

## Plan de formation Formation commerciale initiale avec CFC

### Tables des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<i>REMARQUES PRÉLIMINAIRES</i> .....	<b>3</b>
<b>PROFIL DE LA PROFESSION</b> .....	<b>4</b>
<b>EXPLICATIONS RELATIVES AU PLAN DE FORMATION</b> .....	<b>4</b>
<b>UNE PROFESSION AVEC DEUX OPTIONS SCOLAIRES</b> .....	<b>6</b>
<b>PARTIE A : COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES</b> .....	<b>8</b>
<b>1. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</b> .....	<b>8</b>
1.1 BRANCHE ET ENTREPRISE (DOCUMENTS SPÉCIFIQUES AUX BRANCHES) .....	8
1.2 LANGUE STANDARD (LANGUE NATIONALE DE LA RÉGION) .....	9
1.3 LANGUE(S) ÉTRANGÈRE(S) .....	9
1.4 INFORMATION/COMMUNICATION/ADMINISTRATION (ICA) .....	9
1.5 ECONOMIE ET SOCIÉTÉ (E&S) .....	9
<b>2. COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES</b> .....	<b>10</b>
2.1 TRAVAIL ET APPRENTISSAGE EFFICACES ET SYSTÉMATIQUES .....	10
2.2 APPROCHE ET ACTION INTERDISCIPLINAIRES .....	10
2.3 APTITUDE À LA NÉGOCIATION ET AU CONSEIL .....	10
2.4 PRÉSENTATION EFFICACE .....	10
<b>3. COMPÉTENCES SOCIALES ET PERSONNELLES</b> .....	<b>11</b>
3.1 DISPOSITION À LA PERFORMANCE .....	11
3.2 CAPACITÉ À COMMUNIQUER .....	11
3.3 APTITUDE AU TRAVAIL EN ÉQUIPE .....	11
3.4 CIVILITÉ .....	11
3.5 APTITUDE À L'APPRENTISSAGE .....	12
3.6 CONSCIENCE ÉCOLOGIQUE .....	12
<b>4. DESCRIPTION DES NIVEAUX TAXONOMIQUES</b> .....	<b>13</b>
C1 (SAVOIR) .....	13
C2 (COMPRENDRE) .....	13
C3 (APPLIQUER) .....	13
C4 (ANALYSER) .....	14
C5 (SYNTHÉTISER) .....	14
C6 (ÉVALUER) .....	15

<b><u>PARTIE B : TABLEAU DES LEÇONS DE L'ÉCOLE PROFESSIONNELLE.....</u></b>	<b>16</b>
<b>B.1 RÉPARTITION SELON LES ANNÉES DE FORMATION .....</b>	<b>16</b>
<b>B.2 MISE EN ŒUVRE DU TABLEAU DES LEÇONS .....</b>	<b>17</b>
B.2.A MISE EN ŒUVRE UNIFORME ET TRANSPARENCE DE L'ORGANISATION SCOLAIRE .....	17
B.2.B CADRE POUR LA MISE EN ŒUVRE DES MODULES D'ENSEIGNEMENT « APPROFONDIR ET RELIER » (A&R) .....	18
B.2.C CADRE POUR LA MISE EN ŒUVRE DES MODULES D'ENSEIGNEMENT « COMPÉTENCES INTERDISCIPLINAIRES » (CID) .....	21
<b><u>PARTIE C : ORGANISATION, RÉPARTITION ET DURÉE DES COURS INTERENTREPRISES .....</u></b>	<b>24</b>
<b>1. CADRE APPLICABLE À TOUTES LES BRANCHES RELATIF AUX COURS INTERENTREPRISES.....</b>	<b>24</b>
1.1 BUT .....	24
1.2 ORGANES RESPONSABLES .....	24
1.3 RÈGLEMENT D'ORGANISATION.....	24
1.4 DURÉE, PÉRIODE ET CONTENUS.....	24
<b>1.2 INDICATIONS SPÉCIFIQUES AUX BRANCHES RELATIVES AUX CI (ÉTAT AU 24 MARS 2010).....</b>	<b>25</b>
<b><u>PARTIE D : PROCÉDURE DE QUALIFICATION.....</u></b>	<b>26</b>
<i>REMARQUES PRÉLIMINAIRES RELATIVES À LA PROCÉDURE DE QUALIFICATION .....</i>	<i>26</i>
<b>1. PARTIE ENTREPRISE : DOMAINES DE QUALIFICATION, ORGANISATION ET PONDÉRATION.....</b>	<b>27</b>
<b>1.1 CADRE APPLICABLE À TOUTES LES BRANCHES RELATIF À LA PROCÉDURE DE QUALIFICATION, PARTIE ENTREPRISE</b>	<b>28</b>
1.1.1 CADRE APPLICABLE À TOUTES LES BRANCHES RELATIF AU DOMAINE DE QUALIFICATION « PRATIQUE PROFESSIONNELLE – ÉCRIT » .....	28
1.1.2 CADRE APPLICABLE À TOUTES LES BRANCHES RELATIF AU DOMAINE DE QUALIFICATION « PRATIQUE PROFESSIONNELLE – ORAL » .....	28
1.1.3 CADRE APPLICABLE À TOUTES LES BRANCHES RELATIF À LA « PRATIQUE PROFESSIONNELLE – NOTE D'EXPÉRIENCE » .....	29
1.1.4 CHOIX DE VARIANTES RELATIF À LA « PRATIQUE PROFESSIONNELLE – NOTE D'EXPÉRIENCE » .....	31
<b>1.2 CHOIX SPÉCIFIQUE DES BRANCHES RELATIF AUX VARIANTES DE LA « PRATIQUE PROFESSIONNELLE – NOTE D'EXPÉRIENCE » .....</b>	<b>31</b>
<b>1.3 DISPOSITIONS D'EXÉCUTION SPÉCIFIQUES AUX BRANCHES .....</b>	<b>32</b>
<b>2. PARTIE SCOLAIRE : DOMAINES DE QUALIFICATION, ORGANISATION ET PONDÉRATION.....</b>	<b>33</b>
<b><u>APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR.....</u></b>	<b>34</b>
<b><u>ANNEXE :.....</u></b>	<b>34</b>

## Introduction

---

### Remarques préliminaires

*Le plan de formation constitue un cadre obligatoire dont l'objectif est de créer la transparence, de garantir la sécurité juridique, d'assurer une marge de manœuvre suffisante pour la mise en œuvre et de permettre un contrôle et un développement de la qualité adéquats. C'est en outre un instrument de pilotage de la future Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité en vue du développement continu de la profession et des différentes branches de formation et d'examens.*

*Le profil de qualification générique à l'origine du plan de formation et les profils de qualification<sup>1</sup> des différentes branches de formation et d'examens qui en découlent permettent la comparaison entre les branches et avec des professions apparentées, ainsi que le positionnement par rapport aux diplômes de la formation professionnelle supérieure.*

*Le plan de formation pose les conditions de la coopération entre les lieux de formation :*

- La standardisation des objectifs évaluateurs scolaires, notamment la définition d'étapes semestrielles pour les domaines d'enseignement E&S et ICA, permet l'organisation des programmes de formation de la partie entreprise et des programmes des cours interentreprises (CI) en fonction des contenus de formation obligatoires fixés dans les catalogues d'objectifs évaluateurs de la partie scolaire.*
- La répartition des tâches entre l'entreprise formatrice et les CI découle de l'attribution des objectifs évaluateurs dans le catalogue correspondant des différentes branches de formation et d'examens.*
- Les catalogues d'objectifs évaluateurs dans le plan de formation, les guides méthodiques types et les programmes de CI des branches de formation et d'examens fournissent des indications sur la coordination avec les domaines d'enseignement scolaires.*

*Les branches de formation et d'examens restent les principales responsables de l'organisation et du déroulement des CI ainsi que de la partie entreprise de la procédure de qualification.*

*La future Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité est chargée, en vertu de l'ordonnance sur la formation et du règlement d'organisation qui reste à édicter, des tâches suivantes :*

- proposer à l'OFFT toute modification de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale ;*
- adapter régulièrement, au moins tous les cinq ans, les plans de formation ;*
- édicter un catalogue des tâches et des critères pour la reconnaissance de branches de formation et d'examens et soumettre à l'OFFT les propositions y relatives ;*
- valider les profils de qualification et les conditions de réussite des branches de formation et d'examens et déposer une demande d'approbation à l'OFFT ;*
- édicter des dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification de la partie entreprise et de la partie scolaire ;*
- approuver les règlements d'organisation de CI des branches de formation et d'examens.*

*L'élaboration d'instruments, de moyens auxiliaires et de directives pour la formation et pour la procédure de qualification incombe, dans le cadre des dispositions de l'ordonnance sur la formation, du plan de formation et des dispositions d'exécution, aux écoles et aux branches de formation et d'examens.*

---

<sup>1</sup> Le profil de qualification constitue la base du plan de formation.

## Profil de la profession

« Les employés de commerce sont des collaborateurs centrés sur les prestations de services dans des processus de gestion d'entreprise.

Leur domaine professionnel s'étend du conseil à la clientèle externe et interne à l'exécution de tâches spécifiques à la branche, en passant par l'exécution de tâches administratives.

Ils possèdent des compétences communes mais les priorités diffèrent selon la branche dans laquelle ils exercent leur activité, la stratégie de l'entreprise et les aptitudes personnelles.

L'orientation client, l'initiative individuelle et la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude ».

## Explications relatives au plan de formation

Les travaux préparatoires concernant le processus de réforme effectués dans le cadre de la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC), notamment les analyses d'activité et de scénario, ont mis en lumière les différences (de plus en plus importantes) dans les compétences exigées dans la pratique professionnelle au sein des différentes branches.

Le présent plan de formation tient compte de ces différences tout en présentant un cadre uniforme pour toute la profession :

### a) Flexibilité des objectifs de formation au niveau de l'entreprise

Les branches de formation et d'examens disposent de la flexibilité nécessaire pour mettre en œuvre le contenu de la partie entreprise du plan de formation. La complexité du champ professionnel est ainsi prise en compte dans la mesure où :

- sur la base d'un objectif général et de huit objectifs particuliers communs dans le domaine des compétences professionnelles – Branche et entreprise (partie A, chap. 1.1), chaque branche de formation et d'examens définit son propre **catalogue d'objectifs évaluateurs spécifique englobant** les compétences méthodologiques, personnelles et sociales correspondantes pour l'entreprise formatrice et les cours interentreprises ;
- il est possible, au sein de ce catalogue d'objectifs évaluateurs spécifique à la branche, de définir des **objectifs obligatoires et des objectifs facultatifs** pour les personnes en formation ;
- sur la base d'un cadre commun pour les cours interentreprises (partie C), chaque branche de formation et d'examens détermine son propre nombre de jours CI ainsi que le contenu et l'organisation de ces derniers dans des dispositions d'exécution qui lui sont propres ;
- sur la base d'un cadre commun pour la **partie entreprise de la procédure de qualification** (partie D), chaque branche de formation et d'examens détermine ses propres dispositions d'exécution.

### b) Standardisation des objectifs de formation au niveau scolaire

La standardisation de la partie scolaire du plan de formation offre la plus grande transparence aux entreprises formatrices et aux CI. La possibilité de référencement permet une meilleure coopération entre les lieux de formation. L'enseignement commun dans des classes « toutes branches confondues » contribue fortement à l'unité de ce champ professionnel hétérogène. Il en ressort des **catalogues d'objectifs de formation uniformes pour les écoles professionnelles et valables pour les personnes en formation de toutes les branches** (objectifs généraux, particuliers et évaluateurs ; partie A : compétences professionnelles, chap. 1.2 - 1.5), répartis selon les domaines d'enseignement.

c) Systématique du plan de formation

Afin que le plan de formation soit maniable et tienne compte des groupes cibles, la partie A « Compétences opérationnelles » est structurée en plusieurs documents à valeur juridique contraignante de manière suivante :

- Partie générale (présent document) : introduction aux compétences professionnelles (chap. 1), compétences méthodologiques, sociales/personnelles, taxonomie (chap. 2-4)
- 1.1 Branche et entreprise : parties spécifiques aux branches de formation et d'exams (sous forme de documents séparés spécifiques aux branches BFE)
- 1.2 – 1.5 : parties spécifiques aux écoles professionnelles commerciales EPC (sous forme de documents séparés spécifiques aux domaines d'enseignement)

Les dispositions d'exécution nécessitent l'approbation de la future Commission pour le développement professionnel et la qualité. Elles sont mentionnées ci-après à titre d'information.

Plan de formation	Dispositions d'exécution
<b>Introduction</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil de la profession</li> <li>• Utilisation</li> <li>• Option B / E</li> </ul>	
<b>A Compétences opérationnelles</b>	
<b>1. Compétences professionnelles</b> En résumé : niveau objectifs généraux et particuliers + explications	
<b>1.1 Branche et entreprise</b> <i>Documents séparés spécifiques aux branches (BFE) :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ catalogues d'objectifs évaluateurs, yc réglementation en matière d'objectifs obligatoires/facultatifs</li> </ul>	
<b>1.2 – 1.5</b> <i>Documents séparés par domaine d'enseignement spécifiques aux écoles professionnelles (EPC) :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Langue standard – langue nationale régionale LS (B/E)</li> <li>➤ Langues étrangères LE (B/E)</li> <li>➤ ICA (B)</li> <li>➤ ICA (E)</li> <li>➤ E&amp;S (B)</li> <li>➤ E&amp;S (E)</li> </ul>	1 disposition d'exécution <ul style="list-style-type: none"> <li>• par domaine d'enseignement</li> <li>• A&amp;R / TA</li> </ul>
<b>2. Compétences méthodologiques</b> <b>3. Compétences sociales et personnelles</b> 4. Niveau taxonomique	
<b>B Tableau des leçons par année de formation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre uniforme et transparence de l'organisation scolaire</li> <li>• Approfondir et relier (A&amp;R)</li> <li>• Compétences interdisciplinaires (CID)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre de mise en œuvre : vue d'ensemble des objectifs par semestre</li> </ul>
<b>C Organisation, répartition et durée des cours interentreprises</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre applicable à toutes les branches relatif aux CI</li> <li>• Liste des données relatives aux CI spécifiques aux branches :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de jours de CI</li> <li>- Contrôles de compétence des CI : oui/non</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règlements d'organisation CI</li> <li>• Programmes CI spécifiques aux branches</li> </ul>
<b>D Procédure de qualification partie entreprise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre applicable à toutes les branches relatif à la procédure de qualification</li> <li>• Liste des choix de variante spécifiques aux branches concernant la note d'expérience pour la pratique professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre et organisation de la procédure de qualification spécifiques aux branches</li> </ul>
<b>Procédure de qualification partie école</b> Option B/E	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 disposition d'exécution par domaine d'enseignement</li> </ul>

## UNE profession avec DEUX options scolaires

### Quelles sont les voies d'accès possibles à un diplôme professionnel reconnu à l'échelle fédérale dans le domaine commercial ?

Il existe deux professions distinctes : la formation de deux ans d'assistant de bureau AFP et la formation de trois ans d'employé de commerce CFC (avec ou sans maturité professionnelle). Le positionnement de ces deux professions s'avère cohérent. La flexibilité de l'accès à un diplôme reconnu doit passer pour l'essentiel par la différenciation de ces deux professions.

Les deux options (B et E) menant au CFC ne correspondent pas à deux professions distinctes, mais elles offrent une possibilité supplémentaire de différencier le niveau d'exigences. **Les objectifs de formation sont les mêmes pour les deux options dans la formation en entreprise et dans les cours interentreprises.** La différenciation de la formation professionnelle initiale dans les deux options se fait donc au niveau des exigences scolaires et des objectifs évaluateurs.

Les deux options s'intitulent « formation initiale de base » (lettre « B » inchangée) et « formation initiale élargie » (lettre « E » inchangée). La répartition dans l'option B ou E est effectuée pour l'essentiel par une **différenciation verticale de niveau** en deux options purement scolaires.

Au niveau horizontal, la **différenciation se déroule au niveau du contenu** :

- formation initiale de base (B) : objectifs supplémentaires en ICA
- formation initiale élargie (E) : objectifs supplémentaires en E&S et deuxième langue étrangère.

### Comment la différenciation scolaire entre les deux options est-elle articulée en termes de contenu et de durée de formation ?

#### Exigences de contenu pour les deux options scolaires

	Formation initiale de base	Formation initiale élargie
<b>Langue standard</b> (langue nationale régionale)	Exigences identiques conformément au présent plan de formation <i>120 leçons de plus dans l'option B</i>	
<b>1<sup>re</sup> langue étrangère</b>	Exigences identiques conformément au présent plan de formation <i>80 leçons de plus dans l'option B</i>	
<b>2<sup>e</sup> langue étrangère</b>	-----	Exigences conformément au présent plan de formation
<b>ICA</b>	ICA (B) : Part d'objectifs communs avec ICA (E) + <b>objectifs supplémentaires</b> <b><i>Au total, 160 leçons de plus dans l'option B</i></b> <i>Prend fin à l'issue de la 2<sup>e</sup> année de formation</i>	ICA (E) : Part d'objectifs communs avec ICA (B)  <i>Prend fin à l'issue de la 2<sup>e</sup> année de formation</i>
<b>E&amp;S</b>	E&S (B) : Part d'objectifs communs avec E&S (E)	E&S (E) : Part d'objectifs communs avec E&S (B) + <b>objectifs supplémentaires</b> en comptabilité, en droit et en économie politique  <b><i>Au total, 120 leçons de plus dans l'option E</i></b>
<b>A&amp;R / TA / CID</b>	Exigences identiques conformément au présent plan de formation <i>Durée identique</i>	

## Détermination de l'option scolaire « B » ou « E »

Le choix de l'option scolaire au début de l'apprentissage revient aux apprentis et aux entreprises formatrices. Ils informent au début de l'apprentissage l'école professionnelle dans quelle option scolaire (formation initiale de base ou élargie) la formation est entamée.

Le passage d'une option à l'autre est possible jusqu'à la fin du ... semestre et s'effectue sur la base d'un **règlement de promotion des écoles professionnelles** qui règle le changement de niveau<sup>2</sup>.

Les dispositions relatives au changement d'option sont réglées dans l'ordonnance sur la formation.

**Le certificat fédéral de capacité (CFC)** délivré est le même pour les deux options. La **distinction** apparaît dans le **bulletin de notes**.

*Remarques complémentaires*

### **Le rôle de l'entreprise formatrice et de l'école dans la détermination de l'option scolaire**

*DESORMAIS, les objectifs de formation pour l'entreprise formatrice et pour les CI sont identiques dans les deux options.*

*Le plan de formation **différencie les deux options** « formation initiale de base (B) » et « formation initiale élargie (E) » **exclusivement au niveau de la formation scolaire.***

*Le passage d'une option à l'autre devrait être possible jusqu'à la fin du 2<sup>e</sup>, du 3<sup>e</sup> ou du 4<sup>e</sup> semestre et s'effectuera sur la base d'un règlement de promotion des écoles professionnelles qui régira le changement de niveau. Ce règlement de promotion doit encore être élaboré par les partenaires de la formation professionnelle. La principale question à clarifier portera sur le délai limite et sensé de changement d'option et sur le rôle à l'avenir d'une évaluation des prestations, si celle-ci est maintenue.*

### **Il en ressort une nouvelle répartition des responsabilités :**

- Détermination de l'option au début de l'apprentissage  
*Reste une affaire de négociation entre les parties contractantes (entreprise formatrice et personne en formation).*  
*DESORMAIS, l'option **n'est plus mentionnée dans le contrat d'apprentissage.***
- Promotion  
*Dès le début de la formation, ce sont les prestations scolaires qui sont déterminantes. DESORMAIS, **c'est l'école qui décide**, sur la base du bulletin de notes, de la promotion pour le semestre suivant.*

*DESORMAIS, le titre légal protégé est « employée de commerce CFC »/« employé de commerce CFC », sans mention de l'option.*

*DESORMAIS, l'option scolaire est mentionnée dans le **bulletin de notes.***

*Afin que ce système prenne, il convient de créer de bonnes conditions de départ avant le début de l'apprentissage. Pour ce faire, il faut porter une attention particulière à la communication (orientation scolaire et professionnelle, CSBFC et écoles professionnelles) :*

- 1) **Information** des personnes en formation (jeunes en fin de scolarité obligatoire) et des entreprises formatrices quant aux exigences requises ;
- 2) **Sélection** : soutien des entreprises formatrices pour la procédure de sélection ;
- 3) **Détermination de l'option scolaire** au début de la formation ;
- 4) **Mise en œuvre du règlement de promotion** du ressort de l'école ; collaboration entreprise formatrice / école lors de l'évaluation des prestations.

---

<sup>2</sup> En cours d'élaboration.

## Partie A : Compétences opérationnelles

---

Afin de remplir et de maîtriser les exigences professionnelles, les personnes actives ont besoin de compétences opérationnelles. Ces dernières sont constituées d'un ensemble de compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles déterminées par les exigences liées à une situation, à une tâche ou à un problème.

### 1. Compétences professionnelles

Les compétences professionnelles sont concrétisées sur trois niveaux dans les plans de formation :

- Les objectifs généraux décrivent sous une forme générale les thèmes et les domaines de compétences de la formation initiale et justifient leur importance pour les employés de commerce.
- Les objectifs particuliers concrétisent les objectifs généraux et décrivent les positions, les attitudes ou le comportement des personnes en formation.
- Les objectifs évaluateurs permettent de traduire les objectifs particuliers en actions concrètes que les apprentis doivent assimiler ou exécuter.

Un objectif général et huit objectifs particuliers constituent la base commune des objectifs de la partie entreprise de la formation. Les branches de formation et d'examens ont défini des catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques dont la structure est identique, mais qui se différencient quant au nombre d'objectifs évaluateurs et à leur degré de concrétisation. Les objectifs évaluateurs, ainsi que l'accentuation et la sollicitation des objectifs particuliers sont présentés dans les profils de qualification spécifiques aux branches.

Les objectifs de formation présentés dans les catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques aux branches (1.1 Branche et entreprise) sont obligatoires pour l'entreprise formatrice et les cours interentreprises et sont susceptibles d'être évalués. Ils sont considérés comme exigence minimale au cours de la formation et comme exigence maximale lors de la procédure de qualification. Pour chaque objectif évaluateur, des aptitudes partielles peuvent être définies dans les documents relatifs à la mise en œuvre, et ce, de manière spécifique aux branches ou à un groupe d'entreprises. Il convient de veiller obligatoirement à ce que les niveaux inférieurs fournissent des précisions sur l'objectif évaluateur concerné et les compétences méthodologiques, sociales et personnelles, mais ne présentent pas de nouveaux contenus.

**L'entreprise formatrice et les cours interentreprises** transmettent les compétences professionnelles<sup>3</sup> ci-après :

#### 1.1 Branche et entreprise (documents spécifiques aux branches)

- 1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service
- 1.1.2 Conseiller les clients
- 1.1.3 S'occuper du traitement des commandes
- 1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques
- 1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel
- 1.1.6 Exécuter des processus financiers
- 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles
- 1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

---

<sup>3</sup> Accentuation et sollicitation des objectifs particuliers plus ou moins marquées selon les branches.

L'école professionnelle transmet les compétences professionnelles<sup>4</sup> ci-après (les compétences 1.2 à 1.5 sont décrites dans les documents spécifiques aux domaines d'enseignement) :

## **1.2 Langue standard** (langue nationale de la région)

- 1.2.1 Appliquer les bases et les règles de la langue
- 1.2.2 Comprendre des contenus et en déceler le message
- 1.2.3 Interpréter des textes
- 1.2.4 Rédiger des textes de manière professionnelle et ciblée sur le destinataire
- 1.2.5 Récolter, traiter et présenter des informations
- 1.2.6 Argumenter à l'oral et à l'écrit
- 1.2.7 Communiquer à l'oral

## **1.3 Langue(s) étrangère(s)**

- 1.3.1 Ecouter / parler
- 1.3.2 Lire
- 1.3.3 Ecrire
- 1.3.4 Appliquer les bases de la/des langue/s étrangère/s

## **1.4 Information/communication/administration (ICA)**

- 1.4.1 Gestion de l'information et administration
- 1.4.2 Bases de l'informatique
- 1.4.3 Communication écrite
- 1.4.4 Présentation
- 1.4.5 Tableur
- 1.4.6 Elaboration de textes
- 1.4.7B Système d'exploitation et gestion de données
- 1.4.8B Création d'images
- 1.4.9B Possibilités d'automatisation dans le domaine du bureau
- 1.4.10B Courriel et internet
- 1.4.11 Utilisation en réseau

## **1.5 Economie et société (E&S)**

- 1.5.1 Comprendre les rapports financiers et tenir une comptabilité
- 1.5.2 Rapports d'économie d'entreprise
- 1.5.3 Droit et Etat
- 1.5.4 Rapports d'économie générale et de la société

---

<sup>4</sup> Identiques pour toutes les écoles professionnelles et toutes les personnes en formation dans toutes les branches.

## 2. Compétences méthodologiques

### 2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques

L'employé de commerce exécute ses tâches de manière efficace et systématique. Il :

- choisit des sources d'information en fonction de ses tâches et se procure les informations dont il a besoin de manière ciblée ;
- planifie son travail, ses projets et son apprentissage, fixe des priorités et prend des décisions adaptées à la situation ;
- exécute son travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts ;
- contrôle et documente le travail qu'il a effectué et son processus d'apprentissage ;
- analyse son travail, son processus d'apprentissage et ses actions afin d'optimiser ses prestations et son comportement.

Pour ce faire, il utilise des méthodes et des outils appropriés<sup>5</sup>.

### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

L'employé de commerce effectue son travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle il est employé. Il :

- présente, à l'aide de méthodes et d'outils appropriés, les processus économiques, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible ;
- identifie les interdépendances et les interactions ;
- contribue à améliorer les processus de travail dans son domaine d'activité.

Pour ce faire, il utilise des méthodes et des outils appropriés<sup>6</sup>.

### 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

L'employé de commerce utilise des méthodes efficaces pour ses activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes. Il :

- cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs ;
- identifie et comprend les messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs ;
- élabore des propositions de solution adaptées ;
- obtient d'excellents résultats pour les différentes parties concernées.

### 2.4 Présentation efficace

L'employé de commerce se distingue par la présentation efficace de ses tâches. Il :

- planifie et prépare ses présentations ;
- anime sa présentation de manière convaincante ;
- utilise une rhétorique et un langage du corps appropriés ;
- utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.

---

<sup>5</sup> D'un point de vue scolaire, peuvent être intégrés ici (liste non exhaustive) :

- des stratégies de recherche sur internet
- des stratégies orientées vers l'action (telles que la méthode des six étapes)
- des techniques de décision (analyse d'utilité, arbre de décision, liste pour/contre, etc.)
- des outils d'aide pour les travaux centrés sur un projet (tel qu'un journal de projet)

<sup>6</sup> D'un point de vue scolaire, peuvent être intégrés ici (liste non exhaustive) :

- une approche interdisciplinaire (réseaux, diagrammes de feed-back)
- des diagrammes de flux (déroulement de processus)

### **3. Compétences sociales et personnelles**

#### **3.1 Disposition à la performance**

L'employé de commerce est disposé à une performance élevée. Il :

- exécute son travail de manière motivée et réfléchie ;
- remplit les exigences et les demandes de ses mandants et partenaires ;
- respecte les délais et les exigences en matière de qualité ;
- résiste au stress, identifie les situations difficiles et au besoin, va chercher du soutien ;
- assume la responsabilité de son travail et adopte un comportement adéquat.

#### **3.2 Capacité à communiquer**

L'employé de commerce est capable de communiquer et fait preuve d'un comportement adapté au client. Il :

- appréhende différemment les déclarations orales et écrites et est ouvert aux idées et aux opinions de ses interlocuteurs ;
- s'exprime, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à ses interlocuteurs et fait part de son opinion et de ses propositions de manière claire et fondée ;
- maîtrise les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions ;
- reste discret de manière à préserver les intérêts de ses interlocuteurs et de son entreprise ou de son organisation.

#### **3.3 Aptitude au travail en équipe**

L'employé de commerce est capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe, il :

- apporte sa contribution, accepte les décisions prises et les applique ;
- formule des critiques constructives et est capable de recevoir et d'accepter des critiques ;
- assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et défend la solution adoptée à l'extérieur.

#### **3.4 Civilité**

L'employé de commerce accorde de l'importance à son comportement et à la politesse. Il :

- est ponctuel, consciencieux et ordonné ;
- adopte le code vestimentaire de son entreprise ou de son organisation et adapte sa conduite à la situation ;
- respecte les règles de politesse dans son comportement et dans ses communications orales et écrites ;
- traite chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.

### 3.5 Aptitude à l'apprentissage

L'employé de commerce a conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et est prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences. Il :

- est ouvert aux nouveautés et réagit de manière flexible aux changements ;
- utilise des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et applique en pratique ce qu'il a appris ;
- analyse son processus d'apprentissage et documente ses progrès sous la forme appropriée ;
- est conscient que l'apprentissage tout au long de la vie lui permet d'augmenter son employabilité et de renforcer sa personnalité.

Pour ce faire, il utilise des méthodes et des outils appropriés<sup>7</sup>.

### 3.6 Conscience écologique

L'employé de commerce a un comportement écologique et respecte les directives dans ce domaine. Il :

- utilise l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe ;
- prend soin des équipements de bureau ;
- élimine les déchets en respectant l'environnement.

---

<sup>7</sup> D'un point de vue scolaire, peuvent être intégrées ici (liste non exhaustive) :

- des stratégies d'apprentissage (lire, structurer, prendre des notes, stratégies d'examen, etc.)
- des techniques de créativité (brainstorming, encadré morphologique, méthode 6-3-5, etc.)

## 4. Description des niveaux taxonomiques

Les indications relatives aux niveaux taxonomiques permettent de déterminer le niveau d'exigences. On distingue six niveaux de compétence (C1 à C6), qui se définissent comme suit :

### C1 (Savoir)

Reproduire des informations et les utiliser dans des situations similaires. Exemple :

*J'énumère les avantages et les inconvénients d'une entreprise individuelle, d'une SARL et d'une SA.*

Les verbes à utiliser pour décrire les compétences relevant de ce niveau sont par exemple :

- indiquer
- noter
- énumérer
- nommer
- reproduire

### C2 (Comprendre)

Reproduire et comprendre des informations. Exemple :

*Je présente à nos clients les principales opérations après-vente relevant des différents canaux de distribution et leur décris les avantages et les inconvénients de ces derniers.*

Les verbes à utiliser pour décrire les compétences relevant de ce niveau sont par exemple :

- décrire
- expliquer
- commenter
- exposer
- montrer
- caractériser

### C3 (Appliquer)

Utiliser les informations sur des situations dans différents contextes. Exemple :

*J'assure la préparation et le suivi des cours de formation destinés aux collaborateurs et des séances d'information pour les clients avec efficacité et en poursuivant des objectifs précis. Je me charge de l'ensemble des travaux afférents, à savoir : la publication, l'organisation, l'accompagnement, la mise en œuvre et l'établissement d'un bilan.*

Les verbes à utiliser pour décrire les compétences relevant de ce niveau sont par exemple :

- appliquer
- établir
- exécuter
- calculer
- accomplir
- traduire
- réaliser

## C4 (Analyser)

Décomposer une situation en différents éléments, relever les rapports entre les éléments et déceler les liens entre eux. Exemple :

*Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. Je suis chargé de l'ouvrir, de l'administrer, de la contrôler et de la fermer. En outre, je tiens le journal de caisse.*

Les verbes à utiliser pour décrire les compétences relevant de ce niveau sont par exemple :

- interpréter
- analyser
- résoudre
- mettre en parallèle
- grouper
- identifier
- examiner
- comparer
- répartir
- vérifier
- mesurer

## C5 (Synthétiser)

Combiner les différents éléments d'une situation et les assembler en un tout ou proposer une solution à un problème. Exemple :

*Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant des instructions :*

- courriels
- notes
- lettres
- rapports
- textes internet

*Je les transmets aux clients, aux supérieurs et aux collaborateurs et les classe de manière sûre et efficace.*

Les verbes à utiliser pour décrire les compétences relevant de ce niveau sont par exemple :

- motiver
- formuler
- créer
- établir
- finaliser
- concevoir
- développer
- organiser
- assembler
- constituer
- optimiser
- planifier
- rédiger
- élaborer

## C6 (Evaluer)

Apprécier des informations et des situations et les évaluer selon des critères déterminés.  
Exemple :

*J'évalue la qualité et la pertinence d'une offre en fonction de critères que j'ai moi-même établis.*

Les verbes à utiliser pour décrire les compétences relevant de ce niveau sont par exemple :

- juger
- évaluer
- qualifier
- réfuter

## Partie B : Tableau des leçons de l'école professionnelle

### B.1 Répartition selon les années de formation

Domaines d'enseignement	Formation initiale de base (B)				Formation initiale élargie (E)			
	1 <sup>e</sup> ann.	2 <sup>e</sup> ann.	3 <sup>e</sup> ann.	Total	1 <sup>e</sup> ann.	2 <sup>e</sup> ann.	3 <sup>e</sup> ann.	Total
Langue standard (langue nationale régionale) LS	4	3	2	360	2 *3	2 *2	2 *1	240
** 1 <sup>e</sup> langue étrangère LE1	3	3	2	320	3 *2	3 *2	0 *2	240
** 2 <sup>e</sup> langue étrangère LE2	--	--	--	---	2	2	2	240
Information/ communication/administration (ICA)	4	5	0	360	3	2	0	200
Economie et société (E&S)	4	3	3	400	5	5	3	520
Approfondir et relier (A&R)	0	2	1	120	0 *0	2 *3	1 *0	120
Compétences interdisciplinaires (CID)	1	0	0	40	1	0	0	40
Sport	2	2	1	200	2	2	1	200
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>1800</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>1800</b>

\* Mise en œuvre dans les cantons de Suisse latine (cantons romands et Tessin).

\*\* En tenant compte des différences cantonales concernant l'introduction des langues étrangères dans les écoles obligatoires, il convient de fixer en Suisse alémanique, de manière uniforme au niveau cantonal, quelle langue étrangère prend fin après le 4<sup>e</sup> semestre dans l'option E.

Comparaison avec le règlement de 2003

Branche/domaine d'enseignement	Option B (ancien profil B)	Option E (ancien profil E)
Langue standard	360 (350)	240 (240)
1 <sup>e</sup> langue étrangère (2 <sup>e</sup> langue nationale ou anglais)	320 (300)	240 (225)
2 <sup>e</sup> langue étrangère (Anglais ou 2 <sup>e</sup> langue nationale)	---	240 (225)
Information/communication/ administration (ICA)	360 (360)	200 (200)
Economie et société (E&S)	400 (360)	520 (540)
Approfondir et relier (A&R) (anciennement Projets interdisciplinaires)	120 (100)	120 (140)
Compétences interdisciplinaires (CID) (anciennement Techniques de travail)	40 (30)	40 (30)
Sport	200	200
<b>Total</b> (ancien)	<b>1800</b> (1700)	<b>1800</b>

## B.2 Mise en œuvre du tableau des leçons

### B.2.a Mise en œuvre uniforme et transparence de l'organisation scolaire

#### Durée d'enseignement des langues étrangères

Des conditions-cadre différentes dans les régions linguistiques et les cantons impliquent plusieurs variantes de mise en œuvre. Les cantons définissent la variante utilisée. Les variantes ci-après sont possibles :

- Suisse latine : enseignement des langues étrangères sur trois ans ;
- Suisse alémanique : choix de la langue étrangère qui prend fin après la deuxième année de formation (français ou anglais).

#### Liste des réglementations cantonales de mise en œuvre

*(Sera établie ultérieurement)*

#### Modèle dégressif et organisation scolaire

Le nombre de leçons est fixé à 1800, ce qui représente le nombre brut de leçons. Les différences au niveau des conditions-cadre dans les cantons et dans les écoles (dépendant notamment de la taille et de la zone de recrutement de l'école) aboutissent à une différence au niveau du nombre net de leçons.

Le tableau des leçons repose pour l'essentiel sur le modèle dégressif 2-2-1 (2 jours d'enseignement au cours de la première et de la deuxième année de formation et un jour au cours de la troisième).

*(Sera complété ultérieurement)*

#### Plages horaires pour les cours interentreprises et organisation scolaire

*(Sera complété ultérieurement)*

## **B.2.b Cadre pour la mise en œuvre des modules d'enseignement « Approfondir et relier » (A&R)**

### **I. Situation initiale / contexte professionnel**

Le monde du travail exige une approche et une action fortement axées sur les processus et l'interdisciplinarité. D'où la nécessité d'encourager les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (comme l'autonomie, la démarche analytique, l'approche interdisciplinaire, les techniques de travail et de présentation, etc.) pendant la formation initiale.

Pour ce faire, il est possible d'introduire des unités de formation dans certaines branches et des modules « Approfondir et relier (A&R) » dans les écoles professionnelles.

### **II. Objectifs**

L'A&R est un module d'apprentissage, de travail et d'évaluation qui encourage dans sa globalité l'orientation vers les problèmes et vers l'action dans la manière de travailler des personnes en formation.

Dans le choix des thèmes spécifiques ou des problématiques phares, dans l'organisation de l'enseignement et de l'apprentissage et dans le choix du type de procédure d'évaluation, il convient de prêter une attention particulière aux aspects suivants :

- Des objectifs évaluateurs de l'E&S et de l'ICA, complétés par des objectifs évaluateurs de la langue standard (LS), sont approfondis et reliés de manière interdisciplinaire.
- Les thèmes spécifiques et les problématiques offrent un champ d'exercice et d'expérience dans la perspective du développement, de l'application et de la consolidation de compétences méthodologiques, sociales et personnelles.
- Les thèmes reposent sur des problématiques liées à l'entreprise et sur des processus de gestion d'entreprise.
- Les thèmes spécifiques et les problématiques revêtent un caractère d'exemple.
- Ils sont plus complexes et davantage axés sur la pratique de l'entreprise que l'enseignement ordinaire.
- Ils encouragent l'apprentissage en tant que processus de reconnaissance ainsi que la réflexion et l'analyse de ce processus par les personnes en formation.

L'A&R ne vise cependant pas :

- Une orientation vers l'utilisation directe dans la pratique de l'entreprise.
- Un élargissement du catalogue des objectifs évaluateurs par rapport aux domaines d'enseignement ordinaires.

#### **II.1 Objectif dans l'ICA**

Encourager et renforcer les aptitudes fondamentales dans le domaine des processus d'entreprise suivants (objectifs particuliers en entreprise selon plan de formation) :

1.1.3 S'occuper du traitement des commandes<sup>8</sup>

1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> L'employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l'entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

<sup>9</sup> L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise correctement les outils appropriés.

## II.2 Objectif dans la LS

Encourager et renforcer les aptitudes dans le domaine de la communication avec les clients (objectif particulier en entreprise 1.1.2 : conseiller les clients<sup>10</sup>) et avec d'autres groupes d'intérêts d'une entreprise.

## II.3 Objectif dans l'E&S

Encourager et renforcer les aptitudes suivantes :

- reconnaissance et classement de questions et de problèmes fondamentaux liés à la gestion d'entreprise ;
- formulation de problématiques et de conflits d'objectifs typiques de l'entreprise ;
- élaboration de solutions à ces problématiques d'entreprise dans les domaines suivants : groupes d'intérêts, stratégie, organisation, marketing, personnel et finances ;
- évaluation de solutions à ces problématiques d'entreprise à l'aide de critères prescrits ou conçus par la personne en formation elle-même.

## III. Nombre de leçons, durée, tableau des leçons, procédure de qualification

Au sens strict, l'A&R comprend un total de 80 leçons. L'ensemble du module, y compris le travail autonome, englobe 120 leçons (désignation : « Approfondir et relier et travail autonome »).

Environ **quatre modules A&R** (3 à 5) doivent être effectués au cours de la formation. Un module A&R nécessite environ 20 leçons.

Au cours du troisième et du quatrième semestre, **deux modules A&R uniformes à l'échelle nationale** doivent être organisés (p. ex. un dans l'ICA au cours du troisième semestre et un dans l'E&S au cours du quatrième). Cela permet aux branches d'harmoniser leurs modules dans une certaine mesure.

Quant aux autres modules A&R, les écoles professionnelles, les enseignants et les classes disposent d'une marge de manœuvre pour prendre en compte des besoins spécifiques ou actuels en matière d'enseignement.

L'A&R est mentionné séparément dans le tableau des leçons. Il doit être exécuté au sein des domaines d'enseignement E&S et ICA, accompagnés de la LS. Cela permet de constituer des îlots à l'intérieur de l'enseignement et de la grille horaire ordinaires. La mention séparée dans le tableau des leçons laisse aux écoles professionnelles une marge de manœuvre pour l'organisation de ces modules.

Le travail autonome (TA) est effectué au cours de la troisième année de formation. Il traite principalement des thèmes économiques.

---

<sup>10</sup> L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

Les modules A&R et le TA aboutissent ensemble à une note indépendante, purement scolaire, qui figure dans le certificat fédéral de capacité et qui est composée comme suit :

1. Les modules A&R aboutissent à des notes de bulletin au cours du troisième et du quatrième semestre. La moyenne de ces notes de bulletin compte comme note d'expérience et constitue la note de position 1.
2. Le TA évalué aboutit à une note de bulletin au sixième semestre. Cette note compte comme note d'expérience et constitue la note de position 2.
3. Pour obtenir la note résultant de l'A&R (note de position 1) et du TA (note de position 2), les deux notes de position sont pondérées chacune à 50 %.

#### **IV. Responsabilité**

La planification, la mise en œuvre, l'organisation et l'évaluation incombe aux écoles professionnelles.

#### **V. Remarques pour la mise en œuvre**

Un module A&R doit obéir aux critères ci-après. *La problématique phare est complexe, des objectifs évaluateurs de l'E&S, de l'ICA et de la LS sont approfondis, des objectifs évaluateurs de l'E&S, de l'ICA et de la LS sont reliés de manière interdisciplinaire, des processus de gestion d'entreprise sont reproduits, le développement de compétences méthodologiques, sociales et personnelles est encouragé, le module revêt un caractère d'exemple et n'est pas orienté vers l'utilisation première et directe dans l'entreprise.*

La planification et la préparation des modules A&R peuvent se dérouler dans le sens du maintien des contacts extérieurs des écoles, avec la participation d'entreprises, de branches de formation et d'examens ou de groupes de branches.

L'harmonisation du contenu des modules A&R avec l'enseignement ordinaire se fait par le biais du plan de formation concerné (colonne « coordination »).

Les écoles professionnelles et les personnes en formation disposent d'un « pool » avec des modules A&R déjà élaborés. Ce « pool » englobe environ dix modules A&R et est mis à jour régulièrement.

La procédure d'évaluation du module A&R doit être adaptée à l'exigence intégrative de la formation. Peuvent entrer en ligne de compte, par exemple, des travaux écrits, des présentations, des portfolios, des examens oraux ou des jeux de rôles évalués.

Les examens finaux dans les domaines d'enseignement E&S, ICA et LS se réfèrent exclusivement aux objectifs particuliers des plans de formation qui leur sont spécifiques et ne se rapportent pas à l'A&R.

#### **VI. Elaboration d'un premier module d'enseignement**

Avant l'élaboration du « pool » contenant dix modules d'enseignement concrets, un premier module d'enseignement sera établi et servira de modèle aux modules suivants. Il sera disponible dès le mois d'août 2010. Il est financé par le Groupe d'Etudes Suisses pour la Formation (SAB). Christian Beck-Müller est responsable de la conduite des travaux d'élaboration. Le processus est soutenu par un groupe d'accompagnement mis en place par le groupe de travail « Plans de formation ».

## B.2.c Cadre pour la mise en œuvre des modules d'enseignement « Compétences interdisciplinaires » (CID)

### I Situation initiale et objectif

- La formation d'employée de commerce/employé de commerce CFC avec les options B et E encourage les compétences interdisciplinaires ci-après en tant d'objectifs de formation :

#### **Compétences méthodologiques**

- Travail et apprentissage efficaces et systématiques
- Approche et action interdisciplinaires
- Aptitude à la négociation et au conseil
- Présentation efficace

#### **Compétences sociales et personnelles**

- Disposition à la performance
  - Capacité à communiquer
  - Aptitude au travail en équipe
  - Civilité
  - Aptitude à l'apprentissage
  - Conscience écologique
- Un **module d'enseignement « compétences interdisciplinaires » (CID), d'un volume de 40 leçons au cours de la première année de formation**, est prévu dans les écoles professionnelles pour ces objectifs de formation.
  - Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont continuellement encouragées dès le début de la formation, que cela soit dans les domaines d'enseignement des compétences professionnelles (E&S ; ICA ; langues) ou dans le module d'enseignement CID.
  - Cet encouragement est aujourd'hui organisé de différentes manières dans les écoles. Il existe un grand nombre d'approches différentes dont la légitimité ne doit pas être remise en cause à l'avenir.
  - Les branches de formation et d'examens ont besoin que les écoles professionnelles initient les personnes en formation à des compétences interdisciplinaires de manière ciblée. Cela permet, d'une part, d'améliorer la coopération entre les lieux de formation et, d'autre part, d'éviter les redondances entre ces derniers.
  - Le tableau de la partie II présente les besoins des branches de formation et d'examens. Il indique les compétences interdisciplinaires auxquelles les écoles professionnelles devraient initier le plus tôt possible et qui sont ensuite approfondies et exercées dans les entreprises formatrices et les cours interentreprises. Le tableau contient également les attentes des branches concernant les domaines d'enseignement qu'il serait possible et judicieux d'introduire et à quel moment.
  - Sur la base de ce tableau, les écoles professionnelles décident elles-mêmes de l'organisation de l'acquisition de ces compétences interdisciplinaires. Cependant, elles assurent l'introduction des compétences interdisciplinaires mentionnées dans tous les domaines d'enseignement de manière obligatoire et transparente. Ce faisant, il convient de tenir compte à ce qu'il n'y ait plus à l'avenir de cours de base.

## II. Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

### Introduction par les écoles professionnelles

Compétence	Contenus concrets	Dom. d'enseignement envisagé	Semestre
Travail et apprentissage efficaces et systématiques	Systématique de travail – Méthode des 6 étapes (s'informer, planifier, décider, réaliser, contrôler, évaluer)	Compétences interdisciplinaires	1 (début de la formation)
	Recherche d'informations – Sources d'informations – Stratégies de recherche d'informations – Recherche	ICA	1
	Planification du travail – Planifier les activités et les objectifs – Utiliser des outils de planification simples – Fixer des priorités	ICA	1
	Techniques de décision – Table de décision (analyse d'utilité)	E&S	1
	Documentation – Types – Technique de documentation	ICA	1
Aptitude à la négociation et au conseil	Technique de négociation – Caractéristiques d'une négociation réussie – Phases de négociation/procédure – Argumentation	LS	2
Présentation efficace	Technique de présentation – Structure – Préparation – Déroulement – Moyens auxiliaires	ICA	1
Disposition à la performance	Gestion de la pression – Fixer des objectifs et des priorités – Gestion du temps – Piège du temps	Compétences interdisciplinaires	2

Compétence	Contenus concrets	Dom. d'enseignement envisagé	Semestre
Capacité à communiquer	Communication <ul style="list-style-type: none"> <li>– Communication verbale et non verbale</li> <li>– Expéditeur/destinataire (Schulz von Thun)</li> <li>– Carré de communication (Schulz von Thun)</li> <li>– Feed-back</li> </ul>	LS	2
	Argumentation <ul style="list-style-type: none"> <li>– Argumentation écrite et orale</li> </ul>	LS	2
Aptitude au travail en équipe	Aptitude au travail en équipe <ul style="list-style-type: none"> <li>– Signification du travail en équipe</li> <li>– Conseils pour un travail en équipe réussi</li> </ul>	Compétences interdisciplinaires	2
	Capacité à gérer les critiques <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestion des critiques</li> <li>– Règles de feed-back/retour</li> </ul>	Compétences interdisciplinaires	2
Civilité	Règles pour l'enseignement ainsi que pour le contact avec les enseignants et pour les apprentis entre eux	Compétences interdisciplinaires	1
	Ton poli dans des situations avec des clients, y compris lors de situations conflictuelles	LS	1
Aptitude à l'apprentissage	Techniques d'apprentissage <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conditions pour un apprentissage réussi</li> <li>– Réflexion personnelle</li> <li>– Stratégies d'apprentissage/ phases d'apprentissage</li> <li>– Auto-apprentissage</li> </ul>	Compétences interdisciplinaires	1/2

## **Partie C : Organisation, répartition et durée des cours interentreprises**

---

### **1. Cadre applicable à toutes les branches relatif aux cours interentreprises**

#### **1.1 But**

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Ils ont pour but d'initier les personnes en formation aux compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles fondamentales des branches de formation et d'examens autorisées par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT). Ils servent à décharger les entreprises formatrices. Lors de leur activité ultérieure dans l'entreprise formatrice, les personnes en formation doivent pouvoir mettre en pratique, consolider et approfondir, si possible de façon autonome, les compétences de base acquises dans les CI.

Les CI transmettent en outre des compétences spécifiques aux branches et visent à assurer un bon résultat des examens de la partie entreprise.

La fréquentation des CI est obligatoire pour toutes les personnes en formation.

#### **1.2 Organes responsables**

Les organes responsables des CI sont les branches de formation et d'examens autorisées par l'OFFT.

#### **1.3 Règlement d'organisation**

Chaque branche de formation et d'examens établit un règlement d'organisation des CI et le soumet pour approbation à la Commission pour le développement professionnel et la qualité.

Les organes chargés de cours sont :

- la Commission de surveillance des branches de formation et d'examens
- la Commission des cours des branches de formation et d'examens

Les branches de formation et d'examens peuvent mettre en place un autre type d'organisation.

Les commissions s'auto-constituent. Les cantons concernés sont représentés de manière adéquate au sein des commissions des cours.

Le règlement d'organisation comprend un programme cadre avec des indications sur les contenus généraux des cours CI.

#### **1.4 Durée, période et contenus**

a) Chaque branche de formation et d'examens élabore un programme de cours CI.

b) Durée

Chaque branche de formation et d'examens fixe le nombre de jours de CI subventionnés répartis par année de formation.

Ces données sont réglées ci-après en tant que partie obligatoire du plan de formation.

## 1.2 Indications spécifiques aux branches relatives aux CI (état au 24 mars 2010)

Nr.	Branchenbezeichnung Désignation de la branche	N total de jours CI	Jours CI subven- tionnés par année d'apprentissage			CC-CI
			1 <sup>e</sup>	2 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>	
1	Automobil-Gewerbe (AUT) Industrie automobile	16				Non
2	Bank Banque	min. 25				Oui
3	Bundesverwaltung Administration fédérale	16				Non
4	Chemie (CHE) Chimie	15				Non
5	Dienstleistung und Administration Service et Administration	8-14				Non
6	Handel (HAN) Commerce	12				Non
7	Hotel-Gastro-Tourismus (HGT) Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme (HGT)	18				Oui
8	IG Fachgrosshandel (IGF) CI Commerce de gros spécialisé	16				Non
9	Internationale Speditionslogistik (ISP) Logistique et transports internationaux	23				Non
10	Kommunikation Communication	16				Oui
11	Maschinen-, Elektro- und Metallindustrie (MEM) Machines, équipements électriques et métallurgie	15				Non
12	Nahrungsmittel-Industrie (NAH) Industrie agro-alimentaire	12				Non
13	Notariate Schweiz Notariats de Suisse	16-18				Non
14	Öffentlicher Verkehr Transports publics	19				Oui
15	Öffentliche Verwaltung Administration publique	20				Non
16	Privatversicherung Assurances privées	12-14				Oui
17	Reisebüro Agences de voyage	30				Oui
18	santésuisse, Die Schweizer Krankenversicherer santésuisse, les assureurs-maladie suisses	12-16				Oui
19	Spitäler/Kliniken/Heime Hôpitaux/Cliniques/EMS	min. 13				Oui
20	Transport (TRA) Transport	16				Non
21	Treuhand/Immobilien Fiduciaires/agences immobilières	16-20				Oui

## Partie D : Procédure de qualification

---

### *Remarques préliminaires relatives à la procédure de qualification*

#### **I. Responsabilités lors de la procédure de qualification dans le champ professionnel commercial et conclusions**

La pratique en vigueur concernant l'exécution de l'examen de fin d'apprentissage sur la base du règlement du 9 décembre 2003 concernant l'organisation des examens de fin d'apprentissage d'employé/e de commerce (reposant lui-même sur l'art. 42 de la loi fédérale du 19 avril 1978 sur la formation professionnelle) a fait ses preuves. Suite aux discussions au sein du Comité de la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC), il a été décidé de viser, également dans le cadre de la nouvelle ordonnance sur la formation, un transfert de l'exécution de la procédure de qualification conformément à l'art. 40, al. 2, de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (LFPr).

Les mesures prévues par le concept « Développement et contrôle de la qualité de la partie entreprise de l'examen de fin d'apprentissage » de la Commission suisse des examens de la formation commerciale de base (CSE) partent du principe que les branches de formation et d'examens autorisées par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) sont responsables. Les futures tâches des branches de formation et d'examens et de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité sont décrites dans l'introduction (p. 1).

Résultat des travaux de la « Taskforce NFCB », diverses mesures d'allégement visant à simplifier et à assouplir les éléments de formation et d'examen de la partie entreprise sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2006. L'application des variantes et des modèles de mise en œuvre existant depuis lors pour les branches de formation et d'examens en ce qui concerne les situations de travail et d'apprentissage (STA), les unités de formation (UF) et l'examen oral s'est avérée efficace et cette pratique sera également maintenue dans le cadre de la nouvelle ordonnance sur la formation.

#### **II. Principes d'examens en vigueur dans le champ professionnel des employés de commerce**

Les principes ci-après sont inscrits dans le règlement de 2003 et façonnent la procédure de qualification dans le champ professionnel commercial :

- 1) Les notes d'expérience concernant l'entreprise formatrice sont composées de six STA et de trois UF.
- 2) Les UF définissent la coopération entre les entreprises formatrices et les cours interentreprises (CI). Les UF peuvent être évaluées de manière fiable sur les deux lieux de formation.
- 3) Les notes d'expérience des domaines d'enseignement scolaires (branches) ICA et Langues sont intégrées à la note de position des examens finaux correspondants. La note du domaine de qualification est composée, en règle générale à parts égales, de la note des examens et de la note d'expérience.

Ces trois principes sont maintenus, ce qui signifie que :

- les notes d'expérience de la partie entreprise sont maintenues ;
- les notes des entreprises formatrices et des CI peuvent être intégrées dans la même procédure de qualification ;
- les notes d'expérience et les notes des examens de fin d'apprentissage peuvent être additionnées.

## 1. Partie entreprise : Domaines de qualification, organisation et pondération

Domaines de qualification et note d'expérience	Organisation	Pondération	
		Standard selon art. 23 Orfo	Cas particulier selon art. 25 Orfo
Domaine de qualification « <b>pratique professionnelle – écrit</b> »	<b>Examen écrit</b> d'une durée de 120 minutes. Objet : objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises	25 %	50 %
Domaine de qualification « <b>pratique professionnelle – oral</b> »	<b>Examen oral</b> d'une durée de 30 minutes. Forme : entretien professionnel (p. ex. jeu de rôles, cas d'espèce, entretien de vente ou de conseil, entretien relatif à un mandat, etc.). Objet : objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises.	25 %	50 %
« <b>Note d'expérience</b> »  Huit notes de même valeur (moyenne des huit notes)	Objet : objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises. Les <b>notes d'expérience</b> sont calculées sur la base des exigences de la partie entreprise ou des CI et sont effectuées sur le lieu de formation approprié (entreprise formatrice ou CI).  Les <b>huit notes d'expérience</b> sont exclusivement composées à partir des <b>trois éléments ci-après (combinables, conformément aux conditions-cadre)</b> :  - 4 à 6 <b>situations de travail et d'apprentissage</b> , en tant qu'élément obligatoire (entreprise)  - 0 à 2 <b>unités de formation</b> (entreprise <i>ou</i> entreprise et CI)  - 0 à 3 <b>contrôles de compétence</b> (CI)	50 %	0

## **1.1 Cadre applicable à toutes les branches relatif à la procédure de qualification, partie entreprise**

### **1.1.1 Cadre applicable à toutes les branches relatif au domaine de qualification « pratique professionnelle – écrit »**

- L'examen écrit comprend des tâches, des situations et des contenus de pratique professionnelle qui sont évalués sous l'angle des connaissances et de l'action.
- L'examen porte sur les domaines de compétences professionnelles selon le chap. 1.1 du plan de formation (objectifs évaluateurs obligatoires de l'entreprise formatrice et des CI) et peut englober un choix de compétences interdisciplinaires selon les chap. 2 et 3 du plan de formation.
- Les branches de formation et d'examens autorisées déterminent les tâches d'examen. Ces dernières peuvent également être élaborées en commun par plusieurs branches.
- Les branches de formation et d'examens autorisées établissent si nécessaire des directives pour la correction des examens et assurent l'information des personnes en formation et des responsables de la formation professionnelle.

### **1.1.2 Cadre applicable à toutes les branches relatif au domaine de qualification « pratique professionnelle – oral »**

- L'examen oral porte sur des situations professionnelles qui exigent des aptitudes à la communication et sur des contenus professionnels utilisés dans l'entreprise formatrice et dans les CI (objectifs évaluateurs obligatoires et facultatifs).
- Cet examen a pour but d'attester l'aptitude à agir de manière professionnelle et à associer la réflexion et l'action dans le traitement de situations professionnelles, ainsi que de présenter des situations concrètes de la pratique professionnelle.
- L'examen porte sur les domaines de compétences professionnelles selon le chap. 1.1 du plan de formation et peut englober des compétences interdisciplinaires selon les chap. 2 et 3 du plan de formation.
- L'examen oral repose sur un rapport pratique établi par l'entreprise formatrice et par le candidat ou sur un autre instrument prescrit par la branche de formation et d'examens.
- La méthodologie de l'entretien professionnel est adaptée aux compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles à évaluer (p. ex. jeu de rôles, cas d'espèce, entretien de vente ou de conseil, entretien relatif à un mandat, etc.).
- Les branches de formation et d'examens autorisées déterminent au besoin la structure obligatoire de l'entretien professionnel, élaborent les instruments nécessaires au déroulement de l'examen (directives pour les experts, cas d'espèce, critères d'évaluation, procès-verbal d'examen, etc.) et assurent l'information des personnes en formation et des responsables de la formation professionnelle.

### 1.1.3 Cadre applicable à toutes les branches relatif à la « pratique professionnelle – note d'expérience »

#### a) Situations de travail et d'apprentissage – STA

- Les STA constituent un instrument de formation et de qualification pour la partie entreprise exclusivement.
- Elles portent sur les compétences professionnelles selon le chap. 1.1 du plan de formation appliquées dans l'entreprise formatrice (objectifs évaluateurs obligatoires et facultatifs) et sur un choix de compétences interdisciplinaires selon les chap. 2 et 3 du plan de formation.
- Quatre à six STA sont organisées au cours de la formation professionnelle initiale.
- Chaque STA débouche sur une note d'expérience.
- Dans le cadre des STA, on évalue des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Les compétences professionnelles comptent pour 50 % dans la note globale.
- L'évaluation d'une STA conjuguée avec l'entretien d'évaluation correspond au rapport de formation semestriel et le remplace.

Les branches de formation et d'examens autorisées élaborent le formulaire nécessaire au déroulement et à l'évaluation des STA ainsi qu'une directive destinée aux personnes en formation et aux responsables de la formation professionnelle.

#### Critères d'organisation pour les branches de formation et d'examens

- Le nombre d'objectifs évaluateurs, de compétences méthodologiques, sociales et personnelles, et, le cas échéant, d'aptitudes partielles par STA sont définis.
- Les critères d'évaluation sont définis.
- Le mode d'évaluation se fait sur la base de points ou de notes partielles.
- L'attribution des notes ou des points est justifiée et donc compréhensible.

#### b) Unités de formation – UF

- Les UF se rapportent à des processus d'entreprise<sup>11</sup> et englobent des compétences professionnelles selon le chap. 1.1 du plan de formation et un choix de compétences interdisciplinaires selon les chap. 2 et 3 du plan de formation.
- Zéro à deux UF peuvent être organisées au cours de la formation professionnelle initiale.
- Les UF sont organisées et évaluées soit dans l'entreprise formatrice, soit dans l'entreprise formatrice et dans les CI.
- Chaque UF débouche sur une note d'expérience.

Les branches de formation et d'examens autorisées élaborent le formulaire nécessaire au déroulement et à l'évaluation des UF ainsi qu'une directive destinée aux personnes en formation, aux responsables de la formation professionnelle et aux responsables des CI.

---

<sup>11</sup> Comprendre, reconnaître et documenter des processus d'entreprise, approche et action interdisciplinaires et orientées vers les processus.

### **Critères d'organisation pour les branches de formation et d'examens**

- Les critères d'évaluation sont définis.
- Le mode d'évaluation se fait sur la base de points ou de notes partielles.
- L'attribution des notes ou des points est justifiée et donc compréhensible.

### **c) Contrôles de compétence des CI**

- Les contrôles de compétence des CI constituent un instrument de qualification pour les CI exclusivement.
- Ils portent sur les compétences professionnelles selon le chap. 1.1 du plan de formation appliquées dans les CI (objectifs évaluateurs obligatoires et facultatifs) et toutefois sur un choix de compétences interdisciplinaires selon les chap. 2 et 3 du plan de formation.
- Zéro à trois contrôles de compétence des CI peuvent être organisés au cours de la formation professionnelle initiale.
- Afin de pouvoir effectuer des contrôles de compétence des CI, 12 jours de CI au minimum doivent avoir lieu sur toute la durée de formation.
- Les objectifs de formation par contrôle de compétence portent sur au moins 4 jours de CI.
- Chaque contrôle de compétence des CI débouche sur une note d'expérience.

Les branches de formation et d'examens autorisées élaborent les instruments nécessaires au déroulement et à l'évaluation des contrôles de compétence des CI ainsi qu'une directive destinée aux personnes en formation et aux responsables des CI.

### **Critères d'organisation pour les branches de formation et d'examens**

- Le nombre de contrôles de compétence des CI, leur durée et leur période sont définis.
- Les objectifs évaluateurs et éventuellement les compétences méthodologiques, personnelles et sociales sont définis.
- La forme d'examen permettant une évaluation valable des objectifs de formation est définie. Différentes formes d'examen sont possibles selon les objectifs de formation, dont par exemple :
  - Entretien professionnel oral / entretien avec un client
  - Différentes formes de présentation avec des moyens auxiliaires appropriés
  - Examen écrit (sous forme papier, électronique, etc.).
- Les critères pour l'évaluation des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles sont définis.
- Le mode d'évaluation se fait sur la base de points ou de notes partielles.

### 1.1.4 Choix de variantes relatif à la « pratique professionnelle – note d'expérience »

Les huit notes d'expérience peuvent être combinées de cinq manières :

	Situations de travail et d'apprentissage (STA)	Unité de formation (UF)	Contrôles de compétence des CI
A	6	2	0
B	6	0	2
C	5	0	3
D	4	2	2
E	5	2	1

Chaque branche de formation et d'examens choisit une variante. La variante choisie est réglée ci-après en tant que partie obligatoire du plan de formation.

### 1.2 Choix spécifique des branches relatif aux variantes de la « pratique professionnelle – note d'expérience »

N°	Branchenbezeichnung Désignation de la branche	Variante Note d'expé.
1	Automobil-Gewerbe (AUT) Industrie automobile	A
2	Bank Banque	B
3	Bundesverwaltung Administration fédérale	A
4	Chemie (CHE) Chimie	A
5	Dienstleistung und Administration Service et Administration	A
6	Handel (HAN) Commerce	A
7	Hotel-Gastro-Tourismus (HGT) Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme (HGT)	C
8	IG Fachgrosshandel (IGF) CI Commerce de gros spécialisé	A
9	Internationale Speditionslogistik (ISP) Logistique et transports internationaux	A
10	Kommunikation Communication	B
11	Maschinen-, Elektro- und Metallindustrie (MEM) Machines, équipements électriques et métallurgie	A
12	Nahrungsmittel-Industrie (NAH) Industrie agro-alimentaire	A
13	Notariate Schweiz Notariats de Suisse	A
14	Öffentlicher Verkehr Transports publics	B
15	Öffentliche Verwaltung Administration publique	A

N°	Branchenbezeichnung Désignation de la branche	Variante Note d'expé.
16	Privatversicherung Assurances privées	D ou E
17	Reisebüro Agences de voyage	C
18	santésuisse, Die Schweizer Krankenversicherer santésuisse, les assureurs-maladie suisses	E
19	Spitäler/Kliniken/Heime Hôpitaux/Cliniques/EMS	D
20	Transport (TRA) Transport	A
21	Treuhand/Immobilien Fiduciaires/agences immobilières	D

### 1.3 Dispositions d'exécution spécifiques aux branches

Chaque branche de formation et d'examens et/ou la Commission pour le développement professionnel et la qualité règle dans des dispositions d'exécution les détails relatifs aux domaines de qualification « pratique professionnelle – écrit » et « pratique professionnelle – oral » ainsi qu'aux différents éléments de la note d'expérience.

## 2. Partie scolaire : Domaines de qualification, organisation et pondération

Domaine	Organisation	Pondération B		Organisation	Pondération E	
		Art 23	Art 25		Art 23	Art 25
	<b>Formation initiale de base (B)</b>			<b>Formation initiale élargie (E)</b>		
Langue standard (langue nationale de la région)	Examen centralisé écrit d'une durée de 120' + examen oral d'une durée de 20' (50 %) <i>Notes d'expérience des quatre derniers semestres (50 %)</i>	<b>1/7</b>	1/6	Examen centralisé écrit d'une durée de 120' + examen oral d'une durée de 20' (50 %) <i>Notes d'expérience des quatre derniers semestres (50 %)</i>	<b>1/8</b>	1/7
1 <sup>e</sup> langue étrangère	Examen centralisé écrit d'une durée de 90' + examen oral d'une durée de 20' ou certificat accré- dité (50 %) <i>Notes d'expérience des quatre derniers semestres (50 %)</i>	<b>1/7</b>	1/6	Examen centralisé écrit d'une durée de 90' + examen oral d'une durée de 20' ou certificat accré- dité (50 %) <i>Notes d'expérience des quatre derniers semes- tres (50 %)</i>	<b>1/8</b>	1/7
2 <sup>e</sup> langue étrangère				Examen centralisé écrit d'une durée de 90' + examen oral d'une durée de 20' ou certificat accré- dité (50 %) <i>Notes d'expérience des quatre derniers semestres (50 %)</i>	<b>1/8</b>	1/7
Information / communication / administration (ICA)	Examen centralisé écrit d'une durée de 150' (50 %) <i>Notes d'expérience des quatre derniers semestres (50 %)</i>	<b>2/7</b>	2/6	Examen centralisé écrit d'une durée de 120' (50%) <i>Notes d'expérience des quatre derniers semestres (50%)</i>	<b>1/8</b>	1/7
Economie et société (E&S)	Examen centralisé écrit d'une durée de 120' (50 %) <i>Notes d'expérience des quatre derniers semestres (50 %)</i>	<b>2/7</b>	2/6	Examen centralisé écrit d'une durée de 240' (66.6 %) <i>Notes d'expérience des quatre derniers semestres (33.3 %)</i>	<b>3/8</b>	3/7
Travail autonome (TA) Approfondir et re- lier (A&R)	Un TA au cours de la der- nière année de formation (50 %) <i>3 à 5 notes d'expérience du module A&amp;R (50 %)</i>	<b>1/7</b>	0	Un TA au cours de la der- nière année de formation (50 %) <i>3 à 5 notes d'expérience du module A&amp;R (50 %)</i>	<b>1/8</b>	0

## Approbation et entrée en vigueur

---

**Entrée en vigueur: 01.01.2012**

### Modèle

Le présent plan de formation entre en vigueur le jour/mois/année.

[Lieu et date]

[Organisation du monde du travail / organe responsable]

.....  
Le président/la présidente

.....  
Le/la secrétaire

Ce plan de formation est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'article XX, al. XX de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de [dénomination de la profession fém. CFC/masc. CFC] du [date d'entrée en vigueur].

Berne, le [date]

OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE

La directrice

.....  
Ursula Renold

## Annexe :

---

L'annexe comprend un tableau présentant les principaux documents nécessaires pour la mise en œuvre et pour l'assurance de la qualité sur les trois lieux de formation, avec indication des sources.