelles technologies 11 Évoluer habilement au sein de l'entreprise et du poste	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2	1 Agir en conformité avec la loi et les directives 2 Collaborer et communiquer avec des groupes d'intérêt internes et externes 7 Exécuter et contrôler des opérations financières 8 Traiter des commandes 9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 3	2 Collaborer et communiquer avec des groupes d'intérêt internes et externes 4 Mettre en œuvre des connaissances de la branche 5 Coordonner et gérer les collaborateurs 6 Mettre en œuvre le marketing et la promotion des ventes 8 Traiter des commandes 9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 4	3 Observation des tendances et innovations en vue d'en tirer des enseignements 4 Mettre en œuvre des connaissances de la branche 7 Exécuter et contrôler des opérations financières 9 Conseiller des clients et vendre des produits ou des services 10 Utiliser l'infrastructure technique et les nouvelles technologies	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 16 présentiels 0 blended learning

A2.9 Branche de formation et d'examen « Logistique et transports internationaux (LTI) »

Situations de travail (10) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

Compétence opérationnelle b3 : participer aux discussions économiques	
Situation de travail 1 : utiliser les connaissances du marché et de la branche Les employé-e-s de commerce utilisent leurs connaissances sur les interactions de l'économie nationale et leurs connaissances fondamentales sur le marché de la branche. Selon leur fonction dans l'entreprise, ils renseignent sur les marchés, les services et les produits pertinents, sur la chaîne de valeur ajoutée de la branche et sur son impact social et environnemental. Ils participent aux discussions avec des clients et des collègues en connaissance de cause et suivent l'évolution du marché dans la branche.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b3.lti.ef1 Ils utilisent leurs connaissances spécifiques à la branche dans le quotidien professionnel, en adéquation avec chaque situation. (C3) b3.lti.ef2 Ils se tiennent régulièrement au courant des tendances de développement dans leur branche et les consignent. (C3)	b3.lti.ci1 A leur niveau, ils sont capables de présenter les produits et les services les plus courants dans la branche « Logistique et transports internationaux ». (C2) b3.lti.ci2 Ils savent nommer les débouchés les plus courants pour les produits et les services de la branche « Logistique et transports internationaux ». (C1) b3.lti.ci3 Ils sont capables de mettre en évidence les principaux groupes d'intérêts et organisations pertinents pour la branche et leurs tâches principales. (C2) b3.lti.ci4 Ils peuvent mettre en évidence la chaîne de valeur ajoutée pour les services spécifiques à la branche les plus courants. (C2) b3.lti.ci5 A leur niveau, ils sont en mesure d'expliquer les dernières innovations et tendances dans la branche « Logistique et transports internationaux ». (C2) b3.lti.ci6 Ils savent expliquer des thématiques de développement durable spécifiques à la branche (C2). b3.lti.ci7 Ils sont capables de nommer des indices permettant de déterminer l'empreinte climatique et environnementale des différents modes de transport. (C2) b3.lti.ci8 A leur niveau, ils sont en mesure d'expliquer de manière appropriée les principales répercussions des développements actuels de la branche « Logistique et transports internationaux » sur les activités et tâches de leur entreprise. (C3)

	b3.lti.ci9 A leur niveau, ils savent présenter les directives et normes spécifiques à la branche en relation avec le processus de création de valeur des entreprises de logistique et d'expédition. (C2)

Compétence opérationnelle c2 : coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 2 : agir dans le respect du droit et des directives

Les employé-e-s de commerce appliquent les certifications, les normes professionnelles, les règlementations internes et externes et les directives de conformité usuelles. Ils respectent les prescriptions de sécurité au travail ainsi que le règlement intérieur de leur entreprise, et appliquent les lois relatives au développement durable. Parallèlement à cela, ils respectent les directives de protection des données et traitent les données et informations sensibles de manière confidentielle.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.lti.ef1 Ils exécutent leurs tâches sur la base des prescriptions légales et des règles en vigueur dans leur entreprise. (C3) c2.lti.ef2 Ils savent expliquer les certifications et normes professionnelles courantes dans leur domaine de travail. (C2) c2.lti.ef3 Ils appliquent les prescriptions de sécurité au travail et le règlement intérieur en vigueur dans leur entreprise. (C3) c2.lti.ef4 Ils travaillent dans le respect des directives de protection des données internes à leur entreprise. (C3)	c2.lti.ci1 Ils savent expliquer les bases légales pertinentes pour la branche « Logistique et transports internationaux » selon la situation. (C2) c2.lti.ci2 Ils sont capables de décrire les directives de conformité applicables dans la branche « Logistique et transports internationaux ». (C2) c2.lti.ci3 Ils sont en mesure d'expliquer les directives et les prescriptions en vigueur dans la branche en matière de protection des données (y compris la gestion des données sensibles). (C2)

Compétence opérationnelle d1 : prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation de travail 3 : réceptionner les demandes des clients

Les employé-e-s de commerce réceptionnent via différents canaux les demandes de clients internes et externes basés en Suisse ou à l'étranger. Ils communiquent dans différentes langues selon la situation. Ils vérifient si les demandes des clients sont correctes et complètes, utilisant pour ce faire leurs solides connaissances des processus de transport. Ensuite, ils traitent les demandes. Dans les situations de travail stressantes, ils se montrent flexibles et établissent des priorités.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.lti.ef1 Ils réceptionnent des demandes internes et externes via différents canaux et vérifient si elles sont correctes et complètes. (C3) d1.lti.ef2 Ils communiquent avec les groupes d'intérêts en fonction de la situation et dans la langue adéquate. (C3) d1.lti.ef3 Ils règlent les éventuelles questions et incertitudes concernant les processus de transport avec les services compétents. (C3) d1.lti.ef4 Ils sont capables de traiter plusieurs demandes de clients. (C3) d1.lti.ef5 Ils savent établir des priorités dans les demandes en fonction de leur importance et de l'état du carnet de commandes. (C4)	d1.lti.ci1 Ils sont capables de nommer le processus associé aux différents modes de transport (routier, aérien, ferroviaire et combiné), le processus de dédouanement et d'autres services. (C1) d1.lti.ci2 Ils parviennent à résumer les conditions-cadres légales (matières dangereuses, conditions générales de SPEDLOGSWISS, droit des obligations, chefs de responsabilité associés à chaque mode de transport, ordonnance sur la durée du travail et du repos des conducteurs professionnels [OTR], loi sur les douanes, Incoterms). (C2)

Compétence opérationnelle c1 : planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Situation de travail 4 : effectuer un contrôle de faisabilité

Les employé-e-s de commerce effectuent un contrôle de faisabilité pour toute demande. Ils vérifient le type de mode de transport et évaluent les liaisons pouvant entrer en ligne de compte pour le préacheminement, l'acheminement et le post-acheminement dans la région concernée. Ils prennent en considération les conditions-cadres légales, les formalités douanières, les conditions de livraison, les prescriptions internes, la situation politique actuelle, les capacités, les possibilités de livraison et d'autres points importants. Si des données/informations manquent, ils les demandent au client et l'informent de l'impossibilité de satisfaire sa demande lorsque le contrôle de faisabilité débouche sur un résultat négatif.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.lti.ef1 Ils effectuent un contrôle de faisabilité pour toute demande. (C3)	c1.lti.ci1 Ils savent énumérer différents itinéraires et modes de transport (camion, bateau, avion, train) en Suisse comme à l'étranger. (C1)

c1.lti.ef2 Ils cherchent un mode de transport approprié (camion, bateau, avion, train) ainsi que des liaisons adéquates pour une prise en charge complète du transport (préacheminement, acheminement et post-acheminement). (C3) c1.lti.ef3 Ils demandent toutes les informations manquantes au client de manière proactive. (C3) c1.lti.ef4 Ils font le point sur la situation interne et externe, les capacités, les possibilités de livraison et les conditions-cadres légales. (C3) c1.lti.ef5 Ils se renseignent sur les formalités douanières lorsqu'ils effectuent un contrôle de faisabilité pour un mandat de transport. (C3) c1.lti.ef6 Si un projet de transport n'est pas réalisable, ils en communiquent les raisons aux services compétents. (C3)	c1.lti.ci2 Ils sont capables d'énoncer les conditions-cadres légales, les formalités douanières et les conditions de livraison incontournables pour la faisabilité. (C1) c1.lti.ci3 Ils sont en mesure d'expliquer le processus de transport, le processus de dédouanement et les autres services associés aux différents modes de transport. (C2) c1.lti.ci4 Ils parviennent à esquisser les réseaux d'entreprises et de partenaires internes et externes ainsi que leurs services respectifs. (C2) c1.lti.ci5 Ils savent mettre en évidence les éléments centraux d'un contrôle de faisabilité. (C2) c1.lti.ci6 Ils sont capables de traiter les événements et les cas spéciaux de manière adéquate dans chaque situation. (C3) c1.lti.ci7 Ils savent retenir l'essentiel de l'actualité politico-économique en se basant sur des sources d'information fiables. (C2)

Compétence opérationnelle d2 : mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 5 : conseiller le client et procéder à une planification préliminaire du transport

Si le transport demandé peut être effectué, les employé-e-s de commerce procèdent à une planification préliminaire et en informent le client dans la langue adéquate. Ils attirent alors son attention sur d'éventuels services supplémentaires. Si le transport n'est que partiellement réalisable, les employé-e-s de commerce cherchent d'autres solutions et les soumettent au client en expliquant pourquoi.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d2.lti.ef1 Ils savent établir la planification préliminaire d'un transport en prenant en compte les souhaits et les exigences du client. (C3) d2.lti.ef2 Ils informent adéquatement le client des éventuels services additionnels comme le dédouanement, le stockage et l'assurance transport. (C3) d2.lti.ef3 Ils sont capables de planifier un transport rapide, économique et écologique répondant aux besoins du client. (C3) d2.lti.ef4 En cas de problèmes de transport, ils conseillent	d2.lti.ci1 Ils planifient plusieurs prises en charge pour chaque mandat de transport. (C3) d2.lti.ci2 Ils utilisent leurs connaissances géographiques pour planifier les mandats de transport. (C3) d2.lti.ci3 Ils représentent graphiquement différentes planifications préliminaires pour chaque transport. (C3) d2.lti.ci4 Ils savent présenter des solutions stratégiques et des alternatives favorables au client. (C2)

au client d'autres possibilités tenant compte des aspects écologiques et économiques. (C3)	

Compétence opérationnelle c1 : planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	
Situation de travail 6 : établir des offres Les employé-e-s de commerce vérifient s'ils disposent d'une offre complète et valable. Sur la base des détails d'expédition dont ils ont connaissance, ils calculent les frais d'acquisition et les comparent sur la base de différents facteurs (prix, service inclus, échéance, disponibilité). En se fondant sur les frais d'acquisition, ils calculent le prix de vente en prenant en compte la marge requise, établissent une offre et la font parvenir au client. Ils classent l'offre selon les directives propres à leur entreprise. Si aucune acceptation n'a été communiquée suite à l'envoi de l'offre, ils se manifestent auprès du client avant l'échéance de cette dernière.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c1.lti.ef7 Ils vérifient la validité et le caractère exhaustif des conditions. (C4) c1.lti.ef8 Ils calculent systématiquement les frais d'acquisition applicables via les canaux internes et externes. (C3) c1.lti.ef9 Ils savent déterminer le prix de vente en prenant en compte la marge requise. (C3) c1.lti.ef10 Ils sont capables d'établir une offre. (C3) c1.lti.ef11 Ils s'informent auprès du client de la suite des démarches si aucune acceptation ne leur est parvenue, utilisant pour ce faire les outils à disposition. (C3)	c1.lti.ci8 Ils sont en mesure de reproduire le processus de gestion des offres dans son intégralité. (C3) c1.lti.ci9 Ils connaissent les bases de calcul associées aux différents modes de transport et savent les utiliser correctement.

Compétence opérationnelle c3 : documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 7 : saisir un mandat de transport

Les employé-e-s de commerce réceptionnent le mandat de transport, examinent une nouvelle fois la possibilité d'y donner suite et le saisissent dans le système selon l'offre convenue. Ils choisissent les bons itinéraires, partenaires et transporteurs. Ce faisant, ils prennent en considération les conditions-cadres légales, les formalités douanières et les conditions de livraison entre vendeur et acheteur. Ils mandatent les différentes parties en leur transmettant des instructions sur les services à fournir.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.lti.ef1 Ils sont capables de saisir un mandat dans le système. (C3) c3.lti.ef2 Ils lèvent les incertitudes ou les irrégularités relatives aux mandats de transport avec les groupes d'intérêts concernés. (C3) c3.lti.ef3 Ils organisent les transports dans le respect des conditions-cadres légales et des conditions de livraison. (C3) c3.lti.ef4 Ils transmettent rapidement les informations et instructions aux différentes parties exécutantes. (C3)	c3.lti.ci1 Ils savent énumérer les facteurs influant sur un mandat de transport. (C1) c3.lti.ci2 Ils sont capables de traiter les mandats de transport. (C3)

Compétence opérationnelle c3 : documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 8 : établir les documents de transport

Une fois le mandat établi, les employé-e-s de commerce confirment la bonne réception au client et mettent les informations correspondantes à disposition sur une plateforme appropriée. Ils établissent les documents spécifiques au(x) mode(s) de transport retenu(s), se procurent tous les documents indispensables pour la procédure douanière et les transmettent aux services impliqués. En cas de divergence par rapport à ce qui était prévu, ils informent le client, élaborent une proposition de solution et prennent les mesures requises. Dès qu'ils reçoivent des informations supplémentaires sur le mandat, ils les saisissent dans le système et les transmettent aux parties impliquées. Ils intègrent immédiatement dans le dossier / mandat toute information relative au décompte ou aux frais.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.lti.ef5 Ils s'informent des confirmations requises ainsi que des notifications de statut. (C3) c3.lti.ef6 Ils communiquent sans tarder le statut du mandat de transport au client et aux partenaires impliqués, via différents canaux de communication. (C3)	c3.lti.ci3 Ils savent énumérer les principaux documents spécifiques aux différents modes de transport. (C1) c3.lti.ci4 Ils suivent la procédure en matière de coordination des documents de transport requis. (C2)

c3.lti.ef7 Ils établissent les documents spécifiques au(x) mode(s) de transport retenu(s) en temps utile et en conformité avec la loi. (C3) c3.lti.ef8 Ils coordonnent la transmission de tous les documents indispensables au transport avec les services concernés. (C3) c3.lti.ef9 Ils informent le client de manière proactive de toutes les mesures prises en relation avec le transport et de toute divergence par rapport à ce qui était prévu (retard, dommage, frais supplémentaires éventuels). (C3) c3.lti.ef10 Ils mettent à jour en temps utile toutes les informations supplémentaires et les justificatifs/quittances dans le système interne de leur entreprise. (C3)	c3.lti.ci5 Ils sont capables de traiter différents documents de transport. (C3) c3.lti.ci6 Ils se tiennent au fait de l'actualité politico-économique en se basant sur des sources d'information fiables et pertinentes pour la branche. (C3)

Compétence opérationnelle c5 : superviser et contrôler des opérations financières	
Situation de travail 9 : établir des décomptes Les employé-e-s de commerce contrôlent les coûts des mandats de transport sur la base des offres et des prix de vente à l'interne, et estiment les frais supplémentaires. Ils abordent les incertitudes, les irrégularités ou les particularités relatives à la facturation du transport avec un spécialiste et les consignent dans le dossier. Ils établissent les factures correspondant aux prestations fournies puis les préparent pour expédition ou les transmettent au département compétent.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c5.lti.ef1 Ils contrôlent les coûts des mandats de transport pour vérifier que tout est correct et que rien ne manque. (C3) c5.lti.ef2 Ils facturent les éventuels frais supplémentaires de manière adéquate par rapport à la situation. (C3) c5.lti.ef3 Ils font immédiatement la lumière sur les incertitudes, les irrégularités ou les particularités relatives à la facturation du transport avec les services compétents. (C3) c5.lti.ef4 Ils consignent les éventuelles modifications dans le dossier. (C3) c5.lti.ef5 Ils établissent des factures actualisées. (C3)	c5.lti.ci1 Ils sont en mesure d'établir des listes de coûts pour différents mandats de transport. (C3) c5.lti.ci2 Ils savent identifier des imprécisions et des irrégularités dans les décomptes liés aux transports. (C3) c5.lti.ci3 Ils sont capables de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des factures. (C3)

c5.lti.ef6 Ils transmettent les factures aux personnes/services compétents dans le respect des délais. (C3)	

Compétence opérationnelle c5 : superviser et contrôler des opérations financières	
Situation de travail 10 : procéder au contrôle et à l'archivage de dossiers Les employé-e-s de commerce contrôlent les factures entrantes et les comparent avec les prestations fournies. En outre, ils contrôlent les dépenses et les mettent en relation avec les recettes.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c5.lti.ef7 Ils vérifient minutieusement l'exactitude des factures entrantes et leur conformité formelle. (C3) c5.lti.ef8 Ils comparent consciencieusement les coûts et les produits. (C4) c5.lti.ef9 Ils analysent les erreurs identifiées dans les décomptes et prennent les mesures appropriées avec le concours d'un spécialiste. (C4) c5.lti.ef10 Ils archivent les dossiers dans le respect des prescriptions légales. (C3)	c5.lti.ci4 Ils sont capables d'énumérer les erreurs dans les listes de coûts des factures. (C1) c5.lti.ci5 Ils analysent les coûts et les prestations mentionnés dans les factures externes et internes à leur entreprise. (C4) c5.lti.ci6 Ils savent énoncer les dispositions légales relatives aux délais de conservation. (C1)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc de CI 1 : introduction à la branche et aux modes de transport	1 Utiliser les connaissances du marché et de la branche 2 Agir dans le respect du droit et des directives 3 Réceptionner les demandes des clients	4 jours 3 présentiels 1 blended learning
2	Bloc de CI 2 : introduction aux modes et mandats de transport, niveau 1	Situations de travail 3 à 10	4 jours 3 présentiels 1 blended learning
3	Bloc de CI 3 : approfondissement des modes et mandats de transport, niveau 2	3 Réceptionner les demandes des clients 4 Effectuer un contrôle de faisabilité	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
4	Bloc de CI 4 : approfondissement des modes et mandats de transport, niveau 2	1 Utiliser les connaissances du marché et de la branche 3 Réceptionner les demandes des clients 4 Effectuer un contrôle de faisabilité 5 Conseiller le client et procéder à une planification préliminaire du transport 9 Établir des décomptes 10 Procéder au contrôle et à l'archivage de dossiers	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
5	Bloc de CI 5 : mandats de transport, niveau 3 / révision	Situations de travail 1 à 10	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
6	Bloc de CI 6 : mandats de transport, niveau 3	Situations de travail 1 à 10	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 14 présentiels 2 blended learning

A2.10 Branche de formation et d'examen « Assurances-maladie et assurances sociales »

Situations de travail (5) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation de travail 1 : Conseiller les clients dans le domaine de l'assurance-maladie et des assurances sociales

Les employés de commerce prennent en charge toutes les demandes des clients et renseignent ces derniers. Ils répondent aux demandes conformément à la loi ou les transmettent aux services spécialisés compétents au sein de l'entreprise ou à l'extérieur ainsi qu'à d'autres assurances sociales et autorités. Ils accompagnent les personnes physiques et morales pour les aspects relevant du droit des assurances sociales au niveau national et international et pour les questions liées à l'obligation d'assurance et à l'obligation de payer des cotisations.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.kus.ef1 Ils fournissent des renseignements aux clients, oralement ou par écrit, tout en tenant compte des dispositions légales applicables. (C3) d1.kus.ef2 Ils procèdent à des analyses de besoins axées sur les objectifs et définissent les besoins des clients. (C4) d1.kus.ef3 Ils assurent la coordination des questions d'assurance obligatoire et facultative des clients avec les tiers (autorités, fournisseurs de prestations). (C3) d1.kus.ef4 Ils conseillent les clients pour les questions d'assurance-maladie, d'assurance sociale et d'assurance privée relevant du droit des assurances, au niveau national et international. (C3) d1.kus.ef5 Ils rédigent les documents d'assurance et assurent leur gestion. (C3) d1.kus.ef6 Ils tiennent à jour les informations importantes pour les clients en matière d'assurances, conformément à leurs besoins. (C3) d1.kus.ef7 Ils mènent des entretiens adaptés à la situation en cas de conflits dans le domaine de l'assurance-maladie, des assurances sociales et de l'assurance privée. (C3) d1.kus.ef8 Ils élaborent une réflexion sur leurs relations avec les clients s'agissant des questions liées à l'assurance-maladie, aux assurances sociales et à l'assurance privée. (C4)	d1.kus.ci1 Ils expliquent les principales bases légales applicables dans le domaine de l'assurance-maladie, des assurances sociales et de l'assurance privée. (C2) d1.kus.ci2 Ils expliquent les termes médicaux propres à la branche. (C2) d1.kus.ci3 Ils expliquent et justifient la façon dont les cotisations et les primes évoluent dans le domaine de l'assurance-maladie, des assurances sociales et de l'assurance privée. (C2) d1.kus.ci4 Ils expliquent les différentes formes des types d'assurance. (C2) d1.kus.ci5 Ils communiquent avec des clients ayant des profils très variés en tenant compte de leurs intérêts et répondent aux diverses questions liées à l'assurance-maladie, aux assurances sociales et à l'assurance privée. (C3) d1.kus.ci6 Ils identifient les conflits potentiels dans le domaine des assurances sociales. (C2) d1.kus.ci7 Ils élaborent une réflexion sur leurs relations avec les clients s'agissant des questions liées à l'assurance-maladie, aux assurances sociales et à l'assurance privée. (C4) d1.kus.ci8 Ils expliquent les principales bases légales applicables aux personnes physiques et morales dans le domaine de l'assurance-maladie, des assurances sociales et de l'assurance privée. (C2)

d1.kus.ef9 Ils mènent des entretiens d'information compréhensibles avec différentes parties prenantes (clients, autorités, fournisseurs de prestations) sur des questions concernant l'assurance-maladie et les assurances sociales en lien avec l'entreprise. (C3) d1.kus.ef10 Ils mènent des entretiens de conseil à la clientèle ayant trait à l'assurance-maladie, aux assurances sociales et à l'assurance privée et en consignent les résultats par écrit. (C3)	d1.kus.ci9 Ils expliquent les prescriptions légales applicables à l'obligation pour l'employeur de poursuivre le versement du salaire. (C2) d1.kus.ci10 Ils expliquent les contrats d'assurance. (C2) d1.kus.ci11 Ils expliquent les différentes formes d'assurance pour les personnes physiques et morales. (C2) d1.kus.ci12 Ils expliquent les interfaces avec les autres assurances sociales. (C2)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 2 : Traiter les questions liées aux prestations de l'assurance-maladie et de l'assurance sociale

Les employés de commerce expliquent aux clients et aux parties prenantes comment les prestations sont remboursées dans le cadre du traitement des prestations d'assurance-maladie et d'assurance sociale.

Ils gèrent les dossiers des clients conformément aux prescriptions légales, examinent l'obligation de verser des prestations et accompagnent le processus d'annonce. Ils assurent la coordination de l'obligation de verser les prestations entre les différentes assurances sociales.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d2.kus.ef1 Ils fournissent des renseignements sur les prestations relevant de l'assurance-maladie, de l'assurance privée et des assurances sociales. (C3) d2.kus.ef2 Ils traitent les demandes de prestations dans le système de l'entreprise et apportent leur soutien aux clients pour s'annoncer. (C3) d2.kus.ef3 Ils contrôlent les tarifs des décomptes de prestations (*tarif controlling*) et expliquent aux clients et aux autres parties prenantes les différents types de participation aux coûts. (C3) d2.kus.ef4 Ils apportent leur soutien pour les examens réalisés par le médecin-conseil en vue de déterminer l'obligation de verser des prestations, en consultant les services compétents. (C3) d2.kus.ef5 Ils clarifient les obligations d'avancer les prestations conformément aux dispositions légales. (C3) d2.kus.ef6 Ils informent les clients de façon ciblée sur les voies de droit applicables à l'entreprise. (C3)	d2.kus.ci1 Ils expliquent quelles sont les dispositions légales applicables qu'ils doivent observer pour le décompte des prestations dans le domaine de l'assurance-maladie et des assurances sociales. (C2) d2.kus.ci2 Ils expliquent les processus de traitement des prestations. (C2) d2.kus.ci3 Ils décomptent les prestations conformément aux prescriptions légales. (C3) d2.kus.ci4 Ils expliquent à une personne étrangère à la profession en quoi consiste l'évaluation d'économicité dans leur domaine d'activité. (C3) d2.kus.ci5 Ils déterminent les risques devant être pris en charge dans le domaine de l'assurance-maladie, des assurances sociales et de l'assurance privée. (C3) d2.kus.ci6 Ils expliquent quelles sont les prescriptions lé-

d2.kus.ef7 Ils établissent et tiennent à jour les dossiers conformément aux dispositions légales. (C3)	gales devant être prises en compte pour l'obligation d'avancer les prestations dans le domaine des assurances sociales. (C2) d2.kus.ci7 Ils expliquent à une personne étrangère à la profession quelles sont les tâches et la fonction d'un médecin-conseil. (C2) d2.kus.ci8 Ils nomment les différentes voies de droit applicables aux assurances sociales et privées. (C1)

Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement au sein de l'entreprise

Situation de travail 3 : Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction

Les employés de commerce appliquent les bases opérationnelles (principes directeurs, stratégie, vision, mission et valeurs) de leur entreprise dans leur travail quotidien. Ils défendent les principes directeurs de leur entreprise et s'informent sur les priorités stratégiques de celle-ci. Ils orientent leurs actes en fonction des facteurs de performance de leur entreprise conformément à leur fonction et en se référant systématiquement au but de l'entreprise et aux objectifs qu'elle poursuit.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b5.kus.ef1 Ils appliquent les bases opérationnelles (principes directeurs, stratégie, vision, mission et valeurs) de leur entreprise dans leur travail quotidien. (C3) b5.kus.ef2 Ils mettent en œuvre le concept d'information et de communication de leur entreprise et communiquent en conséquence. (C3) b5.kus.ef3 Ils appliquent des mesures simples pour réduire les nuisances environnementales et climatiques. (C3)	b5.kus.ci1 Ils expliquent le fonctionnement de leur entreprise et celui des entreprises concurrentes. (C2) b5.kus.ci2 Ils évaluent le but premier de leur entreprise au moyen des principes directeurs et des objectifs de l'entreprise à court et à moyen terme. (C3)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation de travail 4 : Agir dans le respect du droit et des directives

Les employés de commerce observent les certifications et normes professionnelles usuelles ainsi que les directives légales applicables à leur domaine d'activité. Ils respectent également les directives générales et internes sur la protection des données et traitent les données en toute sécurité. Ils identifient les contenus et les données sensibles qui sont soumis au secret professionnel.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.kus.ef1 Ils exécutent les tâches sur la base des directives	b2.kus.ci1 Ils expliquent les bases légales les plus courantes

légales et opérationnelles applicables dans le domaine des assurances sociales. (C3) b2.kus.ef2 Ils agissent conformément aux directives légales et opérationnelles sur la protection des données et gèrent les données et informations sensibles dans le respect du secret professionnel (C3)	applicables à l'assurance-maladie, à l'assurance privée et aux assurances sociales en fonction de la situation. (C2) b2.kus.ci2 Ils décrivent en détail les directives de compliance applicables au sein de la branche. (C2) b2.kus.ci3 Ils expliquent les directives et prescriptions spécifiques à la branche en matière de protection des données (y compris en ce qui concerne la gestion des données sensibles dans le domaine des assurances sociales). (C2) b2.kus.ci4 Ils nomment les spécificités et les règles applicables dans leur branche en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de développement durable. (C2)

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques	
Situation de travail 5 : Utiliser les connaissances du marché et de la branche Les employés de commerce appliquent leurs connaissances des interactions économiques dans leur branche. Ils mettent en œuvre leurs connaissances fondamentales du marché correspondant à leur branche et, selon leur fonction dans l'entreprise, leur connaissance approfondie des marchés, services et produits pertinents. Ils expliquent en quoi consistent les modèles d'affaires spécifiques à leur branche et à leur entreprise et justifient les arguments clés de vente de leur entreprise vis-à-vis des parties prenantes.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b3.kus.ef1 Ils font des recherches sur des thèmes économiques et politiques ainsi que sur les évolutions dans le domaine des assurances sociales en utilisant différents canaux, afin de préparer les bases de décision. (C3) b3.kus.ef2 Ils s'informent régulièrement sur les innovations et les tendances dans le domaine de l'assurance-maladie, de l'assurance privée et des assurances sociales. (C3) b3.kus.ef3 Ils utilisent activement leurs connaissances du marché et de la branche dans les discussions professionnelles. (C3) b3.kus.ef4 Ils différencient les concurrents à l'aide des critères pertinents. (C4) b3.kus.ef5 Ils exposent les arguments clés de vente (Unique Selling Proposition, USP) de l'entreprise dans les	b3.kus.ci1 Ils nomment les débouchés les plus courants pour les produits et services dans le domaine de l'assurance-maladie, de l'assurance privée et des assurances sociales. (C1) b3.kus.ci2 Ils expliquent en quoi consistent les produits et les services les plus courants dans le domaine de l'assurance-maladie, de l'assurance privée et des assurances sociales, en fonction de leur niveau de compétence. (C2) b3.kus.ci3 Ils expliquent les innovations et tendances actuelles dans leur branche en fonction de leur niveau de compétence. (C2) b3.kus.ci4 Ils indiquent quelles sont les principales parties prenantes et organisations de la branche ainsi que les principales tâches de celles-ci (associations, partenaires sociaux, œuvres collectives). (C2)

discussions et les entretiens avec différentes parties prenantes en s'adaptant aux destinataires. (C2)	b3.kus.ci5 Ils identifient de façon appropriée les interactions et influences de l'économie et de la politique avec l'assurance-maladie, l'assurance privée et les assurances sociales. (C3) b3.kus.ci6 Ils identifient avec pertinence les répercussions majeures des interventions politiques sur leur branche. (C4) b3.kus.ci7 Ils distinguent les concurrents de l'assurance-maladie, de l'assurance privée et des assurances sociales à l'aide des critères pertinents. (C2) b3.kus.ci8 Ils font des recherches actives sur des thèmes économiques et politiques ainsi que sur les évolutions dans le domaine des assurances sociales, en utilisant différents canaux. (C3) b3.kus.ci9 Ils expliquent le contexte historique et les fondements de la création des assurances sociales. (C2) b3.kus.ci10 Dans le cadre de discussions professionnelles, ils expliquent le système des trois piliers et ils sont mis en œuvre et conçus. (C2)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1	1 Conseiller les clients dans le domaine de l'assurance-maladie et des assurances sociales 2 Traiter les questions liées aux prestations de l'assurance-maladie et de l'assurance sociale 3 Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 4 Agir dans le respect du droit et des directives	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2	1 Conseiller les clients dans le domaine de l'assurance-maladie et des assurances sociales 2 Traiter les questions liées aux prestations de l'assurance-maladie et de l'assurance sociale 3 Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 4 Agir dans le respect du droit et des directives 5 Utiliser les connaissances du marché et de la branche	5 jours 5 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 3	1 Conseiller les clients dans le domaine de l'assurance-maladie et des assurances sociales 2 Traiter les questions liées aux prestations de l'assurance-maladie et de l'assurance sociale 5 Utiliser les connaissances du marché et de la branche	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 4	1 Conseiller les clients dans le domaine de l'assurance-maladie et des assurances sociales 2 Traiter les questions liées aux prestations de l'assurance-maladie et de l'assurance sociale 3 Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 4 Agir dans le respect du droit et des directives 5 Utiliser les connaissances du marché et de la branche	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 5	1 Conseiller les clients dans le domaine de l'assurance-maladie et des assurances sociales 2 Traiter les questions liées aux prestations de l'assurance-maladie et de l'assurance sociale 3 Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 4 Agir dans le respect du droit et des directives 5 Utiliser les connaissances du marché et de la branche	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 16 présentiels 0 blended learning

A2.11 Branche de formation et d'examen « Marketing & Communication »

Situations de travail (13) et objectifs évaluateurs propres à la branche

Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	
Situation de travail 1 : Utiliser les outils de communication Les employés de commerce organisent un évènement, une manifestation, ou un stand pour un salon. Ils participent à la promotion des ventes, au sponsoring et au marketing direct. Ils prennent part aux opérations de publicité classique, aux relations publiques, ainsi qu'à la communication sur internet.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.mk.ef1 Lors de la mise en œuvre d'outils de communication pertinents, ils effectuent des tâches partielles et peuvent identifier leur contribution au projet global. (C3) c4.mk.ef2 Ils contrôlent lors de la mise œuvre, que les droits et obligations relatifs à la communication publique sont respectés. (C5)	c4.mk.ci1 Ils expliquent le mode d'action des instruments de communication : - publicité classique - promotion des ventes - relations publiques et relations presse (RP) - sponsoring/partenariats - internet - marketing direct - évènements - foires/salons (C5) c4.mk.ci2 Ils formulent les droits et obligations de la communication publique. (C2) c4.mk.ci3 Ils décrivent les mesures qui permettent de réduire l'empreinte écologique des foires, évènements et promotions. (C2)

Compétence opérationnelle a2 : Développer et utiliser des réseaux dans le secteur commercial	
Situation de travail 2 : Prospecter des clients publicitaires Les employés de commerce analysent les produits de la concurrence. Ils recherchent de nouveaux clients potentiels (prospection « à chaud » ou « à froid »). Ils présentent les produits du portefeuille et leurs avantages par rapport aux concurrents. Les employés de commerce combinent l'acquisition de nouveaux clients avec la gestion des clients en portefeuille.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a2.mk.ef1 Ils analysent les campagnes de communication des produits concurrents selon les critères définis. (C4)	a2.mk.ci1 Ils analysent selon des caractéristiques clés les campagnes de communication des produits concurrents. (C4)

a2.mk.ef2 Ils présentent leurs produits avec un argumentaire solide. (C3) a2.mk.ef3 Ils gèrent les nouveaux clients ainsi que les clients en portefeuille. (C3)	

Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets commerciaux et traiter des sous-projets	
Situation de travail 3 : Contribuer à une campagne publicitaire Les employés de commerce participent à la conception d'actions de communication internes et externes pour une campagne publicitaire. Ils aident l'équipe projet à établir le plan de projet. Les employés de commerce sont impliqués dans la mise en œuvre des actions.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b4.mk.ef1 Ils déterminent des objectifs marketing mesurables et définissent par la stratégie marketing la manière dont ils doivent être atteints (positionnement, groupe cible, mix-marketing) (C4) b4.mk.ef2 Ils mettent en place des actions de communication choisies pour leur impact publicitaire. (C3) b4.mk.ef3 Ils citent les caractéristiques déterminantes pour l'impact d'une identité d'entreprise, d'un branding et d'une image de marque. (C2) b4.mk.ef4 Ils analysent les campagnes de social media selon des critères prédéfinis. (C4) b4.mk.ef5 Ils développent avec l'équipe projet le planning de campagne et exécutent selon la situation les tâches convenues. (C3) b4.mk.ef6 Ils évaluent les tendances et les évolutions du marché qui concernent les produits issus du développement durable ou la consommation écoresponsable. (C3)	b4.mk.ci1 Ils déterminent des objectifs marketing mesurables et définissent par la stratégie marketing la manière dont ils doivent être atteints (positionnement, groupe cible, mix-marketing) (C4) b4.mk.ci2 Ils mettent en place des actions de communication choisies pour leur impact publicitaire. (C3) b4.mk.ci3 Ils citent les caractéristiques déterminantes pour l'impact d'une identité d'entreprise, d'un branding et d'une image de marque. (C2) b4.mk.ci4 Ils analysent les campagnes de social media. (C4) b4.mk.ci5 Ils expliquent des détails concernant la mise en place d'une campagne publicitaire. (C2) b4.mk.ci6 Ils expliquent les bases du marketing du développement durable. (C2)

Compétence opérationnelle e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	
Situation de travail 4 : Supports publicitaires classiques : prise de commandes Les employés de commerce s'informent en détail sur le contexte économique, les produits et les activités commerciales du client.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e2.mk.ef1 Ils effectuent des recherches sur les produits, les clients et le contexte économique actuel. (C3)	e2.mk.ci1 Ils citent des sources d'informations adaptées pour des recherches sur le marché et les produits. (C1)

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	
Situation de travail 5 : Supports publicitaires classiques : commercialiser, vendre et traiter du matériel publicitaire Les employés de commerce recommandent des supports publicitaires et des emplacements adaptés au groupe cible, expliquent les données techniques et attirent l'attention sur les prérequis spécifiques. Les employés de commerce expliquent la grille tarifaire et les usages possibles. Les employés de commerce contrôlent les dates de livraison. Les employés de commerce facturent la campagne et analysent ses statistiques.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d3.mk.ef1 Ils définissent les supports publicitaires classiques en fonction des groupes cibles. (C3) d3.mk.ef2 Ils proposent aux clients des supports publicitaires et des emplacements adaptés au groupe cible, expliquent les données techniques et les prérequis spécifiques. (C3) d3.mk.ef3 Ils contrôlent les dates de livraison. (C3) d3.mk.ef4 Ils calculent les coûts de la campagne selon la grille tarifaire, les remises, les possibilités de placement et effectuent la facturation. (C3)	d3.mk.ci1 Ils citent les supports publicitaires classiques en fonction des groupes cibles. (C1) d3.mk.ci2 Ils expliquent les placements, les données techniques et les prérequis spécifiques des matériels pour les supports publicitaires. (C2) d3.mk.ci3 Ils présentent les emplacements possibles pour le matériel publicitaire. (C2) d3.mk.ci4 Ils interprètent les statistiques relatives à l'usage des médias. (C3)

Compétence opérationnelle e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimedia

Situation de travail 6 : Marketing online : commercialiser du matériel et des espaces publicitaires

Les employés de commerce recommandent des supports publicitaires et des emplacements adaptés au groupe cible, expliquent les données techniques et attirent l'attention sur les prérequis spécifiques. Les employés de commerce demandent au client tous les détails pour la mise en œuvre de la campagne publicitaire online. Ils vérifient les données sur les groupes cibles et l'environnement publicitaire. Ils effectuent le suivi de la campagne et sa facturation.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e4.mk.ef1 Ils définissent les supports publicitaires numérique (online) en fonction des groupes cibles. (C4) e4.mk.ef2 Ils mettent en pratique les placements, les conditions techniques et les prérequis spécifiques des supports publicitaires des médias publicitaires de la publicité online. (C3) e4.mk.ef3 Ils effectuent le monitoring et établissent la facture. (C3)	e4.mk.ci1 Ils citent les supports publicitaires (online) en fonction des groupes cibles. (C1) e4.mk.ci2 Ils mettent en pratique les placements, les conditions techniques et les prérequis spécifiques des supports publicitaires des médias publicitaires. (C3)

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 7 : Marketing online : vendre et traiter du matériel publicitaire sur ses propres supports

Les employés de commerce recommandent des supports publicitaires et des emplacements adaptés au groupe cible, expliquent les données techniques et attirent l'attention sur les prérequis spécifiques. Les employés de commerce expliquent la grille tarifaire, les conditions de remise et les possibilités d'emplacements publicitaires. Les employés de commerce contrôlent les dates de livraison. Les employés de commerce facturent la campagne et analysent ses statistiques.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.mk.ef1 Ils proposent aux clients des supports publicitaires et des emplacements adaptés au groupe cible, et expliquent les particularités d'une campagne online. (C2) d3.mk.ef6 Ils calculent les coûts de la campagne selon la grille tarifaire, les remises, les possibilités d'emplacement et effectuent la facturation. (C3)	d3.mk.ci5 Ils présentent les possibilités d'emplacement du matériel publicitaire. (C2) d3.mk.ci6 Ils interprètent les statistiques relatives à l'usage des médias. (C3)

Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Situation de travail 8 : Mettre en œuvre un plan média

Les employés de commerce recueillent des informations sur le client et sur les relations commerciales antérieures. Les employés de commerce utilisent pour la planification toutes les informations sur les prix, les périodes et les zones. Ils effectuent avec le client l'analyse des besoins, définissent les groupes cibles et l'objectif de communication. Ils établissent une offre basée sur la un comparatif (intra et inter) des médias. Les employés de commerce veillent à ce que le matériel publicitaire nécessaire soit livré à temps. Les employés de commerce font le débriefing de la campagne en se basant sur des statistiques.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c4.mk.ef3 Ils définissent des groupes cibles, en se basant sur des modèles, et les relient à des offres de produits ou services pertinents. (C4)	d4.mk.ci4 Ils établissent des groupes cibles, en se basant sur des modèles, et les relient à des offres de produits ou services pertinents. (C4)
c4.mk.ef4 Ils analysent l'objectif publicitaire, et contrôlent sa cohérence avec le message publicitaire. (C4)	d4.mk.ci5 Ils analysent l'objectif publicitaire, et contrôlent sa cohérence avec le message publicitaire. (C4)
c4.mk.ef5 Ils interrogent le client, lors de l'analyse des besoins, sur ses attentes et son budget. (C3)	c4.mk.ci6 Ils présentent la mise en œuvre d'une campagne. (C2)
c4.mk.ef6 Ils établissent le plan média d'une campagne en tenant compte des exigences du client et de son offre de service propre. (C5)	c4.mk.ci7 Ils explicitent les étapes de l'analyse des besoins. (C2)
c4.mk.ef7 Ils interprètent, en fonction des demandes, les études de marché qui font référence dans la branche et leurs résultats. (C4)	c4.mk.ci8 Ils citent les études de marché qui font référence dans la branche et interprètent leurs résultats. (C4)
c4.mk.ef8 Ils effectuent un comparatif (intra et inter) des médias, pour déterminer le support publicitaire adapté. (C4)	c4.mk.ci9 Ils effectuent un comparatif (intra et inter) des médias, pour déterminer le support publicitaire adapté. (C4)

Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Situation de travail 9 : Gagner de nouveaux utilisateurs

Les employés de commerce communiquent des chiffres sur l'utilisation et la typologie des utilisateurs de leur offre. Les employés de commerce planifient les actions marketing et préparent le budget. Ils caractérisent les propriétés et les particularités du produit et en décrivent le positionnement. Ils présentent les actions de communication actuelles et passées. Ils décrivent l'environnement du marché. Les employés de commerce détaillent le groupe cible. Ils définissent les objectifs et mettent en œuvre les actions de communication. Les employés de commerce évaluent les actions à l'aide d'indicateurs de performance standard.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c4.mk.ef9 Ils expliquent les caractéristiques principales des campagnes d'acquisition et de fidélisation des clients et présentent les mesures de communication déjà mises en place. (C3) c4.mk.ef10 Ils caractérisent les propriétés et les caractéristiques du produit dans son environnement de marché. (C3) c4.mk.ef11 Ils décrivent la structure des utilisateurs en se basant sur les résultats d'une étude. (C3) c4.mk.ef12 Ils planifient les actions marketing, établissent le budget et évaluent les actions à l'aide d'indicateurs de performance standard. (C5)	c4.mk.ci10 Ils expliquent les caractéristiques principales des campagnes d'acquisition et de fidélisation des clients. (C3) c4.mk.ci11 Ils caractérisent les propriétés et les caractéristiques du produit. (C3) c4.mk.ci12 Ils décrivent la structure des utilisateurs en se basant sur les résultats d'une étude. (C3)

Compétence opérationnelle a5 : intégrer des questions politiques et tenir compte de sa sensibilité culturelle dans ses actions

Situation de travail 10 : Travailler chez un éditeur de presse

Les employés de commerce travaillent pour des médias, qui remplissent une fonction d'éducation, de développement culturel, de formation d'une opinion personnelle et de divertissement. Les employés de commerce distinguent la présentation des faits et des opinions selon les principes journalistiques. Dans leur communication ils tiennent compte du groupe cible, des sources, et font la différence entre les faits et les messages subjectifs. Les employés de commerce font la différence entre les relations publiques et le contenu journalistique.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a5.mk.ef1 Ils analysent la communication dans l'espace public selon des critères donnés, en tenant compte des groupes cibles, des sources et du contenu. (C4)	a5.mk.ci1 Ils analysent la communication dans l'espace public, en tenant compte des groupes cibles, des sources et du contenu. (C4)

a 5.mk.ef2 Dans les publications, ils font la distinction entre les relations publiques (RP) et le contenu journalistique, ainsi qu'entre les faits et les messages subjectifs. (C3)	a5.mk.ef2 Ils savent faire la distinction entre les relations publiques (RP) et le contenu journalistique, ainsi qu'entre les faits et les messages subjectifs. (C3) a5.mk.ef3 Ils expliquent les droits et obligations en matière de communication publique. (C2)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et fournisseurs

Situation de travail 11 : Conseiller les clients sur le choix et l'usage d'objets promotionnels

Les employés de commerce font une analyse des besoins avec le client et lui demandent à quoi devrait ressembler le produit final. Ils définissent le groupe cible, l'objectif de communication, la complémentarité avec d'autres instruments de communication. Les employés de commerce recherchent des objets promotionnels qui correspondent à la qualité souhaitée. Ils vérifient la disponibilité des produits. La commande nécessite de vérifier le pays de fabrication, les voies et moyens de transport, les délais de livraison, et la réglementation douanière.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d2.mk.ef1 Par l'analyse des besoins ils définissent le produit final et son emploi. (C3) d2.mk.ef2 Ils définissent le groupe cible, l'objectif de communication et la complémentarité avec les autres instruments de communication. (C3) d2.mk.ef3 Ils fournissent des informations sur l'origine, la qualité, les caractéristiques, les prix, les voies de transport et les délais de livraison des produits pour des groupes cibles déterminés. (C3)	d2.mk.ci1 Ils définissent le groupe cible, l'objectif de communication et la complémentarité avec les autres instruments de communication. (C3) d2.mk.ci2 Ils expliquent l'origine, la qualité, les caractéristiques, les prix, les voies de transport et les délais de livraison des produits pour des groupes cibles déterminés. (C2)

Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des tâches dans le secteur commercial

Situation de travail 12 : Travailler dans la production de produits imprimés

Les employés de commerce coordonnent et assurent la production en temps voulu des documents imprimés. Ils commandent les matériaux, le papier, les produits chimiques et des encres pour le service de préparation de la production. Ils font la planification en fonction de la capacité d'utilisation des machines d'impression. Ils coordonnent la livraison pour respecter les délais prévus.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b1.mk.ef1 Ils aident à la production et à la livraison en temps voulu des documents imprimés, notamment en	b1.mk.ci1 Ils citent les caractéristiques essentielles de la production des produits imprimés. (C2)

coordonnant les stocks de matériel avec la production et en exécutant les commandes dans les délais. (C3)	b1.mk.ci2 Ils décrivent les différents types possibles d'équipements et de finitions. (C2) b1.mk.ci3 Ils citent les propriétés du papier et des autres matériaux imprimables. (C1) b1.mk.ci4 Ils citent les couleurs d'impression et expliquent les bases du traitement de l'image. (C3)

Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des tâches dans le secteur commercial	
Situation de travail 13 : Travailler dans une maison d'édition de livres Les employés de commerce travaillent dans des maisons d'éditions de livres, qui reproduisent et distribuent des livres, ainsi que des médias apparentés, à des fins éducatives, économiques ou culturelles. Dans les processus de production et de commercialisation, ils prennent en compte le rôle particulier du livre en tant que vecteur culturel et de connaissance.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b1.mk.ef2 Ils aident aux processus de production et de commercialisation des livres et des médias apparentés en accomplissant, selon la situation, des sous-tâches dans la production, la distribution, la communication et la commercialisation des livres et des médias apparentés. (C3)	b1.mk.ci5 Ils expliquent le rôle du livre comme support culturel et vecteur de connaissance, en fonction des groupes cibles. (C2)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1 : Introduction au marketing et à la publicité	1 Utiliser les outils de communication 2 Prospecter des clients publicitaires 3 Contribuer à une campagne publicitaire	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2 : Médias Support publicitaire Matériel publicitaire	4 Supports publicitaires classiques : prise de commandes 5 Supports publicitaires classiques : commercialiser, vendre et traiter du matériel publicitaire	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 3 : Plan media Marketing online Etude de marché	6 Marketing online : commercialiser du matériel et des espaces publicitaires 7 Marketing online : vendre et traiter du matériel publicitaire sur ses propres supports 8 Mettre en œuvre un plan média	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 4 : Mettre en œuvre des actions de communication	1 Utiliser les outils de communication 3 Contribuer à une campagne publicitaire 11 Conseiller les clients sur le choix et l'usage d'objets promotionnels 12 Travailler dans la production de produits imprimés	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 5 : Mise en œuvre d'actions de marketing dans le domaine d'activité « Marketing & Communication »	1 Utiliser les outils de communication 3 Contribuer à une campagne publicitaire 9 Gagner de nouveaux utilisateurs 10 Travailler chez un éditeur de presse 13 Travailler dans une maison d'édition de livres	5 jours 5 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 16 présentiels 0 blended learning

A2.12 Branche de formation et d'examen « Industrie des machines, des équipements électriques et des métaux »

Situations de travail (7) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

Compétence opérationnelle b2 : coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation de travail 1 : représenter mon entreprise et ma fonction

Les employés de commerce s'identifient à leur entreprise et à la branche et les représentent à l'extérieur. Ils expliquent l'organisation et le plan directeur de leur entreprise. Ils la soutiennent ainsi de manière ciblée dans ses processus opérationnels.

Les employés de commerce présentent les groupes d'intérêts de leur entreprise, leurs besoins ainsi que les points communs et les différences les plus importants entre leur entreprise et ses concurrents. Ils utilisent leurs connaissances sur les liens et les interfaces entre les différentes fonctions de leur entreprise et les mettent en œuvre dans leur travail quotidien. À cet effet, ils agissent dans le respect des objectifs de leur entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.mem.ef1 Ils représentent avec loyauté leur entreprise et leur branche à l'extérieur. (C3) b2.mem.ef2 Ils utilisent leurs connaissances de l'organisation et du plan directeur de leur entreprise dans l'exercice de leur travail quotidien. (C3) b2.mem.ef3 Ils décrivent les groupes d'intérêts de leur entreprise et leurs besoins. (C2)	b2.mem.ci1 Ils expliquent les structures organisationnelles des entreprises typiques de la branche. (C2) b2.mem.ci2 Ils décrivent les tâches principales des organisations de la branche, telles que les associations et les partenaires sociaux (C2).

Compétence opérationnelle b2 : coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation de travail 2 : utiliser ses connaissances de la branche, des produits et des prestations de service

Les employés de commerce utilisent leurs connaissances de l'entreprise, de la branche, des produits et des prestations de service pour exécuter des tâches dans leur domaine d'activité. Ils mettent à profit leurs savoirs sur les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des prestations de service de leur entreprise et leurs débouchés. Par ailleurs, ils décrivent les activités nécessaires à la réalisation d'un produit ou d'une prestation au sein de leur entreprise et indiquent quels travaux sont fournis en aval et en amont de la chaîne de valeur ajoutée.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.mem.ef4 Ils expliquent les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des prestations de service de leur entreprise. (C2)	b2.mem.ci3 Ils expliquent les caractéristiques, les particularités, les atouts, les débouchés des produits et des prestations de service de la branche. (C2)

b2.mem.ef5 Ils montrent les différences entre les concurrents de l'entreprise à l'aide de critères pertinents. (C2) b2.mem.ef6 Ils soutiennent la mise en œuvre de mesures de marketing en utilisant de manière ciblée leurs connaissances des produits et des services. (C3) b2.mem.ef7 Ils utilisent leurs connaissances de l'entreprise et de la branche de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives. (C3) b2.mem.ef8 Ils se tiennent régulièrement au courant des nouveautés de leur entreprise. (C3)	b2.mem.ci4 Ils décrivent les instruments de fidélisation de la clientèle. (C2) b2.mem.ci5 Ils présentent la chaîne de valeur ajoutée des produits typiques de la branche. (C2) b2.mem.ci6 Ils démontrent comment ils soutiennent personnellement le processus de valeur ajoutée au sein de l'entreprise. (C3) b2.mem.ci7 Ils décrivent le processus de fabrication d'un produit typique de leur entreprise ou de leur branche. (C2) b2.mem.ci8 Ils décrivent les matériaux et les procédures de fabrication typiques qui sont utilisés au sein de l'entreprise ou de la branche. (C2) b2.mem.ci9 Ils mettent en évidence les conséquences possibles des développements, innovations et tendances actuelles sur leurs activités et leurs tâches. (C2) b2.mem.ci10 Ils présentent les labels d'environnement, d'énergie et de durabilité utilisés dans leur entreprise ou dans leur branche. (C2)

Compétence opérationnelle c2 : coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 3 : agir en respectant les lois et les directives

Les employés de commerce respectent les directives de l'entreprise et les dispositions légales pertinentes pour leur domaine d'activité. Ils sont conscients de l'importance de la qualité de chaque étape de travail. Ils observent les directives sur la sécurité au travail, la durabilité et la protection de la santé ainsi que le règlement interne de l'entreprise. En outre, ils suivent les directives de l'entreprise et les dispositions légales en matière de protection des données et traitent de manière confidentielle les données sensibles des différents domaines.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.mem.ef1 Ils mettent en œuvre les directives de l'entreprise relatives à l'assurance qualité et à la durabilité. (C3) c2.mem.ef2 Ils respectent les directives de l'entreprise et les dispositions légales relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé. (C3) c2.mem.ef3 Ils respectent les directives de l'entreprise et les	c2.mem.ci1 Ils décrivent le système de gestion de la qualité de leur entreprise ou un système couramment utilisé au sein de leur branche. (C2) c2.mem.ci2 Ils montrent quelles mesures ils appliquent dans les domaines de l'assurance qualité, la protection de l'environnement et l'utilisation durable des ressources au sein de l'entreprise ou de la branche. (C2)

dispositions légales relatives à la protection des données. (C3) c2.mem.ef4 Ils soutiennent les processus administratifs des ressources humaines en fonction des besoins de l'entreprise. (C3)	c2.mem.ci3 Ils décrivent les directives spécifiques à la branche dans les domaines de la sécurité au travail et de la protection de la santé. (C2) c2.mem.ci4 Ils décrivent les processus d'administration des ressources humaines. (C2) c2.mem.ci5 Ils expliquent les contenus, l'usage et l'utilité des documents nécessaires à l'administration des ressources humaines. (C2)

Compétence opérationnelle d1 : prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation de travail 4 : traiter les demandes de client

Les employés de commerce réceptionnent les commandes de clients internes et externes à travers différents canaux de communication. Au besoin, ils conseillent le client, lui proposent des variantes et examinent la faisabilité de la commande. Parallèlement, ils vérifient si le produit ou la prestation de service peuvent être fournis dans les délais. Ils s'informent en outre de la manière dont comment leur entreprise réalise et livre ses produits et services.

Les employés de commerce établissent une offre et la font parvenir au client. Au besoin, ils contactent le client pour clarifier la situation.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d1.mem.ef1 Ils traitent les demandes des clients et clarifient leurs besoins. (C4) d1.mem.ef2 Ils mènent des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. (C4) d1.mem.ef3 Ils gèrent les informations et les données des clients. (C3) d1.mem.ef4 Ils vérifient les variantes possibles et la faisabilité des demandes de clients. (C4) d1.mem.ef5 Ils clarifient les délais de livraison souhaités et en rendent compte au client. (C3) d1.mem.ef6 Ils s'informent sur les procédés de fabrication et les conditions de livraison. (C3) d1.mem.ef7 Ils établissent des offres et relancent le client au besoin. (C3) d1.mem.ef8 Ils adoptent une attitude professionnelle envers le	d1.mem.ci1 Ils utilisent des techniques de conversation adaptées à la situation. (C4)

client en utilisant leurs connaissances de l'entreprise, des produits et des prestations de service de manière ciblée (C4)	

Compétence opérationnelle d4 : gérer la relation avec les clients et les fournisseurs	
Situation de travail 5 : exécuter les commandes de clients Ils vérifient si les commandes sont complètes et correctes et les saisissent dans le système avant d'établir une confirmation de celles-ci à l'intention des clients. Lors de l'exécution de la commande, ils veillent à une coordination optimale des interfaces internes et externes. En cas d'incident, ils analysent la situation et trouvent eux-mêmes une solution au problème ou en informent les services compétents. En cas de demande de support, les employés de commerce procèdent aux vérifications nécessaires et conseillent les clients. Ils s'occupent eux-mêmes des demandes de support ou les transmettent au service compétent accompagnées d'une description complète de la tâche à fournir.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d4.mem.ef1 Ils prennent les commandes, contrôlent si elles sont complètes et correctes avant de les saisir dans le système. (C4) d4.mem.ef2 Ils garantissent l'exécution des commandes conformément aux dispositions légales et établissent les documents nécessaires à cet effet. (C3) d4.mem.ef3 Ils analysent les problèmes relatifs à l'exécution d'une commande et contribuent à trouver une solution. (C4) d4.mem.ef4 Ils réagissent de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients tout en cherchant une solution appropriée. (C3) d4.mem.ef5 Ils traitent les demandes de support de manière autonome ou en concertation avec des spécialistes internes et, le cas échéant, organisent les services de réparation et de maintenance. (C3)	d4.mem.ci1 Ils décrivent le déroulement spécifique à la branche de l'exécution d'une commande. (C2) d4.mem.ci2 Ils expliquent les contenus, l'usage et l'utilité des documents nécessaires à l'exécution d'une commande. (C2) d4.mem.ci3 Ils calculent le prix d'un produit ou d'une prestation de service spécifiques à la branche. (C3) d4.mem.ci4 Ils décrivent la procédure applicable en cas de réclamations de clients. (C3) d4.mem.ci5 Ils expliquent l'importance et les caractéristiques d'un service après-vente fiable. (C2) d4.mem.ci6 Ils décrivent les techniques de travail permettant d'assurer la qualité et d'optimiser les processus. (C2)

Compétence opérationnelle c3 : documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 6 : gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service

Les employés de commerce exécutent les commandes de matériel, de marchandises et de prestations de service en respectant les délais convenus et les désirs des clients. À cet effet, ils contrôlent régulièrement les stocks et prennent les mesures nécessaires.

En cas d'importation de marchandises, ils vérifient si les documents d'importation et de douane livrés par le fournisseur et le transitaire sont corrects et complets.

En cas de retard de livraison, ils contactent les fournisseurs internes ou externes et assurent la coordination de la marche à suivre. Ils traitent les factures entrantes.

Ils identifient les conséquences d'une gestion inefficace des stocks et en informent la personne responsable.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c3mem.ef1 Ils établissent les besoins en matériel et en informent les services compétents. (C3) c3mem.ef2 Ils acquièrent du matériel, des marchandises et des prestations de service. (C4) c3.mem.ef3 Ils contrôlent les livraisons, réclament en cas de livraisons ou de prestations de service erronées et prennent les mesures nécessaires. (C4) c3.mem.ef4 Ils traitent les factures des fournisseurs en respectant les directives de l'entreprise. (C3) c3.mem.ef5 Lors de la livraison de marchandises, ils vérifient si les documents reçus sont complets et conformes avant de les classer. (C3) c3.mem.ef6 Ils identifient une gestion inefficace des stocks sur les plans économique et écologique et en informent la personne compétente. (C5)	c3.mem.ci1 Ils présentent le processus, de la réception jusqu'à la livraison, pour un produit type de leur entreprise. (C2) c3.mem.ci2 Ils citent les principaux objectifs en matière d'achat. (C2) c3.mem.ci3 Ils déterminent pour un produit spécifique de leur entreprise un des types d'achat en usage dans leur branche. (C5) c3.mem.ci4 Ils citent les types de stockage en usage dans leur branche et analysent les facteurs qui entraînent des coûts de stockage. (C4) c3.mem.ci5 Ils décrivent les conséquences économiques et écologiques d'une gestion inefficace des stocks et proposent des possibilités d'amélioration. (C4) c3.mem.ci6 Ils présentent les principaux documents d'importation et les dispositions douanières actuelles. (C2)

Compétence opérationnelle c3 : documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 7 : organiser le transport de marchandises

Les employés de commerce coordonnent le transport de marchandises au sein de leur entreprise ou les livraisons à la clientèle.

Ils chargent le transitaire d'organiser le transport des marchandises. Ils établissent les documents de transport et le mandat d'expédition à l'intention du transitaire, de même que les éventuels documents relatifs à l'assurance transport et à la facture commerciale.

En cas d'exportation de marchandises, ils établissent où se procurent les documents nécessaires en tenant compte des prescriptions spécifiques au pays d'exportation.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c3.mem.ef7 Ils organisent et contrôlent les livraisons de matériel et de marchandises. (C4) c3.mem.ef8 Ils établissent ou se procurent les documents de transport et l'ordre d'expédition à l'intention du transitaire, la facture commerciale destinée au client, de même que les éventuels documents relatifs à l'assurance transport et les décomptes des ordres de transport. (C3)	c3.mem.ci7 Ils citent les moyens de transport usuels dans leur branche et décrivent leurs particularités. (C2) c3.mem.ci8 Ils déterminent le moyen de transport et l'emballage adéquats pour des biens typiques à transporter en tenant compte des aspects économiques et écologiques et justifient leur choix. (C3) c3.mem.ci9 Ils présentent les particularités des matières dangereuses et citent les directives les plus importantes applicables dans les domaines de l'étiquetage, de l'emballage et du transport. (C2) c3.mem.ci10 Ils montrent les risques et les dommages possibles lors du transport et décrivent la procédure d'assurance des biens transportés (C2) c3.mem.ci11 Ils expliquent de façon claire la signification du commerce extérieur pour la branche MEM. Ce faisant, ils décrivent l'utilité des accords de libre-échange concernant l'importation et l'exportation de biens. (C2) c3.mem.ci12 Ils présentent les dispositions douanières (origine préférentielle/non préférentielle) et les caractéristiques du tarif douanier suisse. (C2) c3.mem.ci13 Ils expliquent comment ils établissent ou se procurent les attestations d'origine nécessaires. (C2) c3.mem.ci14 Ils expliquent les risques les plus fréquents dans le domaine du commerce extérieur et décrivent les instruments de garantie de paiement usuels dans leur branche. (C2) c3.mem.ci15 Ils expliquent les principales fonctions des clauses

	internationales de commerce (incoterms) et décrivent leur utilisation dans le cadre de mandats d'importation ou d'exportation. (C2)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail[7]	Durée en jours de CI[8]
1	Bloc 1 :	1 représenter mon entreprise et ma fonction 2 utiliser ses connaissances de la branche, des produits et des prestations de service 5 exécuter des commandes	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
2	Bloc 2 :	2 utiliser ses connaissances de la branche, des produits et des prestations de service 4 traiter les demandes de client 5 exécuter des commandes	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
3	Bloc 3 :	2 utiliser ses connaissances de la branche, des produits et des prestations de service 3 agir en respectant les lois et les directives 5 exécuter des commandes 6 gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
4	Bloc 4 :	3 agir en respectant les lois et les directives 6 gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service 7 organiser le transport de marchandises	4 jours 2 présentiels 2 blended learning
5	Bloc 5 :	2 utiliser ses connaissances de la branche, des produits et des prestations de service	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 11 présentiels 5 blended learning

[7] Modification du 30 mars, en vigueur dès le 1er juin 2023

[8] Modification du 30 mars, en vigueur dès le 1er juin 2023

A2.13 Branche de formation et d'examen « Industrie alimentaire »

Situations de travail (13) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

Compétence opérationnelle e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	
Situation de travail 1 : rechercher des informations sur l'entreprise et son rôle, puis agir Les employé-e-s de commerce s'appuient de manière conséquente sur l'objectif de l'entreprise, sur son modèle et sur ses objectifs principaux. Ils collaborent de manière adaptée avec tous les collaborateurs de l'entreprise, même aux interfaces critiques. Les employé-e-s de commerce recherchent les informations nécessaires. Et ils communiquent en se basant sur le concept d'information et de communication de leur entreprise.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e2.nmi.ef1 Ils suivent la ligne directrice (le cas échéant) ainsi que les objectifs de leur entreprise dans leur environnement de travail. (C3) e2.nmi.ef2 Ils expliquent l'objectif commercial de leur entreprise. (C2) e2.nmi.ef3 Ils interprètent la position de leur entreprise sur le marché et celle de ses principaux concurrents. (C3) e2.nmi.ef4 Ils collaborent de manière adéquate avec divers postes de l'entreprise en impliquant en fonction de la situation les interfaces et les dépendances de l'entreprise. (C3) e2.nmi.ef5 Ils mettent en œuvre des processus de travail conformes aux directives de l'entreprise. (C3) e2.nmi.ef6 Ils se procurent des informations pertinentes provenant de sources adaptées utiles à leur activité quotidienne. (C3) e2.nmi.ef7 Ils communiquent à l'oral comme à l'écrit en suivant les règles d'information et de communication internes. (C3)	e2.nmi.ci1 Ils donnent un aperçu de l'organisation de la branche et de ses tâches. (C2) e2.nmi.ci2 Ils donnent un aperçu des concurrents de leur branche et connaissent leur position sur le marché. (C2) e2.nmi.ci3 Ils expliquent les objectifs principaux de leur entreprise ainsi que ses atouts (USP – unique selling proposition). (C2) e2.nmi.ci4 Ils présentent la chaîne de valeur de leur entreprise. (C2) e2.nmi.ci5 Ils expliquent les différents secteurs organisationnels de l'entreprise ainsi que leurs interfaces et leurs dépendances. (C2)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation de travail 2 : appliquer les normes légales et opérationnelles fondamentales

Les employé-e-s de commerce appliquent les normes légales et opérationnelles de leur secteur d'activité. Outre les dispositions techniques, ils respectent les règlements internes en matière de sécurité au travail, d'hygiène, de durabilité et de conformité. Ils traitent également les données et informations sensibles de manière confidentielle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.nmi.ef1 Ils se réfèrent aux bases légales fondamentales de leur secteur professionnel. (C3) b2.nmi.ef2 Ils appliquent les directives de l'entreprise (au moins dans les domaines de la sécurité au travail, de l'hygiène, des régulations internes et externes ainsi que des directives en matière de conformité, du règlement intérieur) dans le cadre de leur activité quotidienne. (C3) b2.nmi.ef3 Ils appliquent de manière ciblée les directives de l'entreprise concernant la durabilité. (C3) b2.nmi.ef4 Ils se conforment systématiquement aux exigences légales, aux directives en matière de protection des données et aux règles de secret professionnel lors du traitement des informations. (C3)	b2.nmi.ci1 Ils expliquent les bases légales applicables dans le secteur ainsi que les lois et les dispositions correspondantes de la législation alimentaire. (C2) b2.nmi.ci2 Ils expliquent les exigences légales propres aux certifications et labels de leur branche. (C2) b2.nmi.ci3 Ils expliquent les particularités relatives à la sécurité et la santé au travail (normes en matière d'hygiène) de leur branche. (C3) b2.nmi.ci4 Ils expliquent les avancées politiques actuelles dans leur branche. (C2) b2.nmi.ci5 Ils expliquent qui sont les organismes de réglementation de leur branche. (C2) b2.nmi.ci6 Ils expliquent les tendances et les directives relatives à la durabilité dans leur branche. (C2) b2.nmi.ci7 Ils expliquent la pertinence des règlements sur la protection des données. (C2)

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

Situation de travail 3 : rechercher et utiliser des informations relatives aux produits, au marché et à la branche

Les employé-e-s de commerce utilisent leurs connaissances des interactions économiques ainsi que des produits, des services et des marchés en cause dans les entretiens avec les clients et les collègues. Et ils suivent l'évolution du marché dans leur branche.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.nmi.ef1 Ils expliquent les offres de produits et de services de leur entreprise aux différents groupes d'intérêt de manière adaptée. (C3) b3.nmi.ef2 Ils font des recherches via différents canaux au	b3.nmi.ci1 Ils expliquent les produits, les groupes de produits importants et les services correspondants proposés par les entreprises du secteur de l'alimentation. (C2)

sujet des innovations, des tendances et des évolutions propres à leur branche. (C3) b3.nmi.ef3 Ils ont recours à leurs connaissances du marché dans les discussions techniques avec les collègues et les clients de manière adaptée à la situation. (C3)	b3.nmi.ci2 Ils commentent les principaux marchés de vente et d'approvisionnement pour les produits et les services de la branche alimentaire. (C2) b3.nmi.ci3 Ils connaissent les principaux groupes d'intérêt de leur branche et leurs tâches essentielles. (C2) b3.nmi.ci4 Ils nomment les principaux canaux d'information de leur branche. (C1) b3.nmi.ci5 Ils expliquent les principaux facteurs influant sur leur branche. (C2) b3.nmi.ci6 Ils expliquent les innovations, les tendances et les évolutions actuelles de leur branche. (C2) b3.nmi.ci7 Ils identifient les opportunités et les dangers pour leur entreprise en observant les évolutions du marché et les tendances générales du secteur de l'alimentation. (C3)

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation de travail 4 : recevoir et encadrer des individus internes et externes à l'entreprise

Les employé-e-s de commerce accueillent en personne ou par téléphone des individus internes et externes à l'entreprise et les mettent en relation avec le bon interlocuteur interne. Ils coordonnent les contacts, les entretiens et les visites de l'entreprise. Ils accompagnent également les nouveaux collaborateurs tout au long de leur période de formation.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d1.nmi.ef1 Ils reçoivent et prennent en charge des personnes internes et externes à l'entreprise de manière adaptée à la situation et les redirigent si nécessaire vers les services compétents. (C3) d1.nmi.ef2 Ils organisent l'aménagement de l'espace et préparent les locaux. (C3) d1.nmi.ef3 Ils organisent des visites de l'entreprise ou fournissent des renseignements quant aux processus de production via d'autres canaux. (C3) d1.nmi.ef4 Ils présentent les produits de leur entreprise. (C3) d1.nmi.ef5 Ils accompagnent les nouveaux collaborateurs de la production lors de leur formation en concevant un programme d'initiation et en s'assurant qu'ils	d1.nmi.ci1 Ils expliquent les processus de fabrication des produits de leur entreprise. (C2) d1.nmi.ci2 Ils expliquent les dispositions régissant l'accès du public dans les entreprises du secteur de l'alimentaire. (C4) d1.nmi.ci3 Ils expliquent les processus internes propres aux visiteurs et aux techniciens externes. (C2) d1.nmi.ci4 Ils présentent la manière dont les nouveaux collaborateurs peuvent être initiés à la production de leur entreprise en respectant les normes d'hygiène. (C3) d1.nmi.ci5 Ils expliquent le comportement approprié à adopter face à différents clients. (C2)

soient dans de bonnes conditions pour commencer leur travail. (C3)	d1.nmi.ci6 Ils réalisent des présentations de produits efficaces au moyen d'instruments marketing adaptés. (C3) d1.nmi.ci7 Ils planifient les processus propres aux visites de l'entreprise. (C3)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 5 : traiter les demandes relatives aux produits et les demandes des clients

Les employé-e-s de commerce traitent les demandes des clients et des consommateurs finaux relatives aux produits via différents canaux. Ils réceptionnent les demandes relatives aux produits et les traitent dans les délais. Ils tiennent compte de la taille du client et du potentiel commercial afin de préparer des offres ou des entretiens de vente adaptés en collaboration avec les collaborateurs. Ils interprètent en outre les évaluations du chiffre d'affaires et des ventes ainsi que les données du client relatives au marché.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d2.nmi.ef1 Ils traitent les demandes de produits des clients et des consommateurs finaux. (C3) d2.nmi.ef2 Ils établissent des offres de produits en collaboration avec les interfaces internes. (C3) d2.nmi.ef3 Ils organisent l'envoi d'échantillons. (C3) d2.nmi.ef4 Ils préparent l'entretien de vente en collaboration avec le service commercial. (C3) d2.nmi.ef5 Ils interprètent les évaluations du chiffre d'affaires et des ventes ainsi que les données clients relatifs au marché. (C4)	d2.nmi.ci1 Ils savent déterminer le prix de vente des produits de leur branche. (C3) d2.nmi.ci2 Ils donnent un aperçu des processus d'envoi d'échantillons ainsi que les points critiques et proposent d'éventuelles solutions. (C3) d2.nmi.ci3 Ils savent analyser des statistiques internes et externes en lien avec le marché des ventes. (C4) d2.nmi.ci4 Ils suivent les différentes étapes de la préparation d'un entretien de vente. (C3) d2.nmi.ci4 Ils ont recours à diverses techniques de vente lors d'un entretien commercial ou de conseil. (C3) d2.nmi.ci5 Ils ont recours à diverses techniques pour la présentation des produits et de la gamme de leur entreprise. (C3)

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 6 : se procurer et gérer les matières premières et consommables, les produits commerciaux ainsi que les emballages

Les employé-e-s de commerce savent se procurer les matières premières et consommables, les produits commerciaux ainsi que les emballages. Ils surveillent la disponibilité des marchandises ainsi que les dates de livraison et assurent ainsi une production sans retard. Ils recherchent des marchés d'approvisionnement adaptés et sollicitent des offres. Ils vérifient en outre les données de base relatives aux achats et les saisissent dans le système d'exploitation.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.nmi.ef1 Ils surveillent les stocks de marchandises et commandent les matières premières et consommables, les produits commerciaux ainsi que les emballages nécessaires. (C3) c3.nmi.ef2 Ils assurent la disponibilité des marchandises nécessaires à la production en surveillant les livraisons prévues. (C3) c3.nmi.ef3 Ils vérifient les données de base spécifiques aux achats et les saisissent dans le système d'exploitation. c3.nmi.ef4 Ils veillent à obtenir les spécifications et certificats nécessaires aux articles de vente et les saisissent dans le système d'exploitation. (C2) c3.nmi.ef5 Ils recherchent des marchés d'approvisionnement potentiels et sollicitent des offres. (C4)	c3.nmi.ci1 Ils expliquent les étapes classiques du processus d'approvisionnement de leur entreprise. (C2) c3.nmi.ci2 Ils expliquent les différents types d'approvisionnement. (C2) c3.nmi.ci3 Ils expliquent les principales matières premières de leur branche et leurs propriétés. (C2) c3.nmi.ci4 Ils nomment les principaux labels environnementaux et de durabilité de leur branche. (C2) c3.nmi.ci5 Ils expliquent les principaux agents de fabrication, produits semi-finis, produits finis et équipements de production de leur branche. (C2) c3.nmi.ci6 Ils recherchent des marchés d'approvisionnement potentiels pour les articles de vente de leur entreprise en recourant à des critères d'évaluation économiques et écologiques. (C4) c3.nmi.ci7 Ils expliquent les règles d'importation et les modalités de dédouanement propres aux commandes d'achats. (C2) c3.nmi.ci8 Ils expliquent le système de planification de production de leur entreprise. (C2)

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 7 : coordonner les livraisons de produits

Les employé-e-s de commerce coordonnent les livraisons de produits entreposés et des commandes. Ils vérifient la disponibilité des articles en stock ou délivrent le mandat de production des articles commandés. Les employés de commerce élaborent les documents de livraison et coordonnent le transport dans les délais avec les interfaces internes. En cas d'erreurs de livraison, ils en informent les clients et prennent des mesures.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.nmi.ef6 Ils traitent les commandes d'articles en stocks ou des produits sur commande. (C3) c3.nmi.ef7 Ils déterminent la disponibilité des marchandises et établissent au besoin un mandat de production. (C3) c3.nmi.ef8 Ils coordonnent le transport au moyen des documents de livraison nécessaires. (C3) c3.nmi.ef9 Ils informent les clients en cas d'erreurs de livraison et planifient les livraisons de réapprovisionnement nécessaires. (C4)	c3.nmi.ci8 Ils montrent les processus de commande de leur entreprise et les documents correspondants. (C3) c3.nmi.ci9 Ils expliquent différents types de stockage spécifiques à leur branche et déterminent les chiffres clés du stockage. (C2) c3.nmi.ci10 Ils expliquent les avantages et inconvénients ainsi que les particularités des principaux moyens de transport. (C2) c3.nmi.ci11 Ils déterminent le moyen de transport adapté aux produits de leur entreprise et justifient leur choix. (C3) C3.nmi.ci12 Ils comparent la compatibilité climatique et environnementale des différents moyens de transport à l'aide de chiffres clés. (C3)

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 8 : traiter les mandats du secteur des exportations

Les employé-e-s de commerce traitent les mandats d'exportation conformément aux directives internationales. Ils coordonnent, avec le service de planification de la production, la fabrication dans les délais des articles commandés. Ils élaborent les documents nécessaires à la douane. Les employés de commerce sont activement en contact avec les clients à l'exportation et informent les services internes du déroulement de la commande.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.nmi.ef10 Ils établissent des mandats de production pour les clients à l'exportation. (C3) c3.nmi.ef11 Ils établissent les documents de transport et de douane nécessaires en tenant compte des tarifs	c3.nmi.ci12 Ils commentent avec clarté l'importance du commerce extérieur pour leur entreprise et leur branche. (K2) c3.nmi.ci13 Ils décrivent l'avantage de la zone de libre-

douaniers, des directives spécifiques aux différents pays et des clauses commerciales internationales. (C3) c3.nmi.ef12 Ils coordonnent de manière transparente les processus de commande avec les services internes et les clients à l'exportation. (C3)	échange pour l'import et l'export des marchandises de leur branche. (K3) c3.nmi.ci14 Ils nomment les bases légales des règlements et tarifs douaniers. (K1) c3.nmi.ci15 Ils expliquent les principaux tarifs douaniers de leur entreprise. (K2) c3.nmi.ci16 Ils élaborent et se procurent les documents douaniers et certificats d'origine nécessaires. (K2) c3.nmi.ci17 Ils expliquent les fonctions principales des clauses commerciales internationales. (K2) c3.nmi.ci18 Ils planifient l'acheminement d'une exportation au moyen des principaux moyens de transport (K3)

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial	
Situation de travail 9 : établir et mettre à jour les fiches techniques et les spécifications des produits Les employé-e-s de commerce établissent des fiches techniques et des spécifications de produits et les mettent régulièrement à jour dans les systèmes informatiques internes et externes. Ils se procurent les informations dont ils ont besoin concernant le produit et les consignent dans les formulaires.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.nmi.ef1 Ils établissent des fiches techniques et des spécifications de produits. (C3) c2.nmi.ef2 Ils mettent régulièrement à jour les données relatives aux produits dans les systèmes informatiques internes et externes. (C3)	c2.nmi.ci1 Ils expliquent les processus de production d'un produit de leur entreprise. (C2) c2.nmi.ci2 Ils savent indiquer les déclarations obligatoires en observant un emballage. (C2) c2.nmi.ci3 Ils donnent un aperçu des recettes et des valeurs nutritionnelles classiques de la branche. (C1) c2.nmi.ci4 Ils nomment les principaux allergènes de leur branche. (C1) c2.nmi.ci5 Ils décrivent ce qu'est une alimentation complète en tenant compte des nutriments essentiels. (C2) c2.nmi.ci6 Ils commentent les principales analyses microbiologiques et chimiques réalisées dans le cadre de la gestion de la qualité. (C2)

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	
Situation de travail 10 : gérer les retours sur les produits Les employés de commerce réceptionnent les retours des clients ou des organes de contrôle externes concernant les produits et les traitent. Ils réceptionnent les réclamations des consommateurs finaux, des clients ou des organes de contrôle externes. Ils demandent les informations nécessaires et transmettent les réclamations.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d1.nmi.ef1 Ils traitent les retours et réclamations des clients de manière conviviale via différents canaux. (C3) d1.nmi.ef2 Ils documentent les réclamations dans les systèmes adéquats. (C3) d1.nmi.ef3 Ils organisent la reprise des marchandises, les éventuelles livraisons ultérieures et les notes de crédit. (C3)	d1.nmi.ci1 Ils expliquent le système de gestion de la qualité de leur entreprise. (C2) d1.nmi.ci2 Ils analysent les principales propriétés sensorielles des produits de leur branche. (C3) d1.nmi.ci3 Ils savent ce qui peut potentiellement donner lieu à des défauts de qualité et expliquent les conséquences. (C2) d1.nmi.ci4 Ils analysent les réclamations et prennent des mesures en conséquence permettant d'améliorer la satisfaction (C4) d1.nmi.ci5 Ils élaborent des solutions axées sur le client en cas de réclamation. (C3) d1.nmi.ci6 Ils analysent les formulaires de feed-back et prennent des mesures en conséquence permettant d'améliorer la satisfaction. (C4)

Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	
Situation de travail 11 : mettre en place des mesures promotionnelles Les employé-e-s de commerce mettent en place des mesures promotionnelles pour faire la publicité de leurs produits et aider leurs clients à vendre les produits. Ils se conforment à l'identité visuelle/la charte graphique de leur entreprise lors de l'établissement de documents de promotion ou d'un autre type.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.nmi.ef1 Ils prennent des mesures promotionnelles adaptées aux différents groupes d'intérêt pour les produits de leur entreprise. (C3) c4.nmi.ef2 Ils se conforment à l'identité visuelle/la charte graphique de leur entreprise lors de l'établissement	c4.nmi.ci1 Ils montrent les mesures promotionnelles adaptées à leur branche. (C3) c4.nmi.ci2 Ils expliquent comment respecter l'identité visuelle/la charte graphique de leur entreprise lors de l'établissement de documents promotionnels. (C3)

de documents de promotion ou d'un autre type. (C3)	c4.nmi.ci3 Ils expliquent les caractéristiques principales propres à l'établissement d'un briefing destiné à une société externe. (C1) c4.nmi.ci4 Ils présentent leurs produits de manière adaptée au groupe cible et en recourant à des techniques adaptées. (C3) c4.nmi.ci5 Ils s'interrogent sur les demandes des clients et en déduisent des mesures promotionnelles adaptées. (C3) c4.nmi.ci6 Ils expliquent les bases du marketing durable. (C2)

Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	
Situation de travail 12 : traiter les demandes de sponsoring Les employé-e-s de commerce reçoivent et traitent les demandes de sponsoring. Si l'échange est fructueux, ils coordonnent l'envoi ou la collecte des produits avec le bénéficiaire du sponsoring.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.nmi.ef3 Ils reçoivent diverses demandes de sponsoring et les traitent de manière indépendante ou en discutant avec le service responsable dès lors que cela s'avère nécessaire. (C3) c4.nmi.ef4 Ils organisent l'envoi ou la collecte dans les délais des dons en nature. (C3)	c4.nmi.ci6 Ils expliquent le sens et le but du sponsoring en marketing. (C2) c4.nmi.ci7 Ils expliquent les étapes essentielles de l'envoi de produits. (C2) c4.nmi.ci8 Ils présentent des contreparties pertinentes et adaptées au groupe cible pour les demandes de sponsoring. (C3) c4.nmi.ci9 Ils mettent au point des placements de produits optimisés lors de manifestations de sponsoring. (C3)

Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	
Situation de travail 13 : organiser des dégustations de produits, des salons ou des événements Les employé-e-s de commerce planifient et coordonnent des dégustations de produits internes et externes. Ils gèrent l'image de l'entreprise lors des salons et événements tout en présentant leurs produits de manière avantageuse.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.nmi.ef5 Ils organisent des dégustations de produits internes et externes. (C3) c4.nmi.ef6 Ils gèrent l'image de l'entreprise lors des salons et des événements en collaboration avec la direction du marketing et le service de gestion des produits. (C3)	c4.nmi.ci10 Ils présentent des idées créatives pour les placements de produits lors des apparitions de l'entreprise. (C3) c4.nmi.ci11 Ils décrivent les formulaires internes de dégustation et savent tirer des conclusions de leurs résultats. (C3) c4.nmi.ci12 Ils présentent différentes manières d'organiser la gamme de produits en fonction des groupes cibles. (C1) c4.nmi.ci13 Ils présentent des mesures d'activation adaptées aux groupes cibles. (C3) c4.nmi.ci14 Ils expliquent les directives relatives au personnel concernant la répartition du temps de travail lors de salons et d'événements. (C1) c4.nmi.ci15 Ils décrivent des mesures capables de réduire la charge environnementale et climatique des salons et événements.

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI[9]
1	Bloc CI 1 : Introduction à la branche et aux produits	9 Etablir et mettre à jour les fiches techniques et les spécifications des produits 1 Rechercher des informations sur l'entreprise et son rôle, puis agir 6 Se procurer et gérer les matières premières et consommables, les produits commerciaux ainsi que les emballages 3 Rechercher et utiliser des informations relatives aux produits, au marché et à la branche	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2	2 Appliquer les normes légales et opérationnelles fondamentales 4 Recevoir et encadrer des individus internes et externes à l'entreprise 10 Gérer les retours sur les produits 12 Traiter les demandes de sponsoring	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 3	4 Recevoir et encadrer des individus internes et externes à l'entreprise 9 Etablir et mettre à jour les fiches techniques et les spécifications des produits 10 Gérer les retours sur les produits 7 Coordonner les livraisons de produits	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 4	1 Rechercher des informations sur l'entreprise et son rôle, puis agir 13 Organiser des dégustations de produits, des salons et des événements 11 Mettre en place des mesures promotionnelles 5 Traiter les demandes relatives aux produits et celles des clients	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 5	5 Traiter les demandes relatives aux produits et celles des clients 8 Traiter les mandats du secteur des exportations	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
6	Bloc CI 6	2 Appliquer les normes légales et opérationnelles fondamentales 3 Rechercher et utiliser des informations relatives aux produits, au marché et à la branche	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
Total			14 jours 14 présentiels 0 blended learning

[9] Modification du 30 mars 2023, en vigueur dès le 1er juin 2023

A2.14 Branche de formation et d'examen « Notariats Suisse »

Situations professionnelles (11) et objectifs de performance spécifiques à la branche

Compétence d'agir a1 : Examiner et développer les compétences commerciales	
Situation professionnelle 1 : Mouvements habiles pendant l'opération de l'étude et la fonction Les commerçants décrivent le fonctionnement de leur étude de notaire et distinguent clairement les différents types de notaires. Ils expliquent les particularités de leur propre type de notariat (notaire de fonction ou notaire indépendant), représentent la déclaration de mission et communiquent selon le concept d'information et de communication de leur entreprise. Ils indiquent quelles sont les bases légales et les ordonnances, tant au niveau fédéral que cantonal, qui jouent un rôle central dans leurs activités. Ils décrivent les interrelations entre les différentes fonctions de leur entreprise. Ils orientent leurs actions en fonction de facteurs de performance ou de normes de qualité définies conformément à leur fonction. Ce faisant, ils sont guidés par le cadre juridique.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a1.not.ef1 Ils mettent en œuvre la déclaration de mission de l'entreprise, le concept d'information et de communication dans leurs propres activités. (C3) a1.not.ef2 Ils coordonnent diverses fonctions opérationnelles. (C3)	a1.not.ci1 Ils énumèrent différents types de notaires. (C1) a1.not.ci2 Ils expliquent comment fonctionne le notariat. (C2) a1.not.ci3 Ils décrivent les services fournis par leur propre entreprise. (C2) a1.not.ci4 Ils expliquent la base juridique et les règlements. (C2) a1.not.ci5 Ils montrent les différentes fonctions dans leur fonctionnement. (C2) a1.not.ci6 Ils désignent les principaux facteurs de performance et les normes de qualité. (C1)

Compétence d'agir b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation professionnelle 2 : Agir conformément à la loi et aux règlements

Les commerçants agissent conformément aux certifications et aux normes professionnelles habituelles de leur domaine d'activité. Ils appliquent les règlements internes et externes ainsi que les directives de conformité applicables à leur domaine de travail, en ligne et hors ligne. Ils respectent les règles de sécurité au travail et le règlement intérieur de leur entreprise. Ils mettent en œuvre des lois sur la durabilité. Dans le même temps, ils agissent conformément aux directives générales et internes en matière de protection des données et traitent les données en toute sécurité. Ils évaluent quels incidents opérationnels doivent être traités comme des questions internes.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.not.ef1 Dans leur travail quotidien, en ligne et hors ligne, ils se conforment aux règlements et aux directives de l'entreprise. (C3) b2.not.ef2 Ils appliquent les règles de sécurité au travail de l'entreprise dans leur travail quotidien. (C3) b2.not.ef3 Ils tiennent compte des lignes directrices générales et internes en matière de protection des données. (C3) b2.not.ef4 Ils respectent le devoir de confidentialité de l'entreprise. (C2) b2.not.ef5 Ils soutiennent la gestion des commandes en ligne et hors ligne. (C3) b2.not.ef6 Ils mettent en œuvre les exigences opérationnelles en matière de sécurité au travail et de durabilité. (C2)	b2.not.ci1 Vous citez les normes professionnelles importantes. (C1) b2.not.ci2 Ils expliquent les règlements de l'entreprise et les directives de conformité. (C2) b2.not.ci3 Ils résument les lignes de base de la protection des données et le devoir de confidentialité. (C2) b2.not.ci4 Ils expliquent l'importance de la protection des données et de la confidentialité dans leur entreprise. (C2) b2.not.ci5 Ils appliquent la ligne de protection des données et l'obligation de secret. (C3)

Compétence d'agir b3 : Participer aux discussions économiques

Situation professionnelle 3 : Utiliser la connaissance du marché et de l'industrie

Les commerçants évaluent en permanence le marché et son développement et classent les contextes économiques et politiques ainsi que les influences sur les études notariales. En fonction de leur fonction dans leur entreprise, ils expliquent les services offerts. Ils expliquent les modèles commerciaux ou les formes d'organisation propres au secteur et à l'entreprise. Ils prennent part aux discussions avec leurs collègues et leurs clients sur une base solide et suivent l'évolution du marché dans leur secteur.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.not.ef1 Ils effectuent des recherches actives sur des sujets économiques et politiques et sur les développements dans le domaine des études notariales par le biais de différents canaux. (C3)	b3.not.ci1 Ils représentent graphiquement les développements les plus importants dans le domaine des études notariales. (C2)

b3.not.ef2 Ils utilisent activement leur connaissance du marché et de l'industrie dans les discussions. (C3)	b3.not.ci2 Ils expliquent les développements les plus importants dans le domaine des études notariales au niveau approprié. (C2) b3.not.ci3 Ils classifient les contextes économiques et politiques et influencent de manière significative les études de notaires. (C3) b3.not.ci4 Ils expliquent les effets centraux de l'évolution actuelle des études notariales sur leurs activités et leurs tâches d'une manière appropriée et adaptée à leur niveau. (C3)

Compétence d'agir a3 : Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial

Situation professionnelle 4 : Rédaction d'actes notariés et de légalisations

Les commerçants évaluent si une transaction légale doit être authentifiée. Ils rédigent des actes portant sur des faits (processus, conditions, événements). Ils formulent le contenu des légalisations de toutes sortes. Ils établissent des procurations générales et spéciales selon les souhaits des clients. Ils préparent l'authentification des garanties ainsi que la rédaction des expéditions des contrats sur la base de faits concrets. Pour les authentifications et légalisations complexes, ils consultent le spécialiste. Ils préparent les documents correspondants ou enregistrent les inscriptions.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a3.not.ef1 Ils rédigent des actes portant sur des faits (processus, conditions, événements). (C3) a3.not.ef2 Ils créent des légalisations. (C3) a3.not.ef3 Ils créent des procurations générales et spéciales en fonction des souhaits du client. (C3) a3.not.ef4 Ils préparent l'authentification des garanties et la préparation des expéditions des contrats. (C3) a3.not.ef5 Ils créent des documents et enregistrent les inscriptions. (C3)	a3.not.ci1 Elles précisent les opérations juridiques qui doivent être authentifiées ou légalisées. (C1) a3.not.ci2 Ils expliquent l'utilisation d'une procuration générale ou spéciale. (C1)

Compétence d'agir d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation professionnelle 5 : Examiner les exigences légales et évaluer et appliquer les différents types et formes de contrats

Pour chaque opération juridique individuelle que le client souhaite effectuer chez le notaire, les commerçants vérifient si les conditions de conclusion sont remplies. Si les conditions ne sont pas remplies ou si des éléments individuels manquent, ils expliquent au client quelles sont les conditions qui manquent encore pour la conclusion de la transaction et comment celles-ci peuvent devoir être remplies. Ils expliquent au client les mesures nécessaires en ce qui concerne la loi sur la protection des adultes. Ils conseillent le client et lui expliquent les avantages et les inconvénients de la solution proposée. Ils évaluent dans chaque cas individuel si le type et la forme de contrat proposés par le client ont été correctement appliqués, évaluent l'objectif et les conséquences juridiques de la forme de contrat en question et indiquent les alternatives possibles. Ils préparent les documents pertinents et enregistrent les inscriptions.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d1.not.ef1 Ils vérifient que les transactions juridiques répondent aux exigences requises. (C4) d1.not.ef2 Ils expliquent aux clients les conditions et les mesures nécessaires pour conclure la transaction. (C2) d1.not.ef3 Ils expliquent aux clients les exigences et les mesures nécessaires concernant la loi sur la protection des adultes. (C2) d1.not.ef4 Ils conseillent les clients en ce qui concerne la préparation des contrats. (C3) d1.not.ef5 Ils évaluent les contrats et présentent de manière proactive des alternatives aux clients. (C3) d1.not.ef6 Ils créent des documents et enregistrent les inscriptions. (C3)	d1.not.ci1 Ils expliquent le droit des contrats. (C2) d1.not.ci2 Ils montrent les éléments importants du droit des contrats. (C3) d1.not.ci3 Ils indiquent les types de contrats et les formes pertinents. (C1) d1.not.ci4 Ils font la différence entre les types de contrats et les formes. (C3)

Compétence d'agir d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation professionnelle 6 : Formuler des contrats de mariage sur la base de discussions avec les clients et de notes manuscrites du superviseur

Les commerçants rédigent des contrats de mariage sur les différents régimes matrimoniaux sur la base des notes prises lors des discussions. Ce faisant, ils formulent des propositions de texte sur l'attribution de la totalité du bénéfice de chaque conjoint au conjoint survivant ou sur l'établissement du régime matrimonial de séparation de biens ou de communauté générale de biens. Ils dressent un inventaire conformément à l'article 195a du code civil. Dans les cas complexes concernant les contrats de mariage et les inventaires, les commerçants consultent le spécialiste. Ils préparent les documents pertinents et enregistrent les inscriptions.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.not.ef1 Ils préparent des projets de contrats de mariage sur la base des notes prises lors des discussions. (C3) d3.not.ef2 Ils élaborent différentes propositions de texte. (C3) d3.not.ef3 Ils dressent un inventaire conformément à l'article 195a du code civil. (C3) d3.not.ef4 Ils préparent les documents nécessaires et enregistrent les inscriptions nécessaires pour les contrats de mariage et les inventaires. (C3)	d3.not.ci1 Ils expliquent la loi sur le mariage. (C2) d3.not.ci2 Ils montrent les éléments les plus importants du droit du mariage. (C3)

Compétence d'agir d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation professionnelle 7 : Rédaction de simples pactes successoraux et de testaments sur la base des discussions avec les clients et de notes manuscrites du superviseur

Les commerçants montrent au client les principales caractéristiques des différentes solutions possibles en matière de droit des successions et lui expliquent les avantages et les inconvénients. Ils répondent à des questions simples des clients sur le droit des successions. Ils expliquent au client quelles sont les prétentions successorales (y compris l'usufruit) qui existent sur la base de la situation spécifique et quelles sont les réserves héréditaires des héritiers. Ils reconnaissent les motifs de nullité et de réduction concernant les dispositions pour cause de mort et ils préparent les documents et les inscriptions au registre correspondants.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d2.not.ef1 Ils montrent les avantages et les inconvénients de différentes solutions dans le domaine du droit des successions. (C3)	d2.not.ci1 Ils expliquent le droit de la succession. (C2) d2.not.ci2 Ils montrent les éléments les plus importants du droit des successions. (C3)

d2.not.ef2 Ils calculent la quote-part d'héritage des héritiers légaux. (C3) d2.not.ef3 Ils enregistrent le système des parentèles sur la base de la situation concrète du client. (C3) d2.not.ef4 Ils montrent aux clients les prétentions successorales et les réserves des héritiers. (C3) d2.not.ef5 Ils calculent la quotité disponible. (C3) d2.not.ef6 Ils indiquent les motifs de nullité et de réduction. (C3) d2.not.ef7 Ils expliquent aux clients de manière compréhensible les différentes possibilités pour assurer la dévolution et les personnes qui y ont droit. (C3) d2.not.ef8 Ils rédigent des projets de testament et des pactes successoraux. (C3)	d2.not.ci3 Ils décrivent l'effet de la succession. (C2) d2.not.ci4 Ils expliquent les possibilités des héritiers en cas de situation financière incertaine de la succession. (C2) d2.not.ci5 Ils expliquent les différentes options pour assurer la dévolution et qui y a droit. (C2) d2.not.ci6 Ils distinguent les testaments des pactes successoraux. (C2) d2.not.ci7 Ils expliquent les effets concrets des projets de testament. (C2) d2.not.ci8 Ils expliquent la nature de la communauté des héritiers, les règles de base du partage et le traitement des libéralités faites entre vifs qui sont assujetties à l'obligation de rapporter. (C2)

Compétence d'agir e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique

Situation professionnelle 8 : Rédaction des actes de fondation, augmentations de capital, modifications des statuts et liquidations en droit des sociétés et traitement des sources d'information pertinentes

Sur la base de réunions avec les clients et de notes manuscrites, les commerçants préparent les projets nécessaires pour les fondations, les augmentations de capital, les modifications des statuts et les liquidations sur la base des bases légales pertinentes et discutent des projets préparés avec le superviseur ou le notaire. Ils expliquent les principes de base du droit des fusions à l'aide d'exemples concrets. Les commerçants se procurent tous les documents et informations nécessaires auprès de diverses sources et registres et résolvent les questions en suspens avec les autorités compétentes. Ils établissent les documents pertinents et préparent l'enregistrement des inscriptions afin qu'elles puissent être signées ou révisées par les signataires autorisés ou le notaire.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e2.not.ef1 Ils préparent les projets nécessaires pour les fondations, les augmentations de capital, les modifications des statuts et les liquidations (C3) e2.not.ef2 Ils discutent des projets de manière globale avec le superviseur ou le notaire. (C3) e2.not.ef3 Ils se procurent ou préparent les documents et dossiers nécessaires (C3)	e2.not.ci1 Ils expliquent le droit des sociétés. (C2) e2.not.ci2 Ils expliquent les principales caractéristiques du droit des fusions. (C2)

Compétence d'agir c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Situation professionnelle 9 : Effectuer d'autres activités de la justice non-contentieuse

Les commerçants effectuent également d'autres opérations dans le notariat, qui font partie de la justice non-contentieuse (justice volontaire). Ils donnent des conseils en matière de succession. Les commerçants assistent dans le traitement des transactions relevant du droit successoral (réception, garde, livraison pour ouverture), des testaments publics, des testaments olographes, des procès-verbaux de tribunal sur les dispositions pour cause de mort orales et des pactes successoraux à la demande de la clientèle et informent celle-ci des conséquences des frais. Pour les questions plus complexes concernant les transactions de la justice non-contentieuse, les commerçants consultent le spécialiste.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.not.ef1 Ils fournissent des conseils efficaces en matière de succession. (C3) c1.not.ef2 Ils fournissent un soutien approprié pour le traitement de diverses transactions dans le cadre du droit des successions. (C3) c1.not.ef3 Ils informent régulièrement les clients sur les conséquences des frais. (C3)	c1.not.ci1 Ils expliquent les aspects pertinents du droit des successions. (C2)

Compétence d'agir d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation professionnelle 10 : Traitement et règlement d'affaires dans le domaine des droit réels

Les commerçants préparent les réquisitions d'inscription au registre foncier sur la base d'un acte. Ils formulent des contrats de servitude et répondent aux questions des clients sur ces contrats. Ils se procurent tous les documents nécessaires pour radier une servitude. Ils traitent les contrats de gage et constituent ou augmentent les cédules hypothécaires. Ils procèdent à des radiations et à des radiations partielles des gages. Ils se procurent les documents nécessaires et rédigent les actes correspondants. Ils rédigent des simples pactes d'emption et de préemption. Ils rédigent des contrats de vente et des actes de mutation simples mais aussi exigeants, ainsi que des actes de constitution d'une propriété par étages basées sur des notes faites lors des réunions. Ils rédigent également des contrats de partage successorale sur la base de notes faites lors des réunions. Ils obtiennent les permis nécessaires dans le cadre des transactions légales concernant des entreprises et immeubles agricoles. Ils établissent les documents pertinents et enregistrent les inscriptions.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.not.ef7 Ils préparent de manière autonome les réquisitions d'inscription au registre foncier sur la base des actes. (C3) d1.not.ef8 Ils formulent des contrats de servitude complets. (C3)	d1.not.ci5 Ils expliquent les droits réels. (C2) d1.not.ci6 Ils montrent les éléments les plus importants des droits réels. (C3)

d1.not.ef9 Ils répondent aux questions des clients sur les contrats de servitude de manière compréhensible. (C3) d1.not.ef10 Ils coordonnent et traitent les contrats de gage et les cédules hypothécaires. (C3) d1.not.ef11 Ils procèdent à des radiations (partielles) des gages. (C3) d1.not.b12 Ils préparent les projets des actes nécessaires. (C3) d1.not.ef13 Ils établissent des pactes complets de droit d'emption et de droit de préemption. (C3) d1.not.ef14 Ils préparent des projets de contrats de vente, d'actes de mutation et de constitution d'une propriété par étages. (C3) d1.not.ef15 Ils établissent contrats de partage-successorale. (C3) d1.not.ef16 Ils obtiennent les permis ou les autorisations nécessaires en temps voulu. (C3)	

Compétence d'agir c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise	
Situation professionnelle 11 : règlement d'une procédure de faillite (groupe des notariats de fonction uniquement) Les commerçants du type "notariat de fonction" s'occupent des procédures de faillite simples et soutiennent les spécialistes de la faillite dans les procédures plus complexes. Ils déposent une demande de mise en faillite dans le cadre d'une procédure sommaire. Ils procèdent aux publications publiques requises dans le cadre des procédures de faillite et tiennent le registre des faillites. Les commerçants répondent à des questions simples dans les procédures de faillite, et pour les questions plus complexes, ils effectuent le travail après avoir consulté le spécialiste. Ils effectuent le travail procédural associé au cas par cas et apportent ainsi une contribution importante au traitement juridiquement conforme des procédures de faillite en cours dans l'intérêt des créanciers.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c3.not.ef1 Ils s'occupent de simples procédures de faillite. (C3) c3.not.ef2 Ils fournissent aux spécialistes de la faillite un soutien approprié dans les procédures de faillite complexes. (C3)	c3.not.ci1 Ils expliquent brièvement le droit de la faillite. (C2) c3.not.ci2 Ils décrivent les éléments les plus importants du droit de la faillite. (C3)

c3.not.ef3 Ils coordonnent les publications publiques et le registre des faillites. (C3) c3.not.ef4 Ils effectuent un travail de procédure. (C3)	

Cours interentreprises Notariat de fonction

Semestre	Bloc CI	Situations de travail (notariat de fonction)	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1a : Cours 1	1 Mouvements habiles pendant l'opération de l'étude et la fonction	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 1b : Cours 2	2 Agir conformément à la loi et aux règlements 4 Rédaction d'actes notariés et de légalisations	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
3[10]	Bloc CI 1c : Cours 3	3 Utiliser la connaissance du marché et de l'industrie 4 Rédaction d'actes notariés et de légalisations 5 Examiner les exigences légales et évaluer et appliquer les différents types et formes de contrats 11 Régler les procédures de faillite	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 2 : Cours 4	10 Traitement et règlement d'affaires dans le domaine des droit réels 11 Régler les procédures de faillite	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 3 : Cours 5	6 Formuler des contrats de mariage sur la base de discussions avec les clients et de notes manuscrites du superviseur 7 Rédaction de simples pactes successoraux et de testaments sur la base des discussions avec les clients et de notes manuscrites du superviseur 8 Rédaction des actes de fondation, augmentations de capital, modifications des statuts et liquidations en droit des sociétés et traitement des sources d'information pertinentes 9 Effectuer d'autres activités de la justice non-contentieuse 10 Traitement et règlement d'affaires dans le domaine des droit réels 11 Régler les procédures de faillite	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 4 : Cours 6	6 Formuler des contrats de mariage sur la base de discussions avec les clients et de notes manuscrites du superviseur 8 Rédaction des actes de fondation, augmentations de capital, modifications des statuts et liquidations en droit des sociétés et traitement des sources d'information pertinentes 9 Effectuer d'autres activités de la justice non-contentieuse 10 Traitement et règlement d'affaires dans le domaine des droit réels 11 Régler les procédures de faillite	4 jours 4 présentiels 0 blended learning

[10] Modification du 30 mars 2023, en vigueur dès le 1er juin 2023

Cours interentreprises Notariat indépendant

Semestre	Bloc CI	Situations de travail (notariat indépendant)	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1 :	1 Mouvement habile pendant le fonctionnement et la fonction 2 Agir conformément à la loi et aux règlements 3 Utiliser la connaissance du marché et de l'industrie 4 Rédaction d'actes notariés et de légalisations	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI :	5 Examiner les exigences légales et évaluer et appliquer les différents types et formes de contrats 6 Formuler des contrats de mariage sur la base de discussions avec les clients et de notes manuscrites du superviseur 7 Rédaction de simples pactes successoraux et de testaments sur la base des discussions avec les clients et de notes manuscrites du superviseur 8 Rédaction des actes de fondation, augmentations de capital, modifications des statuts et liquidations en droit des sociétés et traitement des sources d'information pertinentes 9 Effectuer d'autres activités de la justice non-contentieuse	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 3 :	10 Traitement et règlement d'affaires dans le domaine des droit réels	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 4 :	Situations professionnelles 1 à 10	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 16 présentiels 0 blended learning

A2.15 Branche de formation et d'examen « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica (ovap) »

Situation de travail (14) spécifique aux branches et objectifs évaluateurs

Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des tâches dans le secteur commercial	
Situation de travail 1 : Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction Les employés de commerce travaillent dans le cadre du mandat de prestations et des tâches assignées à leur unité administrative. Ils communiquent en conformité avec le concept d'information et de communication.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b1.ovap.ef1 Vous mettez habilement en œuvre le contenu du principe directeur de votre entreprise dans vos processus de travail. (C3) b1.ovap.ef2 À partir des instructions opérationnelles, vous tirez des conclusions pour votre activité. (C4) b1.ovap.ef3 Vous communiquez conformément aux modèles opérationnels. (C3) b1.ovap.ef4 Vous exposez les objectifs de votre unité administrative et mettez en relief la collaboration et les interfaces avec d'autres unités administratives. (C2) b1.ovap.ef5 Vous mettez en œuvre des mesures simples pour réduire la pollution de l'environnement et du climat. (C3)	b1.ovap.ci1 Vous menez des recherches sur les mandats et les fonctions de votre unité administrative. (C3) b1.ovap.ci2 Vous menez des recherches sur les objectifs principaux et la position de votre unité administrative à l'intérieur du niveau administratif (Confédération, Canton, Communes). (C3) b1.ovap.ci3 Vous présentez en détail la fonction principale et les acteurs les plus importants. (C2) b1.ovap.ci4 Vous expliquez et décrivez le niveau administratif. (C2) b1.ovap.ci5 Vous synthétisez les mandats et les fonctions de votre unité administrative. (C2) b1.ovap.ci6 Vous décrivez les objectifs principaux et la position de votre unité administrative à l'intérieur du niveau administratif (Confédération, Canton, Communes). (C2)

Compétence opérationnelle e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	
Situation de travail 2 : Agir dans le respect du droit et des directives Dans leurs domaines de travail, les employés de commerce appliquent avec rigueur les principes administratifs ainsi que les directives et spécifications opérationnelles. Ils traitent les données et les informations en toute sécurité et en respectant les directives sur la protection des données et le secret de fonction.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e2.ovap.ef1 Vous appliquez systématiquement les principes administratifs ainsi que les directives et spécifications opérationnelles dans votre domaine de travail. (C3) e2.ovap.ef2 Vous traitez les données et les informations en respectant les consignes relatives à la protection des données et au secret de fonction. (C3)	e2.ovap.ci1 Vous expliquez les principes administratifs ainsi que les directives et spécifications opérationnelles. (C2) e2.ovap.ci2 Vous synthétisez les directives de base sur la protection des données et le secret de fonction. (C2) e2.ovap.ci3 Vous expliquez l'importance de la protection des données et du secret de fonction dans votre entreprise. (C2) e2.ovap.ci4 Vous appliquez systématiquement la directive sur la protection des données et le secret de fonction. (C3)

Compétence opérationnelle a5 : Intégrer des questions politiques et tenir compte de sa sensibilité culturelle dans ses actions	
Situation de travail 3 : Utiliser les connaissances du marché et de la branche Les employés de commerce tiennent compte des interactions de l'économie nationale et de leur influence sur les administrations publiques, notamment aux niveaux cantonal et communal.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a5.ovap.ef1 Vous menez des recherches actives par différents canaux sur des thèmes et des développements d'actualité relatifs à l'économie nationale dans le domaine de l'administration publique. (C3) a5.ovap.ef2 Vous utilisez/appliquez activement vos connaissances du marché et de la branche dans les discussions techniques. (C3)	a5.ovap.ci1 Vous utilisez les canaux d'information habituels dans le domaine de l'administration publique. (C3) a5.ovap.ci2 Vous mettez en lumière les développements survenant dans le domaine de l'administration publique. (C2) a5.ovap.ci3 Vous résumez les développements survenant dans le domaine de l'administration publique. (C2) a5.ovap.ci4 Vous classez judicieusement les interrelations ayant trait à l'économie nationale et les influences qui s'exercent sur les administrations publiques,

	notamment aux niveaux cantonal et communal. (C3)

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	
Situation de travail 4 : Fournir des renseignements Les employés de commerce fournissent des renseignements oraux et écrits sur la base des demandes des clients ou des fournisseurs. Ils vérifient si la réponse relève bien de leur compétence. Si tel n'est pas le cas, ils (re)dirigent le client ou le fournisseur vers le service ayant la compétence requise pour répondre. Ils répondent aux demandes de manière structurée. Si nécessaire, ils assurent le classement et/ou l'archivage de la correspondance.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d1.ovap.ef1 Vous fournissez des renseignements verbaux et écrits en réponse aux demandes des clients selon les directives. (C3) d1.ovap.ef2 Vous répondez aux demandes des clients de façon structurée et, si nécessaire, utilisez des outils appropriés. (C3) d1.ovap.ef3 Vous transmettez les demandes de clients ne relevant pas de votre compétence au service compétent ou à la personne compétente. (C3) d1.ovap.ef4 Vous répondez aux demandes des clients en appliquant les principes de la protection des données et du secret de fonction. (C3) d1.ovap.ef5 Vous fournissez aux clients un soutien au moment où ceux-ci remplissent les formulaires et les requêtes. (C3) d1.ovap.ef6 Vous expliquez aux clients les compétences et les canaux procéduraux/voies officielles en vous adaptant au destinataire. (C3) d1.ovap.ef7 Vous contactez immédiatement votre supérieur hiérarchique en cas de menaces ou de réponses complexes et lourdes de conséquences. (C3) d1.ovap.ef8 Vous assurez le classement et l'archivage de la correspondance. (C3) d1.ovap.ef9 Vous vérifiez si les dossiers ou les documents demandés ont été reçus dans le délai convenu en vue d'une remise ultérieure. (C4)	d1.ovap.ci1 Vous décrivez les différentes étapes de la façon dont vous fournissez des renseignements. (C2) d1.ovap.ci2 Vous présentez les différents moyens auxiliaires servant à répondre aux demandes. (C3) d1.ovap.ci3 Vous classez l'organisation des services et leurs compétences au sein de votre entreprise. (C3) d1.ovap.ci4 Vous montrez les aspects centraux du secret de fonction et de la protection des données lors de la communication de renseignements. (C3) d1.ovap.ci5 Vous montrez les compétences, les canaux procéduraux et les voies officielles des demandes. (C3) d1.ovap.ci6 Vous citez les éléments de la communication avec les clients lorsque vous fournissez des renseignements. (C1) d1.ovap.ci7 Vous analysez les demandes complexes des clients. (C4)

Compétence opérationnelle e1 : Utiliser des applications dans le domaine commercial

Situation de travail 5 : Gérer les inscriptions dans divers registres, gérer la base de registres et la base de clientèle

Les employés de commerce tiennent les registres ou une base de clientèle/base de clients, conformément aux directives juridiques. Ils procèdent à l'inscription. Ils effectuent les mutations, les modifications et les radiations et assurent l'interface avec d'autres services pour le traitement continu et/ou ultérieur des données.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e1.ovap.ef1 Pour l'inscription dans les registres et la tenue de ceux-ci, vous appliquez toujours les directives juridiques et respectez le secret de fonction et la protection des données. (C3) e1.ovap.ef2 Vous effectuez la procédure d'inscription relative aux entrées dans les registres avec les procédures et documents prédéfinis. (C3) e1.ovap.ef3 Vous convenez avec le client d'un délai de grâce en vue de la soumission des documents absolument nécessaires à l'inscription/l'enregistrement dans un registre. (C3) e1.ovap.ef4 Vous vérifiez le respect des délais et des exigences légales tout au long du processus d'inscription. (C4) e1.ovap.ef5 Vous fournissez au client au moment de la préparation/présentation des documents requis. (C3) e1.ovap.ef6 Vous effectuez les mutations, les changements et les radiations en appliquant scrupuleusement les directives. (C3) e1.ovap.ef7 Vous assurez les interfaces avec d'autres services pour le traitement continu et/ou ultérieur des données. (C3) e1.ovap.ef8 Vous contrôlez les inscriptions et les entrées dans les registres effectués. (C4) e1.ovap.ef9 Vous remettez les données collectées aux clients pour contrôle. (C3)	e1.ovap.ci1 Vous expliquez les différentes étapes du processus d'inscription en vue d'une entrée dans les registres. (C2) e1.ovap.ci2 Vous citez les éléments les plus importants des directives juridiques, du secret de fonction et de la protection des données pour ce qui concerne le processus d'inscription. (C1) e1.ovap.ci3 Vous expliquez les principaux processus opérationnels et décrivez les principaux documents et formulaires relatifs à l'inscription dans les registres et à leur tenue. (C2) e1.ovap.ci4 Vous distinguez les documents requis pour le processus d'inscription de ceux qui ne le sont pas. (C2) e1.ovap.ci5 Vous recherchez les délais légaux et les spécifications les plus importants dans le processus d'inscription. (C3) e1.ovap.ci6 Vous présentez les interactions opérationnelles à l'œuvre dans le processus d'inscription. (C2) e1.ovap.ci7 Vous analysez avec réalisme l'importance d'une saisie correcte des données. (C4) e1.ovap.ci8 Vous déduisez les conséquences d'une saisie incorrecte des données. (C4)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation de travail 6 : Examiner les demandes reçues en termes de compétence et d'exhaustivité

Les employés de commerce examinent l'exhaustivité des demandes et vérifient que leur traitement relève bel et bien de leur compétence. Ils ouvrent un dossier correspondant et transmettent les demandes aux services concernés pour prise de position. S'il manque des dossiers, ils en informent l'auteur de la demande et conviennent d'un délai de grâce. Si tous les dossiers et documents nécessaires sont disponibles, ils coordonnent le circuit de traitement des dossiers pour les prises de position auprès des services concernés.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.ovap.ef1 Vous examinez l'exhaustivité des demandes et vérifiez que leur traitement relève bel et bien de votre compétence. (C3) b2.ovap.ef2 Vous ouvrez un dossier correspondant dans le système électronique. (C3) b2.ovap.ef3 Vous communiquez avec les services et offices concernés pour connaître leur position (avis) sur les demandes. (C3) b2.ovap.ef4 Vous coordonnez et vérifiez la réception des demandes et des dossiers écrits ou électroniques. (C3) b2.ovap.ef5 Vous informez l'auteur de la demande s'il manque des documents pour la soumission d'une demande. (C3) b2.ovap.ef6 Si nécessaire, vous convenez d'un délai pour soumettre les dossiers absolument nécessaires au dépôt de la demande (complète). (C3) b2.ovap.ef7 Vous vérifiez la circulation de la demande et du circuit de traitement des dossiers par voie physique ou électronique. (C4) b2.ovap.ef8 Vous contrôlez si les auteurs de la demande ont soumis les dossiers demandés en temps voulu. (C4) b2.ovap.ef9 Vous appliquez les directives juridiques en cas de non-respect des délais par l'auteur de la demande. (C3) b2.ovap.ef10 Vous renvoyez l'ensemble des documents de demande incomplets à l'expéditeur après l'expiration du délai de grâce. (C3)	b2.ovap.ci1 Vous citez les éléments de base qu'une demande doit contenir pour être complète. (C1) b2.ovap.ci2 Vous êtes capable de distinguer les éléments qu'une demande doit contenir de ceux qu'elle ne doit pas contenir. (C4) b2.ovap.ci3 Vous expliquez en quoi consiste la compétence de votre service dans ce qui a trait aux demandes. (C2) b2.ovap.ci4 Vous représentez les services impliqués dans l'examen des demandes. (C2) b2.ovap.ci5 Vous synthétisez les éléments importants des directives juridiques pour ce qui concerne la mise en demeure et la fixation d'un délai de grâce. (C2)

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 7 : Délivrer des apostilles, des certifications, des autorisations, attestations et des papiers de légitimation

Les employés de commerce certifient différentes signatures et différents documents. Ils délivrent des autorisations, des agréments et des papiers de légitimation pour des tâches et des activités particulières. Ils respectent les conditions-cadres juridiques, en particulier la loi sur les étrangers, et les délais.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c2.ovap.ef1 Vous certifiez différentes signatures et documents. (C3) c2.ovap.ef2 Sur demande, vous délivrez aux autorités compétentes les autorisations et les pièces de légitimation pour les tâches et activités spéciales. (C3) c2.ovap.ef3 Vous délivrez des autorisations et des papiers de légitimation en appliquant les dispositions du droit des étrangers et en fournissant toutes les preuves nécessaires quant aux assurances et aux certificats de sécurité. (C3) c2.ovap.ef4 Vous organisez des examens ou analyses qui sont des conditions préalables à l'octroi d'agréments et de pièces de légitimation. (C3) c2.ovap.ef5 Vous effectuez la saisie et la gestion des données de manière fiable et assurez l'échange de données. (C3) c2.ovap.ef6 Vous saisissez dans les registres et données clients les événements relevant de l'état civil et les changements d'état civil des personnes physiques. (C3) c2.ovap.ef7 Vous transférez les messages entrants dans les formulaires correspondants. (C3) c2.ovap.ef8 Vous contrôlez les formulaires remplis avant de procéder à toute modification ou suppression. (C4) c2.ovap.ef9 Vous préparez les documents correspondants, tels que l'acte de naissance, le contrat de mariage, les documents relatifs au partenariat enregistré, la carte d'identité familiale ou l'acte de décès. (C3) c2.ovap.ef10 Lorsque vous êtes amené à délivrer des papiers	c2.ovap.ci1 Vous expliquez les différentes étapes de la délivrance des certifications, autorisations/attestations et pièces de légitimation. (C2) c2.ovap.ci2 Vous énumérez les éléments importants des directives juridiques dans le processus d'approbation des autorisations, des certifications et des papiers de légitimation. (C1) c2.ovap.ci3 Vous expliquez les dispositions du droit des étrangers et celui des preuves à fournir quant aux assurances et aux certificats de sécurité pour le processus d'approbation d'autorisations, de certifications et de papiers de légitimation. (C2) c2.ovap.ci4 Vous analysez l'importance d'une saisie correcte des données lors de la délivrance de papiers de légitimation. (C4)

de légitimation, vous respectez toujours les conditions-cadres juridiques, en particulier la loi sur les étrangers, et les délais. (C3)	

Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets commerciaux et traiter des sous-projets

Situation de travail 8 : Rédiger des dispositions et décisions

Les employés de commerce rédigent des dispositions/décisions pour le compte de l'autorité concernée en conformité avec les directives et en respectant les modèles. Ils vérifient si toutes les directives et tous les documents nécessaires sont disponibles, établissent les documents, les soumettent à la signature, envoient dans les délais les dispositions/décisions à tous les destinataires, y compris aux destinataires des copies, et garantissent le classement et l'archivage dans les règles de l'art.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b4.ovap.ef1 Vous vérifiez que toutes les directives et tous les documents nécessaires à la rédaction de la disposition et de la décision sont bien disponibles. (C4) b4.ovap.ef2 Vous appliquez les modèles opérationnels relatifs à la rédaction des décisions et des dispositions. (C3) b4.ovap.ef3 Vous établissez le document et coordonnez sa signature légale. (C3) b4.ovap.ef4 Vous exécutez l'envoi dans les délais de la décision ou de la disposition à tous les destinataires et y compris aux destinataires de la copie. (C3) b4.ovap.ef5 Vous procédez au classement ou/et à l'archivage des dispositions/décisions. (C3)	b4.ovap.ci1 Vous expliquez les différentes étapes de la rédaction des dispositions et décisions. (C2) b4.ovap.ci2 Vous rassemblez et condensez les directives juridiques ainsi que les documents nécessaires à la rédaction des décisions et dispositions. (C1) b4.ovap.ci3 Vous exposez les principaux éléments des bases légales relatives à la rédaction des décisions et dispositions. (C2) b4.ovap.ci4 Vous analysez les directives et les documents nécessaires à la rédaction de la disposition ou de la décision. (C4) b4.ovap.ci5 Vous rédigez des décisions et dispositions conformément aux directives légales. (C3)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation de travail 9 : Examiner les entrées des voies de droit

Les employés de commerce examinent les oppositions, les recours de première instance et les recours de deuxième instance pour vérifier que leur traitement relève bel et bien de leur compétence et pour s'assurer de leur exactitude formelle et du respect des délais. Si leur service n'est pas compétent, ils transmettent les documents au service compétent. Ils confirment la réception, saisissent le dossier dans le système et transmettent la contestation au gestionnaire de dossiers compétent.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b2.ovap.ef11 Vous réceptionnez les contestations visant une	b2.ovap.ci6 Vous expliquez quels éléments une voie de droit entrante doit contenir pour être complète. (C2)

disposition ou une décision émanant d'une autorité. (C3) b2.ovap.ef12 Vous examinez les oppositions, les recours de première instance et les recours de deuxième instance entrants pour vérifier que leur traitement relève bel et bien de votre compétence et pour vous assurer de leur exactitude formelle. (C4) b2.ovap.ef13 Lorsque votre service n'est pas compétent, vous transmettez l'ensemble des documents au service compétent. (C3) b2.ovap.ef14 Vous confirmez la réception et saisissez le dossier dans le système. (C3) b2.ovap.ef15 Vous transmettez physiquement ou par voie électronique la contestation au gestionnaire de dossiers compétent. (C3)	b2.ovap.ci7 Vous indiquez la compétence de votre service pour ce qui concerne le traitement des voies de droit. (C1) b2.ovap.ci8 Vous distinguez les entrées des voies de droit qui sont complètes de celles qui ne le sont pas. (C4)

Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières	
Situation de travail 10 : Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers Les employés de commerce facturent les services étatiques fournis, les émoluments d'utilisation ou les concessions conformément aux ordonnances et aux règlements sous-jacents. Ils gèrent la comptabilité des créanciers et des débiteurs. Les employés de commerce vérifient les paiements entrants et sont responsables de l'encaissement. En fonction des possibilités des clients et des conditions-cadres juridiques, ils fixent avec eux les modalités des paiements échelonnés ou les assistent en cas de demandes de remise.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c5.ovap.ef1 Vous facturez les services étatiques fournis, les émoluments d'utilisation ou les concessions. (C3) c5.ovap.ef2 Vous procédez à la facturation en appliquant les ordonnances et règlements sous-jacents. (C3) c5.ovap.ef3 Vous gérez la comptabilité des débiteurs et des créanciers pour votre département/office et pour des tiers. (C3) c5.ovap.ef4 Vous coordonnez et gérez les bons d'échange et exécutez les paiements. (C3) c5.ovap.ef5 Vous vérifiez les paiements entrants et l'encaissement. (C4) c5.ovap.ef6 Vous vérifiez les visas, l'assignation des comptes	c5.ovap.ci1 Vous consignez l'ordonnance et le règlement relatifs à la facturation des prestations étatiques fournies. (C2) c5.ovap.ci2 Vous comptez les prestations étatiques, aux taxes d'utilisation ou aux concessions. (C3) c5.ovap.ci3 Vous effectuez les comptabilisations et les contrôles. (C3)

aux créanciers et la saisie des données dans le logiciel de comptabilité pour le paiement à temps. (C3) c5.ovap.ef7 Vous contrôlez et, si nécessaire, synchronisez la comptabilité auxiliaire avec la comptabilité financière. (C4)	

Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	
Situation de travail 11 : Organiser des élections et des votations Les employés de commerce ajustent le registre des votants ou le registre électoral, organisent l'envoi des documents de votation et d'élection et préparent le bureau de vote pour le dépouillement et l'évaluation des bulletins de votation et d'élection reçus. Ils assurent le bon déroulement du dépouillement, le contrôle et le suivi du comptage, ainsi que la transmission des résultats et la publication des résultats des votations et des élections.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e3.ovap.ef1 Vous effectuez l'ajustement du registre électoral pour l'exercice du droit de vote par écrit. (C3) e3.ovap.ef2 Vous organisez l'envoi des documents d'élection et de votation. (C3) e3.ovap.ef3 Vous préparez le bureau de vote pour le dépouillement et l'évaluation des bulletins de votation et d'élection reçus. (C3) e3.ovap.ef4 Vous appliquez les directives juridiques lors du contrôle et du suivi du dépouillement, de la transmission des résultats et de la publication des résultats des votations et des élections. (C3) e3.ovap.ef5 À l'occasion des réunions municipales/communales ou parlementaires, vous tenez le registre électoral et le procès-verbal comme il se doit. (C3)	e3.ovap.ci1 Vous montrez les principales tâches qui vous sont confiées pour l'organisation d'élections et de votations. (C3) e3.ovap.ci2 Vous montrez les éléments importants des directives juridiques dans le contexte de l'organisation d'élections et de votations. (C3) e3.ovap.ci3 Vous décrivez les conséquences des erreurs de comptage. (C2)

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 12 : Rédiger des notes de service et des procès-verbaux

Les employés de commerce rédigent des notes de dossier et des procès-verbaux. Dans l'accomplissement de cette tâche, ils respectent les conditions-cadres juridiques, la confidentialité et le secret de fonction et ils font la distinction entre les exigences spécifiques liées aux différents types de procès-verbaux. Pour ce faire, ils utilisent les modèles correspondants. Ils mettent les procès-verbaux à la disposition des destinataires en temps utile, préparent les extraits des procès-verbaux et des décisions et archivent les notes de dossier/les procès-verbaux et les documents d'accompagnement conformément aux directives juridiques.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.ovap.ef11 En collaboration avec la direction de la réunion, vous préparez la convocation et l'ordre du jour ainsi que le procès-verbal préalable, annexes comprises, dans les délais impartis. (C3) c2.ovap.ef12 Vous rédigez des notes de dossier et des procès-verbaux structurés. (C3) c2.ovap.ef13 Vous rédigez des notes de dossier et des procès-verbaux, les conditions-cadres juridiques, la confidentialité et le secret de fonction. (C3) c2.ovap.ef14 Pour le type de procès-verbal requis, vous appliquez les modèles correspondants et les conditions-cadres juridiques et opérationnelles dans les votes, les requêtes et les prises de décision. (C3) c2.ovap.ef15 Vous rédigez les points de discussion et les prises de décision de manière à garantir la traçabilité des débats. (C3) c2.ovap.ef16 Vous payez les jetons de présence et les frais de participation sur la base de la présence, de l'absence et des excuses consignées dans le procès-verbal ainsi que de la durée d'une réunion ou d'un autre événement. (C3) c2.ovap.ef17 Vous préparez les extraits des procès-verbaux et des décisions. (C3) c2.ovap.ef18 Lors de l'archivage de la note de dossier ou du procès-verbal et des documents d'accompagnement, vous appliquez les directives juridiques. (C3)	c2.ovap.ci6 Vous montrez les différences entre les types de procès-verbaux. (C2) c2.ovap.ci7 Vous montrez les éléments importants des conditions-cadres juridiques, de la confidentialité et du secret de fonction. (C2)

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 13 : Rédiger des dossiers de documentation, des rapports et des publications

Les employés de commerce rédigent et conçoivent divers dossiers de documentation, tels que la documentation sur les flux de travail et les processus, qui servent d'outil interne ou d'ouvrage de référence. Ils rédigent également des dossiers de documentation qui servent à assurer la traçabilité et à rendre compte. Ils conçoivent la documentation dans un but précis et pour tel ou tel public cible. Ils rédigent des publications/informations officielles à l'aide du logiciel interne de l'entreprise à des fins officielles, conformément aux directives juridiques et aux modèles opérationnels.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.ovap.ef1 Vous rédigez des rapports et de la documentation compréhensibles et en tenant compte des directives juridiques. (C3) c3.ovap.ef2 Vous créez des dossiers de présentation destinés aux groupes cibles pour la présentation de projets, de produits et de services en tenant compte des conditions-cadres juridiques. (C3) c3.ovap.ef3 Vous produisez des publications ou rédigez des informations officielles à l'aide du logiciel interne (à des fins officielles). (C3) c3.ovap.ef4 Vous produisez des publications officielles comme il se doit, selon les directives opérationnelles et juridiques. (C3)	c3.ovap.ci1 Vous présentez le contenu informatif de différents dossiers de documentation et de diverses publications. (C3) c3.ovap.ci2 Vous expliquez les critères de qualité des différents dossiers de documentation et des diverses publications. (C3) c3.ovap.ci3 Vous appliquez les directives juridiques. (C3)

Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Situation de travail 14 : Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures

Les employés de commerce réceptionnent les demandes de réservation. Ils vérifient si les auteurs de la demande ont le droit d'utiliser les locaux et l'infrastructure et si l'infrastructure concernée est disponible au moment voulu. Si les conditions d'utilisation sont remplies et si l'infrastructure demandée est disponible, ils confirment la réservation par écrit ou émettent un refus. Ils assurent l'interface avec d'autres services.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.ovap.ef1 Vous réceptionnez les demandes de réservation. (C3) c1.ovap.ef2 Vous vérifiez si les auteurs de la demande ont le droit d'utiliser les locaux et l'infrastructure. (C3)	c1.ovap.ci1 Vous expliquez les différentes étapes de la réservation, de l'administration et de la location de locaux et d'infrastructures. (C2)

c1.ovap.ef3 Vous rédigez (par écrit) une réponse positive ou négative sitôt que l'autorité a pris et rendu sa décision. (C3) c1.ovap.ef4 Vous communiquez avec le service de conciergerie et le service technique ainsi que le service d'entretien et de nettoyage en vue du prochain nettoyage des locaux et de l'infrastructure. (C3) c1.ovap.ef5 Vous entrez les données, les informations et les documents dans le système de classement et les archives. (C3)	c1.ovap.ci2 Vous montrez quels moyens auxiliaires vous utilisez pour le contrôle des droits requis pour l'utilisation des locaux et de l'infrastructure. (C3) c1.ovap.ci3 Vous présentez les interactions opérationnelles utilisées pour la facturation. (C3)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1	Introduction dans le déroulement de l'apprentissage 2 Agir dans le respect du droit et des directives 4 Fournir des renseignements 5 Gérer les inscriptions dans divers registres, gérer la base de registres et la base de clientèle 14 Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures	5 jours 4 présentiels 1 blended learning
2	Bloc CI 2	6 Examiner les demandes reçues en termes de compétence et d'exhaustivité 7 Délivrer des apostilles, des certifications, des autorisations, attestations et des papiers de légitimation 10 Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers 11 Organiser des élections et des votations État de la formation en entreprise : Missions de formation pratique, schéma de compétences, certificats de compétences CI	4 jours 3 présentiels 1 blended learning
3	Bloc CI 3	8 Rédiger des dispositions et décisions 9 Examiner les entrées des voies de droit 12 Rédiger des notes de service et des procès-verbaux	2 jours 1 présentiel 1 blended learning
4	Bloc CI 4	13 Rédiger des dossiers de documentation, des rapports et des publications 3 Connaissances du marché et de la branche 1 Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
5	Bloc CI 5	État de la formation en entreprise : Missions de formation pratique, schéma de compétences, certificats de compétences CI	2 jours 1 présentiel 1 blended learning
Total		Concept Blended-Learning CI d'un total de en enseignement de présence Blended Learning	16 jours 11 présentiels 5 blended learning

A2.16 Branche de formation et d'examen « Assurance privée »

Situations de travail (9) et objectifs sectoriels

Compétence opérationnelle e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédia	
Situation de travail 1 : Mettre en avant les caractéristiques de la branche et les points forts de l'entreprise Les employés de commerce tiennent compte des valeurs et de la stratégie de leur entreprise dans leur travail. Ils mettent en avant les points forts de leur entreprise et de la branche et expliquent les différences de positionnement par rapport aux concurrents.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e4.pv.ef1 Dans l'exercice de votre travail quotidien, vous appliquez les bases définies par votre entreprise. (C3) e4.pv.ef2 Lors de discussions et de débats, vous présentez l'*unique selling proposition* (USP, offre unique sur le marché) de votre entreprise de manière adaptée au groupe d'intérêts considéré. (C2) e4.pv.ef3 Vous communiquez avec les groupes d'intérêts internes et externes conformément aux directives en matière de communication. (C3)	e4.pv.ci1 Vous expliquez les services proposés par votre entreprise. (C2) e4.pv.ci2 Vous distinguez les concurrents sur le marché de l'assurance privée en utilisant les critères appropriés. (C2) e4.pv.ci3 Vous présentez la chaîne de création de valeur et les différents domaines organisationnels de votre entreprise. (C2) e4.pv.ci4 Vous expliquez les principes sur lesquelles reposent les produits des assurances privées. (C2)

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise	
Situation de travail 2 : Agir dans le respect des dispositions juridiques et des prescriptions Les employés de commerce respectent les normes techniques usuelles de leur domaine de travail ainsi que les directives de compliance applicables en la matière. Ils respectent les prescriptions relatives à la sécurité au travail ainsi que les directives relatives à la protection des données et manipulent les données en toute sécurité. Ils respectent le devoir de confidentialité de l'entreprise et évaluent quels incidents survenus au sein de l'entreprise doivent être traités comme des incidents internes.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c3.pv.ef1 Ils exercent leurs activités en s'appuyant sur les directives de compliance correspondantes en vigueur. (C3) c3.pv.ef2 Ils appliquent les directives internes et sectorielles relatives à la protection des données. (C3)	c3.pv.ci1 Ils décrivent les directives de compliance applicables dans leur branche. (C2) c3.pv.ci2 Ils expliquent les fondements légaux applicables dans leur branche pour le cas considéré. (C2) c3.pv.ci3 Ils expliquent les directives et les prescriptions

c3.pv.ef3 En présence de contenus et de données sensibles, ils respectent le devoir de confidentialité de l'entreprise. (C2) c3.pv.ef4 Ils appliquent des mesures simples en vue de la réduction de l'empreinte écologique et de l'impact sur le climat. (C3)	sectorielles en matière de protection des données (y compris manipulation des données sensibles). (C2) c3.pv.ci4 Ils expliquent les particularités et les prescriptions relatives à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la durabilité auxquelles doivent se conformer les assurances privées. (C2)

Compétence opérationnelle e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	
Situation de travail 3 : Appliquer ses connaissances du marché et de la branche Les employés de commerce appliquent leurs connaissances des interrelations économiques, des marchés, des services, des produits et des modèles d'affaires pertinents. Ils identifient et analysent les particularités du marché afin d'orienter leurs actes en conséquence.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
e2.pv.ef1 Ils effectuent des recherches sur des sujets économiques et politiques et sur l'évolution du secteur de l'assurance privée par le biais de différents canaux. (C3) e2.pv.ef2 Ils appliquent leurs connaissances sectorielles dans le cadre de leurs activités et lors de discussions techniques en fonction du cas considéré. (C3) e2.pv.ef3 Ils présentent les innovations et les tendances dans le secteur de l'assurance. (C3) e2.pv.ef4 Ils expliquent les produits et les services les plus importants des assurances privées en s'adaptant à leurs interlocuteurs. (C2) e2.pv.ef5 Ils expliquent les modèles d'affaires spécifiques à leur entreprise. (C2) e2.pv.ef6 Ils analysent les principales répercussions des développements actuels au sein de la branche portant sur les activités dans les domaines du développement de produits, de la gestion des sinistres et des prestations ou encore du conseil à la clientèle. (C4)	e2.pv.ci1 Ils expliquent les différences et les points communs habituels entre les prestataires privés et publics dans le secteur de l'assurance. (C2) e2.pv.ci2 Ils expliquent les modèles d'affaires spécifiques à leur branche. (C2) e2.pv.ci3 Ils mettent en évidence la chaîne de création de valeur pour les produits et les services sectoriels les plus courants. (C2) e2.pv.ci4 Ils expliquent les dernières innovations et tendances sectorielles de manière compréhensible et en s'adaptant à leur interlocuteur. (C2) e2.pv.ci5 Ils mettent en évidence de manière pertinente les principales répercussions des initiatives politiques sur leur branche. (C2) e2.pv.ci6 Ils mettent en évidence les problématiques sectorielles en matière de durabilité. (C2) e2.pv.ci7 Ils expliquent les principales répercussions des développements sectoriels actuels sur leurs activités au sein de leur entreprise, ceci de manière factuelle et adaptée à leurs interlocuteurs. (C4)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 4 : Conseiller les clients et s'occuper des processus correspondants

Les employés de commerce procèdent à des évaluations des besoins des clients et leur proposent des solutions d'assurance appropriées. Ils mènent des entretiens-conseil et des entretiens de vente et fournissent des renseignements. Ils exécutent les ordres des clients et traitent les réclamations. Ils confient des missions à certains groupes d'intérêts et soutiennent le service externe dans les opérations liées à la vente.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d2.pv.ef1 Ils procèdent à des évaluations efficaces des besoins en solutions d'assurance. (C3) d2.pv.ef2 Ils examinent la situation des clients en termes de risques dans le domaine de l'assurance. (C4) d2.pv.ef3 Ils informent et conseillent les clients pour tout ce qui touche aux questions d'assurances. (C3) d2.pv.ef4 Ils élaborent des solutions d'assurance sur mesure pour les clients. (C3) d2.pv.ef5 Ils confient des missions aux groupes d'intérêts correspondants. (C3) d2.pv.ef6 Ils traitent au cas par cas les réclamations dans le domaine de l'assurance privée. (C3) d2.pv.ef7 Ils analysent leur comportement en clientèle pour les questions qui touchent aux assurances privées. (C4) d2.pv.ef8 Ils traitent les réclamations des clients. (C4) d2.pv.ef9 Ils calculent les primes d'assurance. (C3) d2.pv.ef10 Ils communiquent de manière constructive et compréhensible avec les clients les plus divers et répondent aux différentes questions d'assurance. (C3)	d2.pv.ci1 Ils décrivent dans le détail les principales bases légales dans le domaine de l'assurance. (C2) d2.pv.ci2 Ils citent les services et les produits intéressants dans le domaine de l'assurance. (C1) d2.pv.ci3 Ils expliquent les services et les produits dans le domaine de l'assurance. (C2) d2.pv.ci4 Ils expliquent de manière compréhensible les processus et procédures dans le domaine de l'assurance privée. (C2)

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 5 : Traiter les propositions, établir les contrats, développer les produits et veiller à leur évolution

Les employés de commerce vérifient les propositions et récoltent les informations manquantes auprès des services compétents. Ils traitent les dossiers, alimentent et administrent les données et s'occupent des nombreuses correspondances. Ils évaluent les risques et établissent des offres. Ils vérifient les contrats, procèdent à des adaptations contractuelles ou lancent des mesures d'assainissement. Ils apportent leur soutien aux partenaires de distribution que ce soit pour des questions d'ordre technique, d'assurance ou de vente. En outre, ils soutiennent les gestionnaires de produits dans le cadre de la veille du marché, du développement de nouveaux produits et de l'amélioration des produits existants.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.pv.ef4 Ils vérifient les propositions d'assurance et estiment les cas dans lesquels l'assureur doit obtenir davantage d'informations sur le risque, proposer des conditions contractuelles spéciales ou prendre des mesures. (C3) c3.pv.ef5 Ils vérifient que les propositions d'assurance soient dûment et correctement renseignées. (C4) c3.pv.ef6 Ils examinent l'opportunité d'adaptations contractuelles en tenant compte de la relation clientèle et transmettent leurs propositions aux collaborateurs compétents. (C4) c3.pv.ef7 Ils saisissent les données concernant le client et son adresse dans le système de gestion. (C3) c3.pv.ef8 Ils déterminent l'ensemble des conditions contractuelles. (C3) c3.pv.ef9 Ils aident les partenaires de distribution à répondre aux questions d'ordre technique, actuariel ou commercial. (C3) c3.pv.ef10 Ils participent à la veille du marché et à la conception ainsi qu'au développement des produits. (C3)	c3.pv.ci5 Ils expliquent les dispositions importantes de la loi sur le contrat d'assurance (LCA) et de celle sur l'assurance-accidents (LAA) en ce qui concerne les assurances privées. (C2) c3.pv.ci6 Ils citent les principes les plus courants en matière de conception des produits et des services dans le domaine de l'assurance. (C1)

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 6 : Traiter les dossiers de sinistres et de prestations

Les employés de commerce traitent les dossiers de sinistres et de prestations des clients particuliers et entreprises. Ils procèdent à l'examen de la couverture et de la responsabilité et saisissent le sinistre dans le système. Ils collaborent avec différents services internes et externes. En s'appuyant sur ces clarifications et l'évaluation du sinistre, ils déterminent le montant de l'indemnisation, payent le sinistre ou argumentent leur éventuel rejet d'une prise en charge du sinistre considéré. Enfin, ils archivent l'ensemble des documents conformément aux directives internes.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.pv.ef11 Ils réceptionnent les déclarations de sinistres des assurés sur les différents canaux de communication. (C3) c3.pv.ef12 Ils enregistrent toutes les informations concernant les sinistres dans le système. (C3) c3.pv.ef13 Ils vérifient avec soin la couverture d'assurance et, le cas échéant, la responsabilité. (C3) c3.pv.ef14 Ils procèdent efficacement aux clarifications nécessaires auprès des services internes et externes. (C3) c3.pv.ef15 Ils évaluent correctement les sinistres et déterminent une indemnité juste et appropriée. (C3) c3.pv.ef16 Ils traitent les dossiers de sinistres et de prestations dans le domaine de l'assurance. (C3) c3.pv.ef17 Ils évaluent les sinistres. (C4) c3.pv.ef18 Ils adaptent correctement le traitement des sinistres en fonction du type d'assurance considérée. (C4) c3.pv.ef19 Ils déclenchent en toute autonomie le versement de l'indemnisation en cas de sinistre. (C3) c3.pv.ef20 Ils identifient les recours possibles et expliquent comment ils les examinent et les déposent. (C3) c3.pv.ef21 Ils identifient les lacunes de couverture et les affaires subséquentes potentielles au regard des sinistres déclarés et prennent les mesures appropriées (par ex. mission confiée au collaborateur du service externe). (C3)	c3.pv.ci7 Ils expliquent les dispositions légales en cas de sinistres et de versement de prestations. (C2) c3.pv.ci8 Ils expliquent les besoins essentiels des clients en cas de sinistre. (C2)

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation de travail 7 : Réceptionner les demandes et les mandats des partenaires de distribution externes et nouer des relations contractuelles

Les employés de commerce réceptionnent les demandes téléphoniques et électroniques des partenaires de distribution externes et/ou des preneurs d'assurance, les traitent ou les trient et les transmettent au service compétent au sein de l'entreprise. Les employés de commerce aident les partenaires de distribution à utiliser correctement les portails internes à l'entreprise. Ils soutiennent la distribution via les courtiers lors de l'évaluation des affaires conclues avec les partenaires de distribution externes. Enfin, ils définissent des mesures correspondantes en collaboration avec le gestionnaire des courtiers.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.pv.ef1 Ils réceptionnent l'ensemble des demandes et des mandats des partenaires de distribution externes (en particulier des courtiers) conformément aux prescriptions internes. (C3) d1.pv.ef2 Ils traitent les demandes et les mandats en toute autonomie ou les font suivre aux services compétents. (C3) d1.pv.ef3 Ils aident les partenaires de distribution externes à utiliser correctement les bons portails de l'entreprise en fonction de la situation considérée. (C3) d1.pv.ef4 Ils expliquent les processus et le déroulement de la collaboration avec les prestataires de distribution externes et les services internes. (C2) d1.pv.ef5 Ils définissent des objectifs et des prescriptions sectorielles en matière de collaboration entre les assurances et les partenaires de distribution externes. (C1) d1.pv.ef6 Ils procèdent à des évaluations détaillées de la collaboration avec les partenaires de distribution externes et les services internes. (C3) d1.pv.ef7 Ils proposent de mesures à partir des résultats des évaluations portant sur la collaboration avec les prestataires externes. (C3) d1.pv.ef8 Ils enregistrent toutes les réclamations et les transmettent ensuite systématiquement aux services compétents. (C3)	d1.pv.ci1 Ils expliquent les dispositions légales relatives à la collaboration entre les preneurs d'assurances et les partenaires de distribution externes. (C2) d1.pv.ci2 Ils décrivent les normes sectorielles relatives à la collaboration entre les preneurs d'assurances et les partenaires de distribution externes. (C2)

Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise

Situation de travail 8 : Attribuer les mandats des clients et mettre en place des relations contractuelles avec les assureurs et les clients

Les employés de commerce aident les responsables de mandat à analyser les besoins et les risques du client, à les évaluer et proposent au responsable du mandat des assurances correspondantes. Ils se procurent des offres auprès de différents assureurs et recommandent la meilleure au client. Ils coordonnent les modalités contractuelles et assurent le suivi des clients en cas de modification des besoins en assurances. Ils apportent leur aide aux clients en cas de sinistre. Les employés de commerce réceptionnent les demandes directes des clients et des assureurs, les traitent ou les transfèrent au service compétent au sein de l'entreprise. Ils soutiennent les dirigeants dans le cadre de la prospection du marché.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.pv.ef22 Ils réceptionnent les demandes des clients en toute autonomie et les coordonnent de manière fiable. (C3) c3.pv.ef23 Ils déterminent les besoins et les risques de manière ciblée en utilisant les outils d'analyse appropriés. (C3) c3.pv.ef24 Ils s'appuient en toute autonomie sur des mesures de garantie appropriées pour classer les différentes solutions par ordre de priorité (atténuation de certains risques ou prise en charge par le preneur d'assurance). (C3) c3.pv.ef25 Ils se procurent de manière ciblée des offres auprès de différents assureurs et les évaluent soigneusement. (C3) c3.pv.ef26 Ils expliquent aux différents groupes d'intérêts les outils d'analyse utilisés par l'entreprise pour l'analyse des besoins en assurances. (C2) c3.pv.ef27 Ils soumettent aux clients des solutions d'assurance convaincantes. (C3) c3.pv.ef28 Ils coordonnent de manière fiable la détermination des modalités contractuelles entre l'assurance et le client. (C3) c3.pv.ef29 Ils gèrent différents cas de figure entre les clients et les compagnies d'assurances. (C3) c3.pv.ef30 Ils apportent une aide exhaustive au client en cas de sinistre. (C3)	c3.pv.ci9 Ils expliquent en quelques mots les dispositions légales relatives au bon déroulement des relations contractuelles avec les assureurs et les clients. (C2) c3.pv.ci10 Ils expliquent comment ils procèdent à une analyse correcte des besoins des clients et des situations en termes de risques dans le domaine de l'assurance. (C2) c3.pv.ci11 Ils évaluent les solutions d'assurance courantes avec professionnalisme. (C3) c3.pv.ci12 Ils communiquent avec le client en s'adaptant au groupe-cible et à la situation considérés. (C3) c3.pv.ci13 Ils expliquent les points de jonction entre l'assurance et le client. (C2)

c3.pv.ef31 Ils enregistrent et traitent soigneusement les réclamations des clients ou les font suivre au service compétent. (C3) c3.pv.ef32 Ils se renseignent régulièrement sur les nouveaux produits et participent activement à la planification de la prospection du marché. (C3) c3.pv.ef33 Ils participent aux projets et à l'organisation d'événements au sein des entreprises de courtage, ceci en fonction de la situation considérée. (C3) c3.pv.ef34 Ils coordonnent en toute autonomie la boîte de messagerie de l'entreprise de courtage (réception, traitement et envoi de demandes ainsi que réponses). (C3) c3.pv.ef35 Ils expliquent en quelques mots aux groupes d'intérêts internes les particularités sectorielles lors de l'organisation d'événements. (C2)	

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial	
Situation de travail 9 : Traiter les processus d'assistance non spécifiques à l'assurance Les employés de commerce gèrent les tâches et les processus dans les domaines de l'administration du personnel, du marketing et de la communication, prennent en charge des projets tous services confondus, s'occupent des tâches administratives et de la comptabilité.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.pv.ef1 Ils expliquent la procédure en cas d'entrées ou de sorties de collaborateurs. (C2) c2.pv.ef2 Ils s'occupent du traitement des entrées et des sorties des collaborateurs de l'entreprise. (C3) c2.pv.ef3 Ils s'impliquent de manière proactive dans la conception et la réalisation de la présence en ligne de l'entreprise ainsi que des mesures de marketing aux fins d'acquérir des clients et de les fidéliser. (C3) c2.pv.ef4 Ils participent activement à l'administration comptable (établissement des comptes annuels, contrôle budgétaire, relevés de compte et systèmes de paiement et de relance, etc.). (C3) c2.pv.ef5 Ils expliquent les mesures de marketing et de communication en ligne les plus importantes en	---

matière de suivi et d'acquisition de clients dans le secteur de l'assurance. (C3)	

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI[11]
1	Bloc CI 1	1 Connaître et comprendre l'entreprise et la branche	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2	2 Agir dans le respect des dispositions juridiques et des prescriptions 3 Appliquer ses connaissances du marché et de la branche 4 Conseiller les clients et s'occuper des processus correspondants	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 3	3 Appliquer ses connaissances du marché et de la branche	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 4	4 Conseiller les clients et s'occuper des processus correspondants	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 5	5 Traiter les propositions, établir les contrats, développer les produits et veiller à leur évolution	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 6	6 Traiter les dossiers de sinistres et de prestations	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 7	7 Réceptionner les demandes et les mandats des partenaires de distribution externes et nouer des relations contractuelles 8 Attribuer les mandats des clients et mettre en place des relations contractuelles avec les assureurs et les clients	1 jour 1 présentiel 0 blended learning
Total			16 jours 16 présentiels 0 blended learning

[11] Modification du 30 mars 2023, en vigueur dès le 1er juin 2023

A2.17 Branche de formation et d'examen « Voyages »

Situations de travail (11) spécifiques à la branche et objectifs évaluateurs

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

Situation de travail 1 : Travailler et évoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction

Les employé/es de commerce véhiculent les lignes directrices et la stratégie de leur entreprise. Ils/elles évaluent son mode de fonctionnement, ses principaux objectifs ainsi que sa position sur le marché. Ils/elles mettent en évidence les différences par rapport à la concurrence au niveau du positionnement. Le cas échéant, ils/elles expliquent le concept d'information et de communication. Ils/elles indiquent quels sont les services proposés par leur entreprise et comment cette dernière génère de la valeur ajoutée. Les employé/es de commerce gèrent leur quotidien dans un souci de durabilité et de protection de l'environnement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.voy.ef1 Ils/elles appliquent les principes de base définis par l'entreprise (valeurs, stratégies) dans leur travail quotidien. (C3) b3.voy.ef2 Ils/elles utilisent les interfaces et coordonnent les activités entre les différentes parties prenantes de l'entreprise de manière ciblée. (C3) b3.voy.ef3 Ils/elles présentent les caractéristiques exclusives (Unique Selling Proposition, USP) de l'entreprise dans le cadre des discussions et des entretiens avec les différentes parties prenantes, en prenant soin d'adapter le message à leurs interlocuteurs. (C2) b3.voy.ef4 Ils/elles fournissent des conseils aux clients sur les partenaires prioritaires de leur propre entreprise ainsi que sur d'autres interfaces importantes pour la réservation des voyages. (C3) b3.voy.ef5 Les employé/es de commerce gèrent leur quotidien dans un souci de durabilité et donnent des conseils à leur équipe. (C3) b3.voy.ef6 Ils/elles expliquent le concept d'information et de communication de leur entreprise. (C2)	b3.voy.ci1 Ils/elles décrivent les produits et les prestations de leur entreprise. (C2) b3.voy.ci2 Ils distinguent les concurrents de leur entreprise au moyen de critères pertinents. (C2)

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

Situation de travail 2 : Utiliser les connaissances du marché et de la branche

Les employé/es de commerce appliquent leurs connaissances des interactions économiques à leur branche. Ils/elles expliquent les modèles d'affaires spécifiques à la branche et aux entreprises. Dans le cadre des discussions avec leurs collègues et clients, les employé/es de commerce expliquent la chaîne de valeur de leur branche et sont conscients de son impact social et environnemental. Ils/elles suivent l'évolution du marché et disposent de connaissances de base du marché.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.voy.ef7 Ils/elles appliquent leurs connaissances de la branche dans le cadre de leurs activités ainsi que des discussions techniques en s'adaptant à la situation. (C3) b3.voy.ef8 Ils/elles se tiennent régulièrement informé/es des innovations, des tendances de développement et de la durabilité dans leur branche. (C3) b3.voy.ef9 Ils/elles suivent les interventions politiques, l'actualité mondiale, le contexte économique et les débats autour de leur branche. (C3) b3.voy.ef10 Ils/elles informent leurs clients sur les possibilités de compenser leurs émissions de Co2.	b3.voy.ci3 Ils/elles citent les principaux marchés des produits et prestations de leur branche. (C1) b3.voy.ci4 Ils/elles fournissent des explications sur les principaux produits et prestations de leur branche en prenant soin de les adapter à leurs interlocuteurs. (C2) b3.voy.ci5 Ils/elles présentent les organisations importantes pour la branche ainsi que leurs principales missions. (C2) b3.voy.ci6 Ils/elles expliquent les innovations et tendances actuelles dans leur branche à leur échelon. (C2) b3.voy.ci7 Ils/elles expliquent les questions du développement durable spécifiques à la branche. (C2)

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 3 : Vendre des vols aux clients

Les employé/es de commerce conseillent le client en lui fournissant toutes les informations détaillées relatives au vol, vérifient la disponibilité et réservent le vol. Ils/elles expliquent aux clients les différents concepts des compagnies de ligne et de charters. Ils/elles vendent les billets, réservent des services additionnels et procèdent à des modifications ou à des annulations. Ils/elles interprètent les horaires de vol ainsi que les billets électroniques et expliquent le tarif aérien à leurs clients.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.voy.ef1 Ils/elles vérifient les disponibilités et les conditions des vols. (C3) d3.voy.ef2 Ils/elles fournissent au client des informations sur les différents types de check-in et les dispositions des compagnies aériennes en matière de bagages. (C3)	d3.voy.ci1 Ils/elles citent les alliances et les partenariats des compagnies aériennes, ainsi que leurs produits et les conséquences pour le client. (C3) d3.voy.ci2 Ils/elles expliquent les particularités des concepts de compagnies aériennes (compagnies de ligne et compagnies de charters). (C2)

d3.voy.ef3 Ils/elles procèdent à la réservation, à la modification ou à l'annulation du vol via la plateforme de réservation ou par le flight center des tour-opérateurs en respectant les dispositions applicables. (C3) d3.voy.ef4 Ils/elles émettent le billet d'avion ou chargent le département ou le service de réservation compétent de les émettre. (C3) d3.voy.ef5 Ils/elles informent le client des services additionnels à disposition. (C3) d3.voy.ef6 Ils/elles expliquent le calcul d'un tarif aérien. (C2)	d3.voy.ci3 Ils/elles interprètent les horaires de vol, les billets électroniques ainsi que les EMD (Electronic Miscellaneous Document). (C2) d3.voy.ci4 Ils/elles énumèrent les différents types de tarifs, le système monétaire, les diverses taxes et les informations détaillées qui y sont liées pour les vols. (C1)

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	
Situation de travail 4 : Vendre des prestations terrestres aux clients Les employé/es de commerce vendent une prestation terrestre au client, services supplémentaires compris. Ils/elles fournissent des conseils sur tous les types de prestations terrestres, en utilisant leurs connaissances du produit et en tenant compte des besoins du client. Ils/elles l'informent également sur les plateformes de réservation et les tarifs.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d3.voy.ef7 Ils/elles conseillent le client sur les différents types de prestations terrestres en tenant compte de ses souhaits et besoins. (C3) d3.voy.ef8 Ils/elles informent le client sur les services supplémentaires et les assurances des prestations terrestres, ainsi que sur leur couverture. (C3) d3.voy.ef9 Ils/elles interagissent avec les différentes interfaces, telles que tour-opérateurs ou prestataires de services sur place, en fonction de la situation. (C3) d3.voy.ef10 Ils/elles réservent les prestations terrestres et les services supplémentaires correspondants via différentes plateformes de réservation. (C3) d3.voy.ef11 Ils/elles conseillent le client sur les éventuelles conditions de location des prestations terrestres. (C3) d3.voy.ef12 Ils/elles procèdent à une analyse différenciée de l'évaluation des prestations terrestres. (K4)	d3.voy.ci5 Ils/elles utilisent leurs connaissances dans le domaine des prestations terrestres. (C3) d3.voy.ci6 Ils/elles utilisent leurs connaissances dans le domaine de l'hôtellerie et de la parahôtellerie. (C3)

d3.voy.ef13 Les employé/es de commerce expliquent aux clients les termes ou abréviations utilisés dans le cadre des prestations terrestres. (C2)	

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 5 : Vendre des vacances en bateau aux clients

Les employé/es de commerce expliquent au client les différences entre les divers types de croisières et citent d'autres possibilités de vacances sur l'eau. Ils/elles le renseignent également sur les différentes compagnies maritimes, leurs spécificités, les régions de croisières maritimes ou fluviales, ainsi que la meilleure saison pour partir. Les employé/es de commerce conseillent le client en lui fournissant des informations détaillées sur la croisière ou, le cas échéant, la péniche et calculent le prix. Les employé/es de commerce procèdent à la réservation auprès de la compagnie maritime, du courtier ou du tour-opérateur. Ils/elles citent les arguments de vente en faveur de vacances sur l'eau.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d3.voy.ef14 Ils/elles conseillent le client sur les différents types de croisières ainsi que d'autres possibilités de vacances sur l'eau en fonction de ses besoins. (C3) d3.voy.ef15 Ils/elles conseillent les clients sur l'équipement à bord lorsque ces derniers ont opté pour des vacances sur l'eau. (C3) d3.voy.ef16 Ils/elles réservent dans les délais les vacances sur l'eau auprès du prestataire concerné. (C3)	d3.voy.ci7 Ils/elles citent les croisières et compagnies maritimes les plus courantes, ainsi que leurs spécificités à bord. (C1) d3.voy.ci8 Ils/elles citent les destinations (régions de croisières maritimes/fluviales) et les différents types de vacances sur l'eau (croisières maritimes/croisières fluviales/vacances en péniche). (C1) d3.voy.ci9 Ils/elles présentent les avantages et les inconvénients des vacances sur l'eau. (C2) d3.voy.ci10 Ils/elles fournissent des informations sur les caractéristiques exclusives (USP) des différentes compagnies maritimes, les régions de croisières ainsi que la meilleure saison pour partir. (C3) d3.voy.ci11 Ils/elles expliquent le déroulement précis du voyage, ainsi que les conditions de voyage à bord et à terre. (C2)

Compétence opérationnelle d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 6 : Conseiller les clients sur les pays

Sur la base de leurs connaissances spécifiques aux destinations, les employé/es de commerce conseillent le client en détail sur les aspects touristiques, les dispositions y relatives ainsi que le contexte culturel dans le monde entier. Ils/elles sont en outre capables de préparer un itinéraire de voyage optimal pour les clients. Les employé/es de commerce connaissent les différentes motivations incitant les gens à voyager et sont en mesure de les attribuer à des groupes de clients. Ils/elles connaissent l'impact potentiel du tourisme sur l'économie locale, la population et l'environnement. Les employé/es de commerce expliquent au client ce que ce dernier peut faire en voyage pour soutenir le tourisme durable, mais aussi ce que les prestataires de services entreprennent sur place.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d2.voy.ef1 Ils/elles fournissent des conseils sur le voyage, les possibilités de se déplacer dans le pays et les possibilités d'hébergement dans le monde entier. (C3) d2.voy.ef2 Ils/elles recherchent des informations sur les destinations de voyage en tenant compte des besoins du client. (C3) d2.voy.ef3 Ils/elles informent le client sur les formalités d'entrée en vigueur, la monnaie, les prescriptions sanitaires et le contexte culturel. (C3) d2.voy.ef4 En cas de demandes spéciales ou d'incertitudes, ils/elles contactent l'interface compétente, à savoir le tour-opérateur ou les spécialistes ou agences sur le lieu de vacances. (C3) d2.voy.ef5 Ils/elles informent le client sur le tourisme durable à la destination concernée. (C3) d2.voy.ef6 Ils/elles partagent de manière ciblée au sein de leur équipe des conseils relatifs à la durabilité et à la protection de l'environnement en voyage. (C3)	d2.voy.ci1 Ils/elles expliquent l'impact du tourisme sur l'économie locale, la population et l'environnement, ainsi que les possibilités de soutenir le développement durable dans les pays. (C1) d2.voy.ci2 Ils/elles utilisent leurs connaissances spécifiques aux destinations dans le domaine du tourisme en fonction des besoins du client. (C3)

Compétence opérationnelle d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation de travail 7 : Gérer les réclamations des clients

Dans le cas où le client formule une réclamation, les employé/es de commerce analysent la situation, élaborent des solutions et les soumettent au client. Le cas échéant, ils/elles contactent le service à la clientèle interne, le prestataire de services ou le tour-opérateur afin de vérifier les faits ou exiger un remboursement. Si nécessaire, les employé/es de commerce ont également la possibilité de faire appel aux services neutres de l'ombudsman de la branche du voyage.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.voy.ef1 Ils/elles traitent les réclamations des clients. (C3) d1.voy.ef2 Ils/elles élaborent des solutions de manière autonome ou avec le soutien de leur supérieur ou en collaboration avec des partenaires externes. (C3) d1.voy.ef3 Si nécessaire, ils/elles font appel aux services neutres de l'ombudsman de la branche du voyage d'entente avec leur supérieur. (C3) d1.voy.ef4 Ils/elles soumettent les propositions de solutions au client. (C3)	d1.voy.ci1 Ils/elles expliquent dans quels cas ils font appel aux services neutres de l'ombudsman de la branche du voyage. (C2) d1.voy.ci2 Ils/elles traitent les réclamations de manière objective et axée sur la recherche de solutions. (C3)

Compétence opérationnelle d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 8 : Vendre des assurances voyage aux clients

Les employé/es de commerce expliquent au client les avantages d'une assurance voyage et décrivent les types d'assurances possibles ainsi que les sinistres couverts. Ils/elles concluent l'assurance via le système de réservation ou directement auprès du courtier en assurances. En cas de sinistre, ils/elles prennent les mesures nécessaires pour faire parvenir tous les documents requis au partenaire contractuel et demander un éventuel dédommagement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.voy.ef17 Ils/elles exposent au client les avantages d'une assurance voyage ainsi que les types d'assurances possibles. (C2) d3.voy.ef18 Ils/elles concluent l'assurance via le système de réservation correspondant ou auprès du courtier en assurances. (C3) d3.voy.ef19 En cas de sinistre, ils/elles traitent la correspondance avec le partenaire contractuel dans l'intérêt du client et dans les délais impartis. (C3)	d3.voy.ci12 Ils/elles présentent les offres d'assurance actuelles ainsi que les différents prestataires. (C1) d3.voy.ci13 Ils/elles expliquent la marche à suivre correcte en cas de sinistre. (C2)

Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières

Situation de travail 9 : Calculer le prix d'un voyage

Sur la base des directives et contrats correspondants, les employé/es de commerce déterminent les coûts nets des différents prestataires de services et calculent le prix de revient ainsi que le prix de vente en tenant compte de tous les suppléments, taxes ou réductions. Les employé/es de commerce facturent les prestations, connaissent les frais à régler le cas échéant sur place et convertissent les monnaies étrangères au taux de change en vigueur. Ils/elles sont en mesure de calculer un prix et de comprendre le calcul d'un prix à partir d'une liste de prix, d'un site internet ou d'autres plateformes de réservation.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c5.voy.ef1 Ils/elles calculent le prix de revient ainsi que le prix de vente sur la base des coûts nets. (C3) c5.voy.ef2 Ils/elles déterminent le prix final des voyages pour les clients. (C3) c5.voy.ef3 Ils/elles expliquent au client les suppléments, taxes ou réductions inclus dans le calcul du voyage. (C3) c5.voy.ef4 Ils/elles informent le client des frais éventuels à régler sur le lieu de destination. (C3) c5.voy.ef5 Ils/elles calculent les prix en utilisant des listes de prix, internet ou d'autres plateformes de réservation. (C3) c5.voy.ef6 Ils/elles vérifient leur calcul du prix et le corrigent en cas d'erreur. (C3)	c5.voy.ci1 Ils/elles expliquent les étapes à suivre pour calculer le prix (en monnaies nationale et étrangères) à l'aide de différents exemples pratiques. (C2) c5.voy.ci2 Ils/elles se montrent à l'aise dans le traitement des monnaies étrangères, ainsi que dans le calcul des pourcentages et des marges. (C2)

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 10 : Obtenir, établir, contrôler les documents d'entrée et voyage

Si un visa est requis, les employé/es de commerce proposent leur aide au client et se chargent, le cas échéant, de le demander pour lui. A cet effet, ils/elles tiennent compte du temps qui reste jusqu'au départ et contrôlent que les documents sont complets avant leur envoi. Les employé/es de commerce vérifient que le client a reçu son visa et qu'il figure dans son passeport. En cas de problème, ils/elles contactent l'ambassade compétente. Les employé/es de commerce établissent les documents de voyage et/ou les contrôlent afin de s'assurer qu'ils sont complets et corrects. Ils/elles connaissent le contenu et les informations nécessaires au voyage et les préparent pour les envoyer dans les délais au client ou à l'agence de voyages.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.voy.ef1 Ils/elles préparent les documents de voyage nécessaires pour le client, dans leur intégralité et dans les délais requis. (C3) c2.voy.ef2 Ils/elles avertissent le client lorsqu'il a besoin d'un visa. (C3) c2.voy.ef3 Ils/elles aident les clients à obtenir un visa en se chargeant des formalités nécessaires. (C3) c2.voy.ef4 Ils/elles vérifient à temps le visa, ainsi que les autres documents de voyage, afin de s'assurer qu'ils sont complets et corrects et de pouvoir procéder à des modifications si nécessaire. (C3) c2.voy.ef5 Ils/elles contactent le tour-opérateur/service de réservation compétent en cas d'erreurs. (C3) c2.voy.ef6 Ils/elles transmettent les documents de voyage au client ou au point de vente via le canal souhaité. (C3)	c2.voy.ci1 Ils/elles présentent les sites internet importants à consulter (par ex. DFAE). (C1) c2.voy.ci2 Ils/elles expliquent la marche à suivre pour demander un visa. (C1)

Compétence opérationnelle a4 : Agir de manière responsable dans la société

Situation de travail 11 : Agir dans le respect des lois et des directives

Les employé/es de commerce utilisent leurs connaissances relatives à la loi sur les voyages à forfait, aux conditions de voyage (CGCV), aux garanties des fonds de la clientèle et à l'ombudsman et fournissent des informations à leur sujet. Ils/elles exercent leurs activités dans le respect des dispositions légales et des directives de l'entreprise applicables (directives de conformité). Les employé/es de commerce comprennent et respectent également les directives générales et internes en matière de protection des données et veillent à traiter ces dernières de manière sûre. Ils/elles respectent le secret professionnel dans le cadre de la gestion de données sensibles.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a4.voy.ef1 Ils/elles informent le client de la législation applicable au voyage réservé. (C3) a4.voy.ef2 Ils/elles informent le client des CGCV ainsi que des autres dispositions applicables. (C3) a4.voy.ef3 Ils/elles expliquent au client la mission de l'ombudsman de la branche suisse du voyage et le but des garanties des fonds de la clientèle si nécessaire. (C2) a4.voy.ef4 Ils/elles exercent leurs activités dans le respect des dispositions légales et des directives de l'entreprise applicables (directives de conformité). (C3) a4.voy.ef5 Ils/elles informent les clients sur la réglementation en matière de voyage. (C3)	a4.voy.ci1 Ils/elles expliquent les bases juridiques de la législation sur les voyages (droit du voyage, y compris droits des passagers aériens) en s'adaptant à la situation. (C2) a4.voy.ci2 Ils/elles illustrent par un exemple la responsabilité découlant des différentes relations contractuelles dans le cadre d'un voyage organisé. (C3) a4.voy.ci3 Ils/elles expliquent avec leurs propres mots les directives et principes spécifiques à la branche en ce qui concerne la protection des données (y compris gestion des données sensibles). (C2) a4.voy.ci4 Ils/elles utilisent un exemple personnel pour illustrer de manière compréhensible les aspects juridiques ou le contenu nécessaire à l'établissement d'une offre complète. (C2)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1	1 Travailler et évoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 Utiliser les connaissances du marché et de la branche 6 Conseiller les clients sur les pays	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2	3 Vendre des vols aux clients 4 Vendre des prestations terrestres aux clients 6 Conseiller les clients sur les pays	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 3	6 Conseiller les clients sur les pays 3 Vendre des vols aux clients 5 Vendre des vacances en bateau aux clients	4 jours 4 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 4	2 Utiliser les connaissances du marché et de la branche 6 Conseiller les clients sur les pays 7 Gérer les réclamations des clients 9 Calculer le prix d'un voyage	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
5	Bloc CI 5	8 Vendre des assurances voyage aux clients 10 Obtenir, établir, contrôler les documents d'entrée et de voyage 11 Agir dans le respect des lois et des directives	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 16 présentiels 0 blended learning

A2.18 Branche de formation et d'examen « Transport »

Situations de travail (11) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

Compétence opérationnelle a1 : Examiner et développer les compétences commerciales	
Situation de travail 1 : travailler et évoluer avec habileté au sein de mon entreprise et dans ma fonction Les employés de commerce représentent la vision et la mission de l'entreprise et s'informent sur son orientation stratégique. Ils prennent en compte les besoins des différentes parties prenantes dans l'environnement de l'entreprise. Ils expliquent la chaîne de création de valeur et justifient ainsi les prix dans leur propre entreprise.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
a1.tra.ef1 Ils mettent en œuvre les fondements normatifs de leur entreprise dans leur travail quotidien. (C3) a1.tra.ef2 Ils mènent des activités opérationnelles en coordonnant de manière ciblée les interfaces entre les différentes parties prenantes. (C3) a1.tra.ef3 Ils présentent d'une manière adaptée aux destinataires les caractéristiques spécifiques de l'entreprise lors de discussions et d'entretiens avec les différentes parties prenantes. (C3)	a1.tra.ci1 Ils expliquent les produits et services du secteur des transports. (C2) a1.tra.ci2 Ils expliquent tous les prix pertinents et actuels du secteur des transports. (C2) a1.tra.ci3 Ils établissent des distinctions entre les concurrents dans leur branche sur la base des critères appropriés. (C2) a1.tra.ci4 Ils présentent la chaîne de création valeur et les différents domaines organisationnels de leur entreprise. (C2) a1.tra.ci5 Ils présentent les critères écologiques qui permettent d'identifier la compatibilité environnementale et climatique des services de transport. (C2)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise	
Situation de travail 2 : appliquer les normes juridiques et opérationnelles de base Les employés de commerce mettent en œuvre les normes juridiques et opérationnelles de leur domaine de travail. Outre les prescriptions techniques, ils respectent également les règles internes relatives à la conformité et à la durabilité. De plus, ils traitent les données et informations sensibles de manière confidentielle.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.tra.ef1 Ils effectuent leurs tâches dans le respect des exigences légales et opérationnelles en vigueur. (C3)	b2.tra.ci1 Ils appliquent les principes juridiques pertinents de leur branche de manière adaptée à la situation. (C2)

b2.tra.ef2 Ils mettent en œuvre les règles et directives de l'entreprise relatives à la conformité. (C3) b2.tra.ef3 Ils appliquent les directives générales et internes relatives à la protection des données. (C3) b2.tra.ef4 Ils vérifient et optimisent les règles actuelles en matière de protection des données. (C4)	b2.tra.ci2 Ils indiquent les prescriptions et standards spécifiques à la branche devant être respectés à chaque étape de la fourniture de prestations par des entreprises de leur secteur. (C3) b2.tra.ci3 Ils décrivent en détail les directives de leur secteur relatives à la conformité. (C2) b2.tra.ci4 Ils expliquent les directives et les prescriptions relatives à la protection des données dans leur branche, y compris le traitement des données sensibles. (C3) b2.tra.ci5 Ils remplissent les formulaires et documents d'accompagnement nécessaires et fournissent toutes les données requises. (C3)

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques	
Situation de travail 3 : recherche et utilisation d'informations relatives aux marchés et à la branche Les employés de commerce mettent à profit leurs connaissances des produits, des services et des marchés concernés dans leurs entretiens avec des clients et des collègues. Ils suivent l'évolution des marchés dans leur secteur.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b3.tra.ef1 Ils mettent à profit de manière adaptée à la situation leurs connaissances de la branche dans les discussions techniques. (C3) b3.tra.ef2 Ils s'informent régulièrement des innovations et des tendances d'évolution dans leur secteur. (C3) b3.tra.ef3 Ils suivent les avancées et discussions politiques relatives à leur secteur et en tirent des conclusions pour leur travail quotidien. (C3)	b3.tra.ci1 Ils mentionnent les principaux débouchés pour les produits et services de leur secteur. (C1) b3.tra.ci2 Ils expliquent les principaux produits et services de leur secteur de manière adaptée à leurs interlocuteurs. (C3) b3.tra.ci3 Ils mentionnent les plus importantes parties prenantes et organisations spécifiques à la branche ainsi que les principales tâches de celles-ci. (C2) b3.tra.ci4 Ils décrivent la chaîne de création de valeur pour les principaux produits et services de la branche. (C2) b3.tra.ci5 Ils expliquent de manière adaptée à leurs interlocuteurs les innovations et tendances actuelles dans leur secteur. (C3) b3.tra.ci6 Ils reconnaissent les répercussions fondamentales pour leur secteur des différentes initiatives politiques. (C3)

	b3.tra.ci7 Ils identifient les thèmes relatifs à la durabilité et spécifiques à la branche. (C3) b3.tra.ci8 Ils expliquent de manière correcte et adaptée à leurs interlocuteurs les principaux impacts des développements actuels dans la branche sur les activités et les tâches dans leurs entreprises. (C3)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise	
Situation de travail 4 : traitement des lettres et des colis postaux Les employés de commerce traitent le courrier entrant et sortant. Ils respectent les délais et distribuent le courrier en interne.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.tra.ef5 Ils traitent les lettres et les colis postaux en veillant à respecter les délais de soumission et à les remettre aux services concernés. (C3) b2.tra.ef6 Ils se procurent les formulaires nécessaires auprès des offices compétents. (C3)	b2.tra.ci6 Ils surveillent les dates et les délais de soumission et expliquent les éventuelles conséquences. (C3) b2.tra.ci7 Ils expliquent les options de saisie et de prolongation pour toutes les autorisations spéciales possibles. (C2)

Compétence opérationnelle d : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs	
Situation de travail 5 : se procurer et gérer des fournitures de bureau et des consommables Les employés de commerce se procurent et gèrent les fournitures de bureau et les consommables. Ils vérifient régulièrement le stock des fournitures de bureau et des consommables nécessaires. Au besoin, ils commandent des fournitures de bureau et comparent les articles reçus avec leur commande. Ensuite, ils stockent ces articles. Les commandes spéciales sont livrées directement en interne à la personne ou au service concernés.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d4.tra.ef1 Ils commandent des fournitures de bureau et des consommables et comparent le matériel reçu avec les commandes. (C3) d4.tra.ef2 Ils surveillent les stocks et déclenchent les commandes. (C3)	d4.tra.ci1 Ils expliquent les processus de commande internes et indiquent les conséquences d'éventuelles erreurs. (C2) d4.tra.ci2 En cas de livraison non conforme, ils effectuent une réclamation directement auprès du fournisseur. (C3)

Compétence opérationnelle d2 : mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 6 : traiter des ordres de transport ou de préparation de commandes en Suisse / à l'étranger

Les employés de commerce traitent les ordres de transport ou de préparation de commandes reçus par écrit ou par téléphone de manière rapide, conforme aux besoins du client et courtoise. Ils clarifient les besoins des clients en leur posant des questions le cas échéant. Tant pour les ordres de transport que pour les ordres de préparation de commandes, ils clarifient le type de marchandises, personnes, marchandises dangereuses, denrées périssables, sous température dirigée, dimensions, volume et poids, itinéraire de transport, ainsi que la validité et la durée des autorisations spéciales, et la faisabilité. Ils traitent ensuite les demandes des clients de manière autonome ou transmettent celles-ci à la personne compétente. Ils émettent l'ordre de transport correspondant. En outre, ils veillent à ce que les marchandises à transporter soient assurées. Ils établissent ou se procurent au besoin les documents d'exportation ou d'importation et les preuves d'origine. Le cas échéant, les employés de commerce consultent également les autorités compétentes ou, en interne, le service de planification. Les services supplémentaires de toute nature sont également pris en compte et documentés de manière appropriée. Ils facturent tous les transports conformément aux bases de calcul actuelles.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d2.tra.ef1 Ils répondent aux demandes de transport et de préparation de commandes sur tous les canaux de manière orientée vers le client. (C3) d2.tra.ef2 Ils clarifient le type de marchandises, personnes, marchandises dangereuses, denrées périssables, sous température dirigée et dimensions, volume, poids. (C3) d2.tra.ef3 Ils établissent des ordres de transport et de préparation de commandes de manière autonome et transmettent certaines demandes spécifiques au service compétent. (C3) d2.tra.ef4 Ils clarifient suffisamment tôt les questions juridiques avec les autorités ou les agents de transport compétents. (C3) d2.tra.ef5 Ils intègrent dans l'ordre les éventuels services supplémentaires. (C3) d2.tra.ef6 Ils documentent de manière claire l'ensemble des ordres et des documents connexes dans les systèmes correspondants. (C3) d2.tra.ef7 Ils traitent les ordres de transport nationaux et internationaux. (C3) d2.tra.ef8 Ils traitent le transport de marchandises dangereuses. (C3)	d2.tra.ci1 Ils indiquent les principales exigences légales relatives aux ordres de transport et de préparation de commandes. (C1) d2.tra.ci2 Ils énumèrent les autorités compétentes dans le domaine des transports. (C1) d2.tra.ci3 Ils décrivent de manière structurée le processus de différents ordres de transport et de préparation de commandes. (C3) d2.tra.ci4 Ils répondent à des questions pertinentes sur le domaine des transports. (C2) d2.tra.ci5 Ils indiquent les services supplémentaires à prendre en compte en fonction des situations. (C2) d2.tra.ci6 Ils traitent des ordres de transport et de préparation de commandes. (C3) d2.tra.ci7 Ils décrivent les méthodes de transport et emballages courants. (C2) d2.tra.ci8 Ils indiquent les prescriptions relatives au transport de marchandises dangereuses. (C2) d2.tra.ci9 Ils indiquent les dispositions douanières applicables. (C1) d2.tra.ci10 Ils expliquent les clauses commerciales internationales (Incoterms). (C2)

d2.tra.ef9 Ils souscrivent une assurance pour les marchandises à transporter. (C3) d2.tra.ef10 Ils se procurent en temps utile les documents d'exportation et d'importation nécessaires. (C3) d2.tra.ef11 Ils se procurent les documents nécessaires pour les transports spéciaux en Suisse et tiennent compte de toutes les conditions cadres. (C3) d2.tra.ef12 Ils déclarent le transport spécial auprès des offices compétents et confirment l'approbation de ces derniers. (C3)	d2.tra.ci11 Ils expliquent les principales bases légales relatives aux autorisations spéciales. (C2) d2.tra.ci12 Ils indiquent quelles sont les autorités compétentes pour le traitement. (C1) d2.tra.ci13 Ils indiquent quelles sont les autorisations nécessaires pour les transports spéciaux. (C1)

Compétence opérationnelle d3 : mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs

Situation de travail 7 : mener des entretiens avec des clients

Les employés de commerce se préparent bien avant de mener des entretiens de conseil et de vente avec des clients. Ils clarifient de manière précise les besoins des clients. Ils soulignent notamment la valeur ajoutée des produits et services de l'entreprise. Ils expliquent les majorations couramment appliquées dans la branche. Ils expliquent en détail les prix de revient des véhicules utilitaires en Suisse, les majorations pour la redevance poids lourds liée aux prestations, les suppléments pour carburant, les services supplémentaires, les forfaits et les taxes. Sur la base des besoins du client, ils proposent diverses solutions et présentent à la fin la procédure à suivre. L'entretien fait l'objet d'un traitement ultérieur. Les employés de commerce remplissent les documents nécessaires dans le système correspondant. Au besoin, ils se procurent des informations complémentaires en interne ou en externe et clarifient tous les détails.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
d3.tra.ef1 Ils mènent des entretiens avec des clients de manière structurée et axée sur les besoins. (C3) d3.tra.ef2 Ils proposent des solutions possibles et décrivent les procédures à suivre. (C4) d3.tra.ef3 Ils précisent les répercussions sur la composition du prix. (C3)	d3.tra.ci1 Ils appliquent les critères habituels dans la branche pour le calcul des prix. (C3) d3.tra.ci2 Ils proposent des solutions envisageables. (C4) d3.tra.ci3 Ils appliquent des systèmes tarifaires internes ou externes et tiennent compte des accords passés avec les clients. (C3)

Compétence opérationnelle a3 : Recevoir et exécuter des tâches dans le secteur commercial

Situation de travail 8 : exécuter des ordres, traiter et archiver des données/documents

Les employés de commerce reçoivent les demandes de transport ou de préparation de commandes et établissent ensuite une offre correspondante. Si le client se décide favorablement et procède à la commande, ils établissent alors une confirmation de commande. Ils vérifient les bons de livraison et saisissent dans le système toutes les données pertinentes relatives aux clients et à la commande. Ils facturent ensuite toutes les prestations fournies. En outre, les employés de commerce entretiennent une correspondance diverse et variée avec des clients et des fournisseurs. Ils sauvegardent et archivent toutes les données et tous les documents.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a3.tra.ef1 Ils établissent des offres pour des demandes de transport et de préparation de commandes. (C3) a3.tra.ef2 Ils envoient des confirmations de commande et assurent le suivi auprès du client. (C3) a3.tra.bef3 Ils facturent la commande dans le système et tiennent compte des données relatives à la redevance poids lourds liée aux prestations, au supplément pour carburant, à la livraison à l'étage, aux livraisons sur rendez-vous, aux temps d'attente et aux divers suppléments transport. (C3) a3.tra.ef4 Ils échangent en temps utile les documents pertinents avec le client. (C3) a3.tra.bef5 Ils assurent la correspondance telle que notices, messages internes, procès-verbaux, déclarations d'origine, bons de livraison, déclarations de marchandises dangereuses, lettres de voiture et documents douaniers nécessaires. (C3)	a3.tra.ci1 Ils décrivent les suppléments habituels dans la branche. (C1) a3.tra.ci2 Ils présentent les documents habituels dans la branche. (C2) a3.tra.ci3 Ils expliquent la structure d'une offre. (C3) a3.tra.ci4 Ils décrivent le processus d'offre et de facturation. (C2) a3.tra.ci5 Ils établissent une offre. (C3) a3.tra.ci6 Ils présentent une facturation complète en tenant compte des suppléments pertinents habituels dans la branche. (C3)

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

Situation de travail 9 : appliquer des mesures environnementales et relatives à la qualité

Les employés de commerce mettent en œuvre de manière conséquente les mesures environnementales et relatives à la qualité propres à l'entreprise par le biais de la formation des chauffeurs à l'éco-conduite et d'une planification efficace des itinéraires par l'agent de transport. Les concepts de gestion des déchets et de recyclage sont appliqués et mis en œuvre de manière conséquente dans l'entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.tra.ef4 Ils mettent en œuvre de manière conséquente dans l'entreprise les mesures environnementales et relatives à la qualité. (C3)	b3.tra.ci9 Ils expliquent les approches d'élaboration de mesures environnementales. (C3)

b3.tra.ef5 Ils appliquent le programme de recyclage interne et procèdent régulièrement à des contrôles. (C3)	b3.tra.ci10 Ils expliquent les approches d'élaboration de mesures d'amélioration de la qualité. (C2)

Compétence opérationnelle c4 : mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Situation de travail 10 : utiliser des instruments de marketing et calculer des prix

Les employés de commerce utilisent des instruments de marketing ciblés auprès des clients et des fournisseurs. Pour ce faire, ils analysent le marché. Pour certains produits et services, ils déterminent également les coûts de fabrication et les prix de revient avec des indications détaillées prédéfinies. Ils en déduisent le prix de vente en tenant compte de la marge. En outre, dans le conseil à la clientèle, les processus de travail et les tâches administratives, ils utilisent sciemment et de manière convaincante les caractéristiques, spécificités et atouts des produits et services de leur entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c4.tra.ef1 Ils comparent les prestations et les services supplémentaires des principaux concurrents avec l'offre de leur entreprise. (C3) c4.tra.ef2 Ils comparent les offres et les services des principaux clients, fournisseurs et producteurs. (C2) c4.tra.ef3 Ils présentent aux clients les offres de leur entreprise. (C3) c4.tra.ef4 Ils interagissent avec les parties prenantes pour le compte de leur entreprise. (C3) c4.tra.ef5 Dans leur travail quotidien, ils tiennent compte de la forme juridique et des valeurs de leur entreprise. (C3) c4.tra.ef6 Ils calculent les prix en tenant compte des principaux objets de coûts / chiffres clés. (C4) c4.tra.ef7 Ils appliquent les 4 P Product/Produit, Price/Prix, Place/Distribution, Promotion/Communication dans les activités de marketing et de communication de leur entreprise. (C3) c4.tra.ef8 Ils s'informent des tendances dans l'entreprise / la branche. (C3) c4.tra.ef9 Ils montrent comment l'image de la branche et de leur entreprise peut être influencée positivement. (C4)	c4.tra.ci1 Ils décrivent les mesures habituelles dans la branche en matière de publicité et de marketing (C1) c4.tra.ci2 Ils mentionnent d'éventuels influenceurs du marché. (C1) c4.tra.ci3 Ils présentent d'une manière adaptée aux destinataires une mesure publicitaire dans leur entreprise. (C2) c4.tra.ci4 Ils présentent d'une manière adaptée aux destinataires leurs propres services. (C3) c4.tra.ci5 Ils expliquent quelles sont les parties prenantes (C2) c4.tra.ci6 Ils appliquent les 4 P Product/Produit, Price/Prix, Place/Distribution, Promotion/Communication. (C3) c4.tra.ci7 Ils expliquent l'importance du secteur des transports pour l'économie. (C2) c4.tra.ci8 Ils décrivent l'histoire et le développement de leur entreprise. (C1) c4.tra.ci9 Ils citent des exemples de mesures contribuant à une image positive de leur entreprise. (C2) c4.tra.ci10 Ils calculent un prix de vente. (C4)

	c4.tra.ci11 Ils observent les éventuels influenceurs du marché. (C3) c4.tra.ci12 Ils décrivent les avantages des organisations et associations professionnelles. (C2)

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 11 : contribuer à l'administration du personnel

Les employés de commerce contribuent à l'administration du personnel lors du recrutement de personnel, de l'initiation de nouveaux collaborateurs et du processus de départ de membres du personnel. Ils traitent les dossiers de candidature et coordonnent les entretiens d'embauche avec les personnes concernées et les candidats. Ils établissent un programme d'initiation pour les nouveaux collaborateurs et une liste avec toutes les données d'accès au système d'exploitation. Dès l'arrivée d'un nouveau collaborateur, ils vérifient toutes les données personnelles de celui-ci. Les employés de commerce mettent en œuvre de manière conséquente les mesures de sécurité au travail et de protection de la santé, ainsi que le contrôle de l'ordonnance sur le temps de travail et de repos. Lorsque des collaborateurs quittent l'entreprise, ils planifient toutes les démarches nécessaires avec le service du personnel.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c2.tra.ef1 Ils établissent un programme d'initiation pour les nouveaux collaborateurs ou les apprentis. (C3) c2.tra.ef2 Ils préparent les postes de travail des nouveaux collaborateurs et veillent à ce que toutes les données d'accès soient enregistrées dans le système d'exploitation. (C3) c2.tra.ef3 Ils élaborent des modèles d'offre d'emploi avec les contenus appropriés. (C3) c2.tra.ef4 Ils enregistrent et saisissent les entrées des dossier personnels. (C3) c2.tra.ef5 Ils rédigent une lettre de refus et envoient le dossier aux personnes concernées ou suppriment les données. (C3) c2.tra.ef6 Ils invitent les candidats sélectionnés à un entretien d'embauche et planifient de manière judicieuse les entretiens dans l'agenda. (C3) c2.tra.ef7 Quand un collaborateur a quitté l'entreprise, ils clôturent le dossier personnel et l'archivent. (C3) c2.tra.ef8 Ils effectuent des contrôles des temps de travail et de repos pour tous les chauffeurs professionnels et transmettent les informations nécessaires aux	c2.tra.ci1 Ils expliquent les contenus importants d'un programme d'initiation. (C2) c2.tra.ci2 Ils expliquent l'importance du programme d'initiation lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur. (C3) c2.tra.ci3 Ils expliquent les contenus les plus importants d'une offre d'emploi. (C2) c2.tra.ci4 Ils gèrent tous les dossiers de candidature. (C3) c2.tra.ci5 Ils invitent les candidats et organisent le calendrier des entretiens d'embauche. (C2) c2.tra.ci6 Lors de la cessation des rapports de travail, ils clôturent le dossier du collaborateur concerné, conformément à la réglementation. (C3) c2.tra.ci7 Ils nomment et expliquent les cotisations sociales des collaborateurs. (C2) c2.tra.ci8 Ils appliquent les spécificités en matière de sécurité au travail et de protection de la santé en vigueur dans leur secteur. (C3)

services internes en cas de problèmes. En cas d'écarts, ils en informent leur supérieur. (C3) c2.tra.ef9 Ils s'informent des développements actuels en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3) c2.tra.ef10 Ils établissent les décomptes de salaire en tenant compte des différentes déductions. Ils vérifient celles-ci régulièrement et les modifient si nécessaire. (C3)	

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1	1 : Travailler et évoluer avec habileté au sein de mon entreprise et dans ma fonction 3 : Recherche et utilisation d'informations relatives aux marchés et à la branche 4 : Traitement des lettres et des colis postaux 7 : Mener des entretiens avec des clients 8 : Exécuter des ordres, traiter et archiver des données/documents 9 : Appliquer des mesures environnementales et relatives à la qualité	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2	1 : Travailler et évoluer avec habileté au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 : Appliquer les normes juridiques et opérationnelles de base 3 : Recherche et utilisation d'informations relatives aux marchés et à la branche 7 : Mener des entretiens avec des clients 11 : Utiliser des instruments de marketing et calculer des prix 6 : Traitement de transports spéciaux et d'autorisations spéciales	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
3	Bloc CI 3	1 : Travailler et évoluer avec habileté au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 : Appliquer les normes juridiques et opérationnelles de base 6 : Traitement d'ordres de transport ou de préparation de commande 7 : Mener des entretiens avec des clients 6 : Traitement d'ordres de transport nationaux/étrangers 6 : Traitement de transports spéciaux et d'autorisations spéciales	3 jours 3 présentiels 0 blended learning
4	Bloc CI 4	1 : Travailler et évoluer avec habileté au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 : Appliquer les normes juridiques et opérationnelles de base 5 : Se procurer et gérer des fournitures de bureau et des consommables 6 : Traitement d'ordres de transport ou de préparation de commande 7 : Mener des entretiens avec des clients 8 : Exécuter des ordres, traiter et archiver des données/documents 6 : Traitement d'ordres de transport nationaux/étrangers	3 jours 3 présentiels 0 blended learning

		12 : Contribuer à l'administration du personnel 6 : Traitement de transports spéciaux et d'autorisations spéciales	
5	Bloc CI 5	1 : Travailler et évoluer avec habileté au sein de mon entreprise et dans ma fonction 5 : Se procurer et gérer des fournitures de bureau et des consommables 9 : Appliquer des mesures environnementales et relatives à la qualité 6 : Traitement de transports spéciaux et d'autorisations spéciales	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
6	Bloc CI 6	Toutes les situations de travail sont révisées	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 16 présentiels 0 blended learning

A2.19 Branche de formation et d'examen « Fiduciaire/immobilière »

Situations de travail (10) et objectifs évaluateurs spécifiques à la branche

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise	
Situation de travail 1 : Agir de manière professionnelle dans mon entreprise et dans ma fonction Les employé-e-s de commerce agissent conformément au fonctionnement de leur entreprise et suivent systématiquement son objet, ses objectifs et son principe directeur. Ils communiquent conformément au concept d'information et de communication, respectent les procédures et les interrelations des différentes fonctions et alignent leurs actions sur leur fonction.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.fi.ef1 Ils expliquent l'objet et l'offre de prestations de leur entreprise. (C2) b2.fi.ef2 Ils mettent en œuvre le principe directeur (le cas échéant) ainsi que l'objectif de leur entreprise dans leur environnement de travail. (C3) b2.fi.ef3 Ils évaluent la position de marché de leur entreprise. (C4) b2.fi.ef4 Ils agissent conformément à l'organisation de leur entreprise, identifient les interfaces (critiques) et les interdépendances et en tiennent compte dans leurs tâches. (C3) b2.fi.ef5 Ils communiquent conformément au concept d'information et de communication de leur entreprise. (C3)	b2.fi.ci1 Ils donnent un aperçu des organisations de leur branche et de ses tâches. (C2) b2.fi.ci2 Ils expliquent les normes et les directives de référence importantes pour leur travail quotidien. (C2) b2.fi.ci3 Ils expliquent le principal objectif de leur entreprise et ses atouts (Unique Selling Proposition, USP). (C2)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise	
Situation de travail 2 : Agir conformément au droit et aux directives Les employé-e-s de commerce se conforment aux règlements internes et externes, aux directives de compliance ainsi qu'aux règlements sur la sécurité au travail et au règlement intérieur de leur entreprise. Les directives de durabilité sont mises en œuvre. Les employé-e-s de commerce se conforment à la politique de confidentialité et à l'obligation du secret professionnel, et gèrent les données sensibles et les informations internes conformément aux directives.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.fi.ef6 Ils appliquent les fondements légaux de leur domaine de travail. (C3) b2.fi.ef7 Ils appliquent systématiquement les directives de l'entreprise (au moins dans les domaines de la sécurité au travail, des réglementations internes et externes, des directives de compliance et du règlement interne) dans leur travail quotidien. (C3) b2.fi.ef8 Lors du traitement de toutes les informations, ils appliquent les directives légales, la politique de confidentialité et respectent l'obligation du secret professionnel. (C3)	b2.fi.ci4 Ils expliquent les fondements légaux importants pour leur travail. (C2) b2.fi.ci5 Ils expliquent les interventions actuelles politiques dans leur branche. (C2) b2.fi.ci6 Ils expliquent l'importance de la politique de confidentialité. (C2) b2.fi.ci7 Ils citent les institutions de réglementation et les directives de leur branche. (C1)

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques	
Situation de travail 3 : Utiliser les connaissances du marché et de la branche Les employé-e-s de commerce intègrent leurs connaissances des marchés, des prestations de services et des produits de leur entreprise ainsi que leurs connaissances du marché de leur branche. Ils participent aux discussions spécialisées avec des collègues et suivent l'évolution du marché dans leur branche.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b3.fi.ef1 Ils communiquent si besoin des renseignements sur les produits et les prestations de services de leur entreprise. (C2) b3.fi.ef2 Ils s'informent régulièrement sur les tendances et les évolutions de la branche et intègrent leurs découvertes dans leur travail quotidien. (C3)	b3.fi.ci1 Ils citent les principaux canaux d'information de leur branche. (C1) b3.fi.ci2 Ils montrent les principales tendances et évolutions de leur branche. (C3) b3.fi.ci3 Ils connaissent et expliquent les principaux facteurs d'influence de leur branche. (C2)

Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières

Situation de travail 4 : Traiter les opérations courantes

Les employé-e-s de commerce enregistrent les opérations courantes, contrôlent le contenu des pièces justificatives, les imputent et les comptabilisent. Ils contrôlent les paiements entrants et exécutent les procédures de rappel et de recouvrement. Ils effectuent et vérifient régulièrement les transactions financières et en garantissent la réalisation ponctuelle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c5.fi.ef1 Ils contrôlent l'exactitude et l'intégralité des pièces justificatives. (C3) c5.fi.ef2 Ils imputent les pièces justificatives et comptabilisent les opérations courantes. (C3) c5.fi.ef3 Ils exécutent les procédures de rappel et de recouvrement conformément aux directives légales. (C3) c5.fi.ef4 Ils vérifient régulièrement les transactions financières et prennent si besoin des mesures appropriées. (C5)	c5.fi.ci1 Ils expliquent les différentes méthodes comptables. (C2) c5.fi.ci2 Ils présentent la systématique du plan comptable général et du plan comptable. (C2) c5.fi.ci3 Ils présentent les codes de TVA (taxe sur la valeur ajoutée). (C2) c5.fi.ci4 Ils vérifient l'exactitude des pièces justificatives sur la base des directives légales. (C3) c5.fi.ci5 Ils expliquent les directives et les délais légaux en lien avec les procédures de sommation et de recouvrement. (C2)

Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières

Situation de travail 5 : Exécuter les tâches relatives à la TVA

Les employé-e-s de commerce préparent pour les clients les décomptes de TVA, les inscrivent dans la comptabilité financière et rapprochent les comptes. À la fin de l'année, les employé-e-s de commerce établissent les rapprochements de comptes, la concordance annuelle de TVA et, si besoin, un décompte rectificatif de TVA.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c5.fi.ef5 Ils inscrivent la TVA dans la comptabilité financière conformément aux directives légales. (C3) c5.fi.ef6 Ils contrôlent les décomptes de TVA. (C3) c5.fi.ef7 Ils rapprochent les comptes de TVA chaque trimestre. (C3) c5.fi.ef8 Ils établissent chaque année un rapprochement de comptes, la finalisation et, si besoin, un rectificatif de TVA. (C3)	c5.fi.ci6 Ils décrivent les principaux aspects des fondements théoriques de la TVA (cycle de la TVA, taux, modes de décompte, points de contact au sein de la branche immobilière). (C2) c5.fi.ci7 Ils appliquent les fondements légaux du calcul de la TVA. (C3) c5.fi.ci8 Ils effectuent les rapprochements de comptes et les rectificatifs de TVA. (C3)

Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières

Situation de travail 6 : Effectuer les travaux de bouclement

Les employé-e-s de commerce préparent les bouclements annuels et intermédiaires. Ils effectuent les régularisations, amortissements, évaluations, provisions et rapprochements nécessaires. Ils contrôlent l'intégralité des bouclements, examinent la plausibilité des chiffres, calculent et interprètent les ratios et recommandent d'éventuelles mesures d'optimisation.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c5.fi.ef9 Ils préparent les bouclements annuels et intermédiaires. (C3) c5.fi.ef10 Ils calculent et comptabilisent si besoin les amortissements, les provisions, les ajustements et les évaluations. (C3) c5.fi.ef11 Ils effectuent les rapprochements et les contrôles des comptes. (C4) c5.fi.ef12 Ils examinent la plausibilité des chiffres et les éventuelles modifications. (C4) c5.fi.ef13 Ils participent au suivi des bouclements. (C3) c5.fi.ef14 Ils calculent et interprètent les ratios. (C4) c5.fi.ef15 Ils proposent des mesures d'optimisation sur la base des ratios. (C5)	c5.fi.ci9 Ils énumèrent les caractéristiques et les directives des fondements juridiques en tenant compte des différentes formes de sociétés. (C2) c5.fi.ci10 Ils expliquent les similitudes et les différences entre les comptes annuels établis par les agents fiduciaires et immobiliers. (C2) c5.fi.ci11 Ils préparent les bouclements annuels, si besoin en intégrant les régularisations, amortissements, provisions et rapprochements. (C3) c5.fi.ci12 Ils calculent les ratios pertinents. (C3) c5.fi.ci13 Ils expliquent les directives pour l'établissement d'un procès-verbal de l'AG/AA. (C2) c5.fi.ci14 Ils énumèrent les directives du droit commercial. (C1) c5.fi.ci15 Ils expliquent le déroulement d'une révision. (C2) c5.fi.ci16 Ils expliquent les fondements juridiques du décompte de charges et les modes de décompte. (C2) c5.fi.ci17 Ils présentent les différences entre les coûts d'exploitation et les coûts de chauffage et calculent les frais accessoires en tenant compte de différentes clés de répartition. (C3)

Compétence opérationnelle c5 : Superviser et contrôler des opérations financières

Situation de travail 7 : Accomplir des tâches fiscales

Les employé-e-s de commerce établissent des déclarations d'impôt pour des personnes physiques et morales, examinent la plausibilité du développement de la fortune, contrôlent les bordereaux d'impôt et les taxations fiscales et contrôlent le remboursement de l'impôt anticipé. Ils vérifient les mesures éventuelles d'optimisation fiscale et les présentent au client ou au responsable des mandats pour discussion.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c5.fi.ef16 Ils déterminent les pièces justificatives nécessaires pour la déclaration d'impôt correspondante. (C3) c5.fi.ef17 Ils établissent la déclaration d'impôt pour des personnes physiques. (C3) c5.fi.ef18 Ils établissent la déclaration d'impôt pour des personnes morales. (C3) c5.fi.ef19 Ils examinent la plausibilité de l'évolution de la fortune. (C4) c5.fi.ef20 Ils vérifient les bordereaux d'impôt et les taxations fiscales. (C4) c5.fi.ef21 Ils proposent des mesures d'optimisation fiscale pour le client. (C5) c5.fi.ef22 Ils effectuent les étapes nécessaires pour le remboursement de l'impôt anticipé. (C3)	c5.fi.ci18 Ils expliquent le fonctionnement du système fiscal en Suisse. (C2) c5.fi.ci19 Ils expliquent les principaux fondements du droit fiscal (C2) c5.fi.ci20 Ils établissent la déclaration d'impôt de personnes physiques. (C3) c5.fi.ci21 Ils établissent la déclaration d'impôt de personnes morales. (C3) c5.fi.ci22 Ils vérifient l'intégralité et l'exactitude des bordereaux d'impôt et des taxations fiscales. (C4) c5.fi.ci23 Ils justifient de manière claire les propositions d'optimisation fiscale. (C5) c5.fi.ci24 Ils appliquent la procédure de remboursement de l'impôt anticipé. (C3)

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien dans le secteur commercial

Situation de travail 8 : Gérer les ressources humaines et la comptabilité des salaires

Les employé-e-s de commerce gèrent les dossiers du personnel et saisissent et mutent les données de base du personnel. Ils traitent les données salariales fixes et variables, effectuent les décomptes de salaire mensuels et les intègrent dans la comptabilité financière et rapprochent les comptes. Ils établissent les déclarations aux assurances sociales, les décomptes d'impôt à la source ainsi que les certificats de salaire.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c2.fi.ef1 Ils gèrent les ressources humaines. (C3)	c2.fi.ci1 Ils décrivent le fonctionnement du système d'assurances sociales. (C2)

c2.fi.ef2 Ils saisissent et gèrent les données de base du personnel. (C3) c2.fi.ef3 Ils traitent les données salariales fixes et variables. (C3) c2.fi.ef4 Ils établissent, envoient et comptabilisent les décomptes de salaire dans les délais. (C3) c2.fi.ef5 Ils rapprochent la comptabilité des salaires et la comptabilité financière. (C3) c2.fi.ef6 Ils établissent divers documents en lien avec le salaire. (C3)	c2.fi.ci2 Ils présentent les fondements légaux. (C2) c2.fi.ci3 Ils traitent correctement les données de base du personnel. (C3) c2.fi.ci4 Ils traitent les données salariales fixes et variables. (C3) c2.fi.ci5 Ils établissent les déclarations aux assurances sociales, le décompte d'impôt à la source ainsi que le certificat de salaire. (C3)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

Situation de travail 9 : Gérer des immeubles locatifs ou des propriétés par étages

Les employé-e-s de commerce accomplissent les tâches affectées à un immeuble. Ils gèrent et conseillent les locataires, la communauté de copropriétaires par étages ainsi que les propriétaires. Les employé-e-s de commerce concluent et gèrent les contrats locatifs de A à Z. Ils veillent à l'entretien de l'immeuble. En cas de défauts, ils prennent les mesures adéquates et attribuent les tâches correspondantes.

Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
b2.fi.ef9 Ils gèrent les tâches en lien avec l'immeuble sur la base du contrat de gérance immobilière. (C3) b2.fi.ef10 Ils planifient et organisent les visites de biens et les remises/reprises de logements. (C3) b2.fi.ef11 Ils gèrent l'ensemble du processus de travail du début à la fin d'un bail. (C3) b2.fi.ef12 Ils établissent et traitent les congés conformément aux directives légales. (C3) b2.fi.ef13 Ils veillent à l'entretien du bien et en vérifient l'état en concertation avec leur responsable. (C4) b2.fi.ef14 Ils évaluent les défauts, appliquent les mesures adéquates pour y remédier et attribuent/surveillent les mandats correspondants. (C5) b2.fi.ef15 Ils indiquent aux résidents comment réduire leur	b2.fi.ci8 Ils expliquent les principaux aspects d'un contrat de gérance immobilière. (C3) b2.fi.ci9 Ils expliquent les principaux aspects et fondements juridiques des différents types de baux et présentent leurs avantages et leurs inconvénients, y compris pour la location commerciale et la sous-location. (C3) b2.fi.ci10 Ils établissent un bail de logement, annexes incluses. (C3) b2.fi.ci11 Ils expliquent les différentes formes et bases juridiques des garanties et présentent leurs avantages et leurs inconvénients. (C3) b2.fi.ci12 Ils décrivent les fondements et les termes techniques de la propriété par étage, y compris les formes de propriété. (C2) b2.fi.ci13 Ils décrivent les assurances qui doivent être sous-

consommation d'énergie grâce à des mesures simples. (C3)	crites pour les biens immobiliers et peuvent indiquer quels dommages sont couverts par ces assurances. (C2) b2.fi.ci14 Ils présentent le déroulement d'un état des lieux, y compris les tâches de suivi. (C3) b2.fi.ci15 Ils gèrent les situations difficiles avec les locataires. (C3) b2.fi.ci16 Ils expliquent la matérialisation des logements et attribuent les tâches de réparation aux spécialistes compétents. (C4) b2.fi.ci17 Ils procèdent à une résiliation extraordinaire du bailleur dans le respect des directives légales. (C3) b2.fi.ci18 Ils établissent une modification de contrat entraînant des frais dans le respect des directives légales. (C3) b2.fi.ci19 Ils expliquent les principales mesures permettant de réduire la consommation d'énergie et les émissions de CO_2 d'un bâtiment. (C2)

Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	
Situation de travail 10 : Commercialiser des immeubles locatifs ou des propriétés Les employé-e-s de commerce commercialisent des immeubles locatifs ou des propriétés. Ils proposent des mesures de commercialisation adéquates et participent à l'établissement et à la réalisation de concepts de commercialisation. Les employé-e-s de commerce conseillent les locataires et les acheteurs potentiels et réalisent le contrôle. Ils organisent et effectuent les visites de biens. Une fois l'affaire conclue, ils établissent les documents correspondants.	
Objectifs évaluateurs entreprise	**Objectifs évaluateurs cours interentreprises**
c4.fi.ef1 Ils se procurent les informations nécessaires, participent aux analyses de marché et de groupes cibles et appliquent les mesures de commercialisation adéquates. (C5) c4.fi.ef2 Ils utilisent les outils et les plates-formes de marketing actuels de manière adaptée aux groupes cibles. (C3) c4.fi.ef3 Ils préparent les annonces de biens immobiliers et	c4.fi.ci1 Ils expliquent les bases du registre foncier en lien avec les contrats de vente. (C2) c4.fi.ci2 Ils expliquent les principaux éléments d'un contrat de courtage. (C3) c4.fi.ci3 Ils expliquent le contenu d'un contrat de vente et en présentent les fondements juridiques. (C3) c4.fi.ci4 Ils expliquent les différents types de financement

les documents de location et de vente de manière attrayante, complète et ciblée sur le client. (C3) c4.fi.ef4 Ils organisent et effectuent les visites de biens avec les personnes intéressées. (C3) c4.fi.ef5 Ils vérifient les locataires ou acheteurs potentiels et établissent les documents correspondants après la conclusion du contrat. (C3)	et modèles hypothécaires et calculent la capacité financière. (C4) c4.fi.ci5 Ils appliquent les mesures de commercialisation adéquates ainsi que leurs canaux et justifient leurs propositions. (C4) c4.fi.ci6 Ils retirent de l'analyse les aspects positifs et négatifs des discussions avec les parties. (C4) c4.fi.ci7 Ils expliquent les principales caractéristiques lors du contrôle des locataires ou acheteurs potentiels et lors de l'établissement d'un contrat de vente ou d'achat. (C3) c4.fi.ci8 Ils mènent les entretiens avec les clients et les négociations. (C3)

Cours interentreprises

Semestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jours de CI
1	Bloc CI 1	1 Agir de manière professionnelle dans mon entreprise et dans ma fonction 2 Agir conformément au droit et aux directives	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
2	Bloc CI 2	4 Traiter les opérations courantes 9 Gérer des immeubles locatifs ou des propriétés par étages 10 Commercialiser des immeubles locatifs ou des propriétés	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
3	Bloc CI 3	5 Exécuter les tâches relatives à la TVA 8 Gérer les ressources humaines et la comptabilité des salaires 9 Gérer des immeubles locatifs ou des propriétés par étage	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
3	Bloc CI 4	6 Effectuer les travaux de bouclement 9 Gérer des immeubles locatifs ou des propriétés par étages 10 Commercialiser des immeubles locatifs ou des propriétés	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
4	Bloc CI 5	6 Effectuer les travaux de bouclement 7 Accomplir des tâches fiscales	3 jours 2 présentiels 1 blended learning
5	Bloc CI 6	2 Agir conformément au droit et aux directives 3 Utiliser les connaissances du marché et de la branche 7 Accomplir des tâches fiscales	2 jours 2 présentiels 0 blended learning
Total			16 jours 12 présentiels 4 blended learning