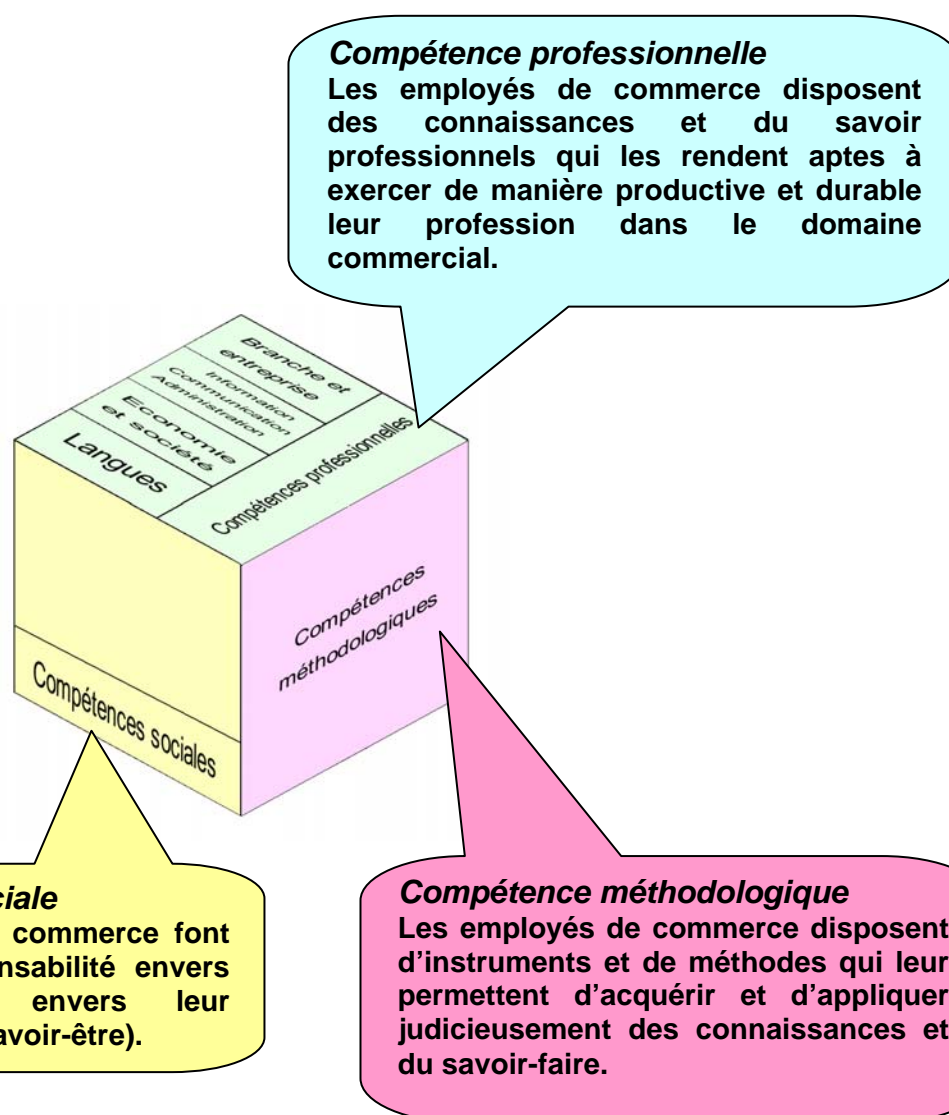


Catalogue des objectifs de formation

Le dé des compétences dans le domaine commercial

Le symbole de la nouvelle formation commerciale de base est le dé des compétences dans le domaine commercial. Les trois faces visibles du dé représentent les compétences professionnelles, méthodologiques et sociales. Chaque compétence professionnelle a un lien avec les compétences méthodologiques et sociales. Les futurs employés de commerce doivent être capables d'exercer l'ensemble de leur profession avec compétence. Les compétences méthodologiques et sociales résultent, tout comme les idées directrices, des compétences-clés définies.



Introduction au catalogue des objectifs de formation concernant les *compétences professionnelles*

Le catalogue des objectifs de formation concernant les compétences professionnelles comprend pour chaque compétence-clé une idée directrice et des objectifs généraux édictés par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT). Ces objectifs sont les mêmes pour la formation scolaire que pour la formation en entreprise. Les objectifs de formation concernant les compétences professionnelles sont composés des trois niveaux suivants :

1. Idée directrice

A la fin de leur formation, tous les employés de commerce doivent maîtriser certaines compétences-clés professionnelles. Une idée directrice est formulée pour chaque compétence-clé. Les idées directrices sont rédigées de manière générale et indiquent la raison **pour laquelle** les futurs employés de commerce doivent maîtriser cette compétence-clé professionnelle.

2. Objectif général

Il existe plusieurs objectifs généraux pour chaque idée directrice. Les objectifs généraux montrent aux futurs employé(e)s de commerce **le comportement** que l'on attend de leur part dans leur activité professionnelle quotidienne.

3. Objectif détaillé

Il existe au moins un objectif détaillé pour chaque objectif général. Les objectifs détaillés décrivent **les compétences concrètes attendues** de la part des futurs employé(e)s de commerce à la fin de leur formation. Ils constituent la base requise pour contrôler la réalisation des objectifs. Les apprentis doivent remplir ces objectifs détaillés pour pouvoir réussir l'examen de fin d'apprentissage.

Le catalogue des objectifs pour la formation scolaire présente les mêmes idées directrices et objectifs généraux que pour la formation en entreprise. Ce n'est qu'au niveau des objectifs détaillés, c'est-à-dire au niveau de l'exécution concrète, que les tâches sont différentes. Des parallèles sont ainsi garantis entre les deux parties de la formation.

Les **objectifs détaillés** fournissent aux apprentis tous les renseignements nécessaires sur ce qu'ils doivent savoir et maîtriser pour réussir les examens partiels de l'examen de fin d'apprentissage.

L'apprenti contrôle lui-même, en mettant une croix dans la case qui convient, s'il a déjà atteint l'objectif détaillé concerné.

Vous trouvez au chapitre 4 l'ensemble des objectifs détaillés concernant la compétence professionnelle. Ils sont répartis dans les quatre domaines suivants :

- Branche et entreprise (y compris les objectifs détaillés spécifiques à la Branche Commerce)
- Information, communication, administration (ICA)
- Economie et société (E&S)
- 1^{ère} langue nationale (langue standard)
- Langues étrangères

Les objectifs détaillés forment la base pour l'examen de fin d'apprentissage, partie entreprise. L'apprenti doit par conséquent pouvoir réaliser tous ces objectifs détaillés dans l'entreprise. Avec la répartition des objectifs détaillés dans le programme de formation en entreprise, cette dernière garantit cette prescription.

Pour chaque objectif détaillé figure en outre les compétences méthodologiques et sociales qu'il entend développer. Ces compétences font partie intégrale des activités professionnelles commerciales lorsqu'elles sont incluses et pratiquées dans tous les domaines de formation et les domaines de formation partiels (p. ex. calcul des prix de revient, instruction civique ou grammaire). Les compétences sociales et méthodologiques sont décrites en détail dès la page suivante.

1. *Compétences sociales*

1.1 *Présentation adaptée à la situation*

Dans leur travail, les employés de commerce entrent en contact avec différents groupes de personnes et doivent être à même de maîtriser les situations les plus diverses. Ces personnes attendent d'eux une présentation et une attitude convenables et adaptées à la situation. Les employés de commerce en sont conscients et réagissent dans toute situation comme il convient (p. ex. courtoisie, physique soigné, vêtements appropriés, maintien).

1.2 *Résistance*

Les exigences professionnelles entraînent des situations de stress. Les employés de commerce sont capables de gérer ce stress grâce à une vue d'ensemble et en identifiant les difficultés réelles. Ils savent faire la différence entre ce qui est important et ce qui ne l'est pas. Ils connaissent les moyens de mener à bien, sans surcharge, une tâche d'envergure, mais réalisable, et de trouver dans leurs loisirs un équilibre.

1.3 *Discrétion*

Toute entreprise travaille avec des données et des objectifs qui, pour protéger les intérêts de la clientèle et de l'entreprise, doivent être traités de manière confidentielle. La discrétion dans l'usage d'informations et de connaissances concernant les activités de l'entreprise est également de mise, en vertu des prescriptions légales, et pour des raisons économiques. Les employés de commerce en sont conscients et veillent toujours à préserver les intérêts des clients et de l'entreprise.

1.4 *Responsabilité*

Dans les hiérarchies planes, les petits centres de profit et le travail en équipe, il arrive souvent qu'une seule personne ou un petit groupe assume la responsabilité d'un grand mandat et des processus de travail. La responsabilité individuelle s'acquiert petit à petit, p. ex. dans tout apprentissage, et peut s'exercer aussi bien à l'école que dans l'entreprise.

1.5 *Souplesse*

L'activité économique est soumise à des changements structurels et des modifications locales. C'est pourquoi les employés de commerce sont disposés et aptes à accomplir plusieurs tâches à la fois, et à réagir rapidement et simplement aux nouvelles conditions générales et aux innovations. Ils sont à l'aise dans un monde évolutif. Afin d'y parvenir, ils sont confrontés à différentes situations déjà au cours de leur formation.

1.6 *Aptitude à la communication*

La communication fait partie de la vie quotidienne des employés de commerce. C'est pourquoi ils doivent être prêts à parler dans toutes les situations en appliquant les règles de base de la communication verbale et non verbale.

1.7 *Aptitude à gérer les conflits*

La collaboration quotidienne connaît souvent des situations dans lesquelles les avis et les intérêts divergent. Les employés de commerce doivent être capables de réagir sereinement aux situations conflictuelles qui se présentent et ne pas les éluder. Ils s'efforcent de discuter objectivement des différents points de vue et de trouver des solutions acceptables pour toutes les parties concernées.

1.8 *Disposition à la performance*

Seules arrivent à faire face à la concurrence les entreprises dont les employés sont motivés et prêts à être performants. La disposition à la performance présuppose entre autres la compréhension des objectifs et des conditions de l'activité économique. C'est la raison pour laquelle les employés de commerce recherchent et analysent leur interdépendance dans diverses situations. En outre, ils apprennent et parviennent à montrer de l'empressement même pour les tâches peu attrayantes.

1.9 *Aptitude à l'apprentissage*

L'activité économique est soumise à des changements locaux et structurels. C'est pourquoi les employés de commerce consacrent du temps et cherchent la bonne méthode, individuellement ou en équipe, pour continuer à acquérir de nouvelles techniques et connaissances. Ils se créent de bonnes conditions d'apprentissage et sont conscients du fait que l'on apprend durant toute la vie.

1.10 *Comportement écologique*

On ne peut plus dissocier aujourd'hui la vie professionnelle d'un comportement écologique, comme par exemple économiser l'énergie ou recycler le papier. Les employés de commerce sont disposés à appliquer les mesures de protection de l'environnement décidées par l'entreprise et sont capables d'identifier les potentiels d'amélioration.

1.11 *Assurance*

Les entreprises sont tributaires de l'ouverture d'esprit et de l'assurance de leurs collaborateurs et collaboratrices, à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, et de leur aptitude à défendre leurs idées. La confiance en soi et la compétence professionnelle constituent pour les employés de commerce la base sur laquelle établir des contacts fructueux avec les clients et fournir un travail performant.

1.12 *Aptitude au travail en équipe*

Le travail professionnel s'effectue individuellement ou en équipe, selon les cas. Dans certaines situations, l'équipe est plus performante que l'individu seul. Afin de pouvoir travailler de manière productive en équipe, les employés de commerce doivent connaître les règles du jeu à observer au sein de l'équipe, pour y apporter une contribution constructive, gagner le plus possible d'expériences et développer ainsi leur aptitude au travail en équipe.

1.13 *Aptitude au transfert*

L'appris ne doit pas seulement être appliqué dans une tâche isolée, mais bien plus dans diverses situations. Les connaissances et l'expérience acquises doivent être transférées dans des situations nouvelles. C'est pourquoi les employés de commerce s'efforcent de faire le lien entre leur savoir, leurs expériences et les situations professionnelles nouvelles. Ils appliquent l'appris à des situations connues autant qu'à des situations nouvelles.

1.14 *Civilité*

Dans leur travail, les employés de commerce entrent en contact avec différents groupes de personnes et doivent être à même de maîtriser diverses situations. Ces personnes attendent d'eux un comportement convenable et adapté à la situation. Les employés de commerce en sont conscients et se montrent capables, grâce à un langage approprié, au respect des règles de politesse et en faisant preuve de tact, de réagir comme il convient en toutes circonstances et de maîtriser la situation.

1.15 *Aptitude aux négociations*

Lorsque plusieurs intérêts sont en présence, avec des clients internes ou externes, il est très important, pour pouvoir en tenir compte, de savoir mener les négociations de manière ciblée. Dans les négociations, les employés de commerce savent faire valoir leurs intérêts de manière adaptée à la situation, tout en se montrant flexibles.

1.16 *Communiquer son rapport aux valeurs*

Dans de nombreuses situations, les employés de commerce poursuivent des intérêts et des objectifs précis. C'est souvent leur rapport aux valeurs qui guide leur manière d'agir et donne une image de l'entreprise. Mais les valeurs définissent aussi l'image des entreprises. La communication et la collaboration sont moins conflictuelles si chacune des parties connaît et respecte le rapport aux valeurs du partenaire.

2. *Compétences méthodologiques*

2.1 *Approche analytique et planifiée*

Certains travaux sont complexes et par conséquent difficiles à cerner. Il arrive fréquemment que des activités ne conduisent pas à l'objectif recherché lorsque l'on se met au travail sans fil conducteur. Il est donc utile d'analyser d'abord les données du problème, puis d'élaborer un plan de travail et de s'y conformer.

2.2 *Techniques de travail*

La diversité des travaux confiés aux employés de commerce fait appel à une gamme très étendue de techniques de travail et d'instruments. Les employés de commerce utilisent une technique appropriée pour chaque situation.

2.3 *Techniques de décision*

Les employés de commerce doivent prendre des décisions. C'est la raison pour laquelle ils maîtrisent différentes techniques de décision déjà exercées, comme par exemple l'arbre des décisions ou l'analyse de la valeur d'usage, qu'ils appliquent à la situation concernée.

2.4 *Techniques de créativité*

Les besoins évolutifs des clients exigent de nouvelles méthodes et de nouveaux produits. C'est pourquoi les employés de commerce sont contraints d'innover. Ils doivent être prêts à remettre en question les acquis et à se tourner vers la nouveauté. La maîtrise de techniques de créativité peut se révéler très utile à cet égard.

2.5 *Traitement des informations*

Une multitude d'informations est à la disposition des employés de commerce. C'est la raison pour laquelle ils doivent apprendre à choisir les supports et canaux d'informations adaptés à la tâche concernée, à évaluer les informations et à les exploiter.

2.6 *Techniques de présentation*

Les travaux et prestations ne doivent pas seulement être fournis mais, souvent, aussi vendus. Cela se passe généralement sous forme d'une présentation orale et/ou écrite. Chaque situation exige des techniques de présentation appropriées.

2.7 *Techniques de résolution de problèmes*

Dans leur vie professionnelle quotidienne, les employés de commerce sont appelés à résoudre des problèmes simples ou complexes. Pour ce faire, ils maîtrisent certaines techniques de résolution de problèmes.

2.8 *Gestion de projets*

Dans le monde économique, de nombreuses tâches au sein d'une entreprise sont accomplies sur mandat externe. La gestion de projets est un outil utile à cet effet. Sa maîtrise peut s'acquérir au cours de l'apprentissage dans le cadre de tâches simples et bien définies. Les employés de commerce sont habitués à résoudre des tâches relativement complexes grâce à la gestion de projets.

2.9 *Techniques de négociation*

Dans les entreprises s'établissent des rapports multiples avec des partenaires exigeants, internes et externes, défendant des intérêts divers. Les négociations menées habilement aboutissent à de bons résultats. Elles reposent, entre autre, sur une préparation soigneuse et une technique de négociation adéquate.

2.10 *Techniques de vente*

Divers facteurs, dont la diversité des produits et la concurrence, ont rendu les clients plus exigeants. Un comportement de vente optimal est fondamental pour décider le client à acheter. Les employés de commerce savent se mettre à la place des clients, identifier leurs besoins et se comporter en conséquence.

2.11 *Réflexion pluridisciplinaire*

A ne voir que ses propres tâches et activités, on s'isole tôt ou tard. De nombreux processus et situations économiques s'influencent mutuellement. C'est pourquoi les employés de commerce appliquent des modèles leur permettant d'identifier les interactions et d'y apporter leur contribution.

2.12 *Fixer des objectifs et des priorités*

Le succès tient souvent à l'orientation sur l'objectif et à la ponctualité. Par conséquent, les employés de commerce apprennent à se fixer des objectifs réalistes. Ils définissent ces derniers très précisément et procèdent par ordre de priorité.

La dimension cognitive (C1 à C6)

Chaque objectif détaillé est évalué sur une échelle à 6 niveaux, de « C1 » à « C6 ». Chacun de ces degrés indique le niveau des prestations intellectuelles requises pour chaque objectif détaillé.

Signification des différents niveaux :

C1 (question de connaissance)

Les apprentis atteignent cet objectif détaillé lorsqu'ils reproduisent ce qu'ils ont appris auparavant, par exemple le nom d'un formulaire ou une disposition légale. Ils reproduisent ces connaissances telles qu'ils les ont apprises.

C2 (question de compréhension)

Pour atteindre cet objectif détaillé, les apprentis doivent saisir ou comprendre par exemple pourquoi on a créé une bourse pour les actions des entreprises ou pourquoi les compagnies d'assurance se réassurent elles-mêmes.

C3 (question d'application)

Les apprentis appliquent ce qu'ils ont appris dans une situation tout à fait nouvelle ou transposent ces connaissances à une application spécifique. Exemple: Vous avez appris la comptabilité sur le système X. Mais vous êtes également capable de travailler sur le système comptable Y. Ou : vous avez appris les règles de la responsabilité sur la base d'une nouvelle décision du Tribunal fédéral et êtes en mesure de les transposer aux prestations de votre entreprise.

C4 (question d'analyse)

Les apprentis étudient un cas, une situation complexe ou un système et sont capables d'en déduire de façon autonome les structures et principes de base, alors même qu'ils ne connaissaient pas ce sujet auparavant. A titre d'exemple, la question suivante : Comment se fait-il qu'une assurance-maladie puisse toujours rembourser à ses membres les frais engendrés?

C5 (question de synthèse)

Les apprentis vont plus loin et montrent un travail constructif. Ils ont une idée créative qui pourrait par exemple améliorer le logiciel utilisé. Ou : ils assemblent de façon constructive deux faits, notions, thèmes ou méthodes qu'ils ont appris, par exemple pour résoudre un problème dans le cadre de leur activité professionnelle. Il en résulte un nouveau concept.

C6 (question d'évaluation)

Les apprentis émettent un jugement sur un fait complexe, comme par exemple un procédé de marketing, une solution de logiciel pour la pratique quotidienne, une réglementation nationale, un produit financier complexe ou une procédure de classement. Pour ce faire, ils élaborent leurs propres critères qu'ils utiliseront pour effectuer leur évaluation.