

## Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise

### Tables des matières

<b>LISTE DES ABRÉVIATIONS</b> .....	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>1. IMPORTANCE DE LA FORMATION COMMERCIALE POUR L'ÉCONOMIE ET LA SOCIÉTÉ</b> .....	<b>4</b>
<b>2. LA FORMATION COMMERCIALE INITIALE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE CFC</b> .....	<b>4</b>
2.1 PROFIL DE LA PROFESSION.....	4
2.2 UNE PROFESSION AVEC DEUX PROFILS SCOLAIRES ET UNE STRUCTURE SPÉCIFIQUE AUX BRANCHES .....	4
2.3 LES VOIES D'ACCÈS AU CERTIFICAT FÉDÉRAL DE CAPACITÉ (CFC) .....	5
<b>3. EXPLICATIONS RELATIVES AU PLAN DE FORMATION</b> .....	<b>6</b>
3.1 OBJECTIFS DE FORMATION FLEXIBLES POUR LA FORMATION EN ENTREPRISE .....	6
3.2 STANDARDISATION DES OBJECTIFS DE FORMATION AU NIVEAU SCOLAIRE.....	6
3.3 SYSTÉMATIQUE DU PLAN DE FORMATION.....	6
<b>PARTIE A : COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES</b> .....	<b>7</b>
<b>1. COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</b> .....	<b>9</b>
1.1 DOMAINE DE FORMATION « BRANCHE ET ENTREPRISE » (CATALOGUES D'OBJECTIFS ÉVALUATEURS SPÉCIFIQUES AUX BRANCHES).....	9
1.2 DOMAINE D'ENSEIGNEMENT « LANGUE STANDARD » (LANGUE NATIONALE DE LA RÉGION).....	10
1.3 DOMAINE D'ENSEIGNEMENT « LANGUES ÉTRANGÈRES » (2 <sup>E</sup> LANGUE NATIONALE ET/OU ANGLAIS) .....	10
1.4 DOMAINE D'ENSEIGNEMENT « INFORMATION, COMMUNICATION, ADMINISTRATION » (ICA) .....	10
1.5 DOMAINE D'ENSEIGNEMENT « ÉCONOMIE ET SOCIÉTÉ » (E&S).....	10
<b>2. COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES</b> .....	<b>11</b>
2.1 TRAVAIL EFFICACE ET SYSTÉMATIQUE .....	11
2.2 APPROCHE ET ACTION INTERDISCIPLINAIRES .....	11
2.3 APTITUDE À LA NÉGOCIATION ET AU CONSEIL .....	11
2.4 PRÉSENTATION EFFICACE .....	11
<b>3. COMPÉTENCES SOCIALES ET PERSONNELLES</b> .....	<b>12</b>
3.1 DISPOSITION À LA PERFORMANCE.....	12
3.2 CAPACITÉ À COMMUNIQUER .....	12
3.3 APTITUDE AU TRAVAIL EN ÉQUIPE.....	12
3.4 CIVILITÉ .....	12
3.5 APTITUDE À L'APPRENTISSAGE .....	13
3.6 CONSCIENCE ÉCOLOGIQUE .....	13
<b>4. DESCRIPTION DES NIVEAUX TAXONOMIQUES</b> .....	<b>14</b>
4.1 C1 (SAVOIR).....	14
4.2 C2 (COMPRENDRE) .....	14
4.3 C3 (APPLIQUER) .....	14
4.4 C4 (ANALYSER).....	14
4.5 C5 (SYNTHÉTISER).....	14
4.6 C6 (ÉVALUER) .....	14

<b>PARTIE B : TABLEAU DES LEÇONS .....</b>	<b>15</b>
<b>1. ECOLE PROFESSIONNELLE (FORMATION DUALE) : RÉPARTITION SELON LES ANNÉES DE FORMATION.....</b>	<b>15</b>
<b>2. MISE EN ŒUVRE DU TABLEAU DES LEÇONS DANS LES ÉCOLES PROFESSIONNELLES (FORMATION DUALE) .....</b>	<b>16</b>
2.1 VARIANTES DE MISE EN ŒUVRE.....	16
2.2 MODULE « APPROFONDIR ET RELIER » (A&R) ET TRAVAIL AUTONOME (TA) .....	16
2.3 MODULE « COMPÉTENCES INTERDISCIPLINAIRES » (CID).....	16
<b>3. EXIGENCES POSÉES AUX DEUX PROFILS EN TERMES DE CONTENUS.....</b>	<b>17</b>
<b>4. COOPÉRATION ENTRE LES LIEUX DE FORMATION .....</b>	<b>17</b>
<b>PARTIE C : ORGANISATION, RÉPARTITION ET DURÉE DES COURS INTERENTREPRISES .....</b>	<b>18</b>
<b>1. CADRE APPLICABLE À TOUTES LES BRANCHES RELATIF AUX COURS INTERENTREPRISES .....</b>	<b>18</b>
1.1 BUT .....	18
1.2 ORGANES RESPONSABLES .....	18
1.3 RÈGLEMENT D'ORGANISATION .....	18
1.4 DURÉE, PÉRIODE ET CONTENUS.....	18
<b>2. INDICATIONS SPÉCIFIQUES AUX BRANCHES RELATIVES AUX CI.....</b>	<b>19</b>
<b>PARTIE D : PROCÉDURE DE QUALIFICATION.....</b>	<b>20</b>
<b>1. PARTIE ENTREPRISE : DOMAINES DE QUALIFICATION, ORGANISATION ET PONDÉRATION .....</b>	<b>20</b>
1.1 CADRE APPLICABLE À TOUTES LES BRANCHES RELATIF À LA PARTIE ENTREPRISE .....	21
1.2 CHOIX SPÉCIFIQUE AUX BRANCHES RELATIF AUX VARIANTES DE LA « NOTE D'EXPÉRIENCE DE LA PARTIE ENTREPRISE »	24
<b>2. PARTIE SCOLAIRE : DOMAINES DE QUALIFICATION, ORGANISATION ET PONDÉRATION .....</b>	<b>25</b>
2.1 CALCUL DES NOTES - PROFIL B : PONDÉRATION ET RÈGLES D'ARRONDI.....	26
2.2 CALCUL DES NOTES - PROFIL E : PONDÉRATION ET RÈGLES D'ARRONDI .....	26
<b>APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR .....</b>	<b>27</b>
<b>ANNEXE 1 .....</b>	<b>28</b>
<b>ANNEXE 2 .....</b>	<b>29</b>

## Liste des abréviations

---

A&R	Approfondir et relier (module scolaire)
AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
al.	alinéa
art.	article
BFE	Branches de formation et d'examens
CC-CI	Contrôle de compétences des cours interentreprises (note d'expérience de la partie entreprise)
CDECS	Conférence des directrices et directeurs d'écoles de commerce suisses
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CID	Compétences interdisciplinaires (module scolaire)
CSBFC	Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales
CSDPQ	Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité
CSEPC	Conférence suisse des écoles professionnelles commerciales
DFP	Dossier de formation et des prestations
Dom. qual.	Domaine de qualification (procédure de qualification avec examen final)
E&S	Economie et société (domaine d'enseignement)
EC	Ecole de commerce
EP	Ecole professionnelle
FIEc	Formation initiale en école
FIEn	Formation initiale en entreprise
ICA	Information, communication, administration (domaine d'enseignement)
LE	Langue étrangère (domaine d'enseignement)
LS	Langue standard – langue nationale de la région (domaine d'enseignement)
MSP	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
OE	Objectif évaluateur
OFFT	Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie
orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale
Ortra	Organisation du monde du travail
PlanFor	Plan de formation
Proc. qual.	Procédure de qualification
Profil B	Formation initiale de base (profil scolaire)
Profil E	Formation initiale élargie (profil scolaire)
Profil qual.	Profil de qualification
S&A	Services et administration
STA	Situations de travail et d'apprentissage (note d'expérience de la partie entreprise)
TA	Travail autonome
UF	Unité de formation (note d'expérience de la partie entreprise)

## Introduction

---

### 1. Importance de la formation commerciale pour l'économie et la société

La formation commerciale occupe une place centrale dans l'économie suisse. Elle représente, pour la grande majorité des entreprises privées (plus de 370 000) et des institutions étatiques de la Suisse, la principale source de relève de professionnels dans le domaine économique. Les employés de commerce sont formés dans 21 branches au total. La formation commerciale initiale est une formation transversale typique présentant toutefois en partie des différences considérables d'une branche à l'autre. En termes de nombre de personnes en formation, elle occupe, avec quelque 30 000 apprentis, la première place, loin devant les autres formations. La formation commerciale initiale attire autant de jeunes femmes que de jeunes hommes et constitue une base significative en vue de la formation continue professionnelle et de la poursuite des études dans une école supérieure ou une haute école spécialisée. Elle revêt donc une importance toute particulière pour l'économie suisse, qui est constamment marquée par les changements structurels. Les évolutions technologiques, en particulier dans le domaine des applications informatiques, le développement continu des processus d'entreprise et de travail, ainsi que les nouvelles formes de collaboration avec les clients, les partenaires, etc. modifient fortement les exigences posées aux employés de commerce, qui doivent de ce fait faire preuve d'autonomie, de créativité, d'esprit d'initiative, être disposés à apprendre tout au long de la vie et à inscrire leur action dans une optique de développement durable.

La formation commerciale initiale est divisée en 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). Les deux professions sont harmonisées entre elles.

### 2. La formation commerciale initiale d'employé de commerce CFC

#### 2.1 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.

#### 2.2 Une profession avec deux profils scolaires et une structure spécifique aux branches

Les deux profils « formation initiale de base » (profil B) et « formation initiale élargie » (profil E) différencient les exigences de la partie scolaire de la formation (voir partie A : Compétences opérationnelles et partie B, chap. 1.1 : Exigences posées aux deux profils scolaires en termes de contenus). Les objectifs de formation sont les mêmes pour les deux profils dans la formation en entreprise et dans les cours interentreprises.

Le choix du profil scolaire au début de l'apprentissage revient aux personnes en formation et aux entreprises formatrices. Le profil (formation initiale de base ou formation initiale élargie) dans le lequel la formation est entamée est indiqué dans le contrat d'apprentissage.

Le passage d'un profil à l'autre est possible jusqu'à la fin du 3<sup>e</sup> semestre. Il s'effectue sur la base d'un règlement de promotion (art. 17 orfo).

Le certificat fédéral de capacité (CFC) obtenu à la fin de la formation est uniforme pour les deux profils scolaires. Le profil, ainsi que la branche dans laquelle la formation est suivie, apparaissent dans le relevé de notes.

### 2.3 Les voies d'accès au certificat fédéral de capacité (CFC)

Le CFC peut être obtenu de plusieurs façons, l'essentiel étant que les compétences opérationnelles présentées dans le profil de qualification et dans la partie A du présent plan de formation constituent le niveau de référence pour toutes les voies d'accès. Cette équivalence est pour l'essentiel assurée par le biais d'une procédure de qualification appropriée, mais également grâce au développement de compétences correspondant à la filière de formation.

La trame de base pour le développement des compétences décrites et réglées dans le présent plan de formation et l'ordonnance y relative, correspond à **la filière de formation duale classique** (durée : 3 ans avec contrat d'apprentissage). Cette dernière peut éventuellement être allongée ou raccourcie. Certaines réductions de la durée de la formation (deuxième formation, formation complémentaire ou basée sur une autre filière de formation) sont standardisées dans l'orfo. Elles concernent explicitement :

- les titulaires d'une attestation fédérale de formation professionnelle d'assistante/assistant de bureau AFP (art. 4, al. 3, orfo)
- les titulaires d'une maturité gymnasiale (section 10 orfo)

La formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC peut être proposée dans le cadre d'une **formation initiale en école**. Les exceptions sont réglées à la section 9 de l'orfo. Les personnes qui ont commencé avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 leur formation d'employé de commerce dans une école de commerce soumise aux directives du 26 novembre 2009 concernant l'organisation de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification au sein des écoles de commerce l'achèvent selon l'ancien droit. Ces directives restent donc valables jusqu'au 31 décembre 2014.

Un plan de formation transitoire sera valable du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre 2014 pour les prestataires privés. Il complète le présent plan de formation pour la formation initiale en entreprise. Il décrit le modèle concentré (2+1) avec stage de longue durée (conformément à l'art. 28, al. 2, orfo) applicable aux écoles de commerce privées pendant la période transitoire (2012-2014) et règle les spécificités selon la section 9 de l'orfo.

Le CFC peut également être obtenu **après acquisition personnelle de compétences**, l'admission aux procédures de qualification étant indépendante du fait d'avoir suivi ou non une filière de formation déterminée (art. 34, al. 2, LFPr). Si des qualifications ont été acquises par une personne dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée, cette personne devra justifier d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans pour être **admise à la procédure de qualification**.

Pour les personnes qui ont acquis une formation préalable dans un autre cadre que celui de la formation professionnelle initiale réglée, les dispositions suivantes sont applicables :

- procédure de qualification avec examen final selon l'art. 19 orfo pour l'admission et l'art. 24 orfo pour les conditions de réussite, ou
- autre procédure de qualification (art. 33 LFPr et art. 31, al. 1, OFPr) conformément au guide Validation des acquis de l'expérience (OFFT, septembre 2010).

### 3. Explications relatives au plan de formation

#### 3.1 Objectifs de formation flexibles pour la formation en entreprise

Les branches de formation et d'examens disposent de la flexibilité nécessaire pour structurer 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 « Branche et entreprise » (partie A, chap. 1.1), chaque branche de formation et d'examens définit son **propre catalogue d'objectifs évaluateurs** 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 optionnels** 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 de cours interentreprises (CI) ainsi que le contenu et l'organisation de ces derniers dans des documents qui lui sont propres (règlement d'organisation et programme de cours) ;
- 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 élabore des documents qui lui sont propres (directives et instruments).

#### 3.2 Standardisation des objectifs de formation au niveau scolaire

La standardisation de la partie scolaire du plan de formation offre la plus grande transparence possible 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 regroupant plusieurs branches contribue fortement à l'unité de ce champ professionnel hétérogène. Il en résulte **pour les écoles professionnelles des plans d'études uniformes et valables pour toutes les personnes en formation dans toutes les branches** (partie A : Compétences opérationnelles, chap. 1.2 – 1.5).

Les objectifs de formation sont définis dans **des catalogues d'objectifs évaluateurs structurés selon les domaines d'enseignement**.

Les détails relatifs à chaque domaine d'enseignement sont réglés dans des dispositions d'exécution.

#### 3.3 Systématique du plan de formation

La partie A « Compétences opérationnelles » du plan de formation est constituée d'une partie générale et de documents séparés selon les groupes cibles mais à caractère contraignant :

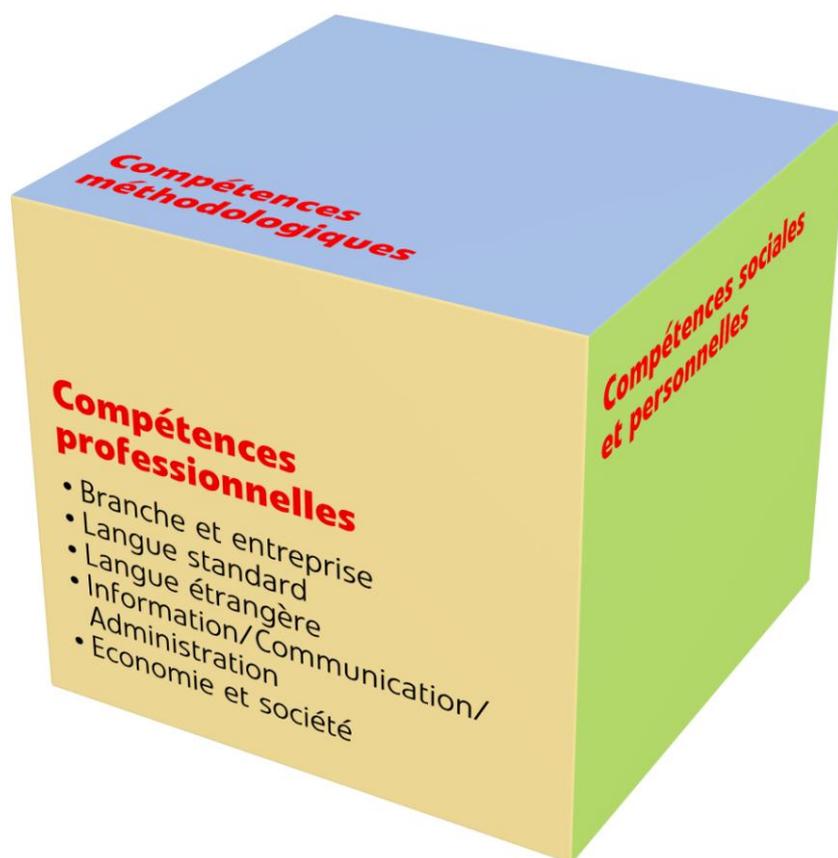
- Partie générale (présent document) : introduction aux compétences professionnelles (chap. 1), méthodologiques (chap. 2), sociales et personnelles (chap. 3), taxonomie (chap. 4)
- 1.1 Domaine de formation « Branche et entreprise » : catalogues d'objectifs évaluateurs des différentes branches de formation et d'examens, en tant que partie intégrante du présent plan de formation (voir annexe 1)
- 1.2 – 1.5 : domaines d'enseignement de l'école professionnelle : catalogues d'objectifs évaluateurs pour les différents domaines d'enseignement, en tant que partie intégrante du présent plan de formation (voir annexe 1).

## 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 spécifique de compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles déterminées par les exigences liées à une situation, à une tâche ou à un problème.

Le dé de compétences présente les liens entre les différents éléments déterminants pour la qualification d'un point de vue professionnel, méthodologique, interpersonnel et individuel :



**Les compétences opérationnelles sont réparties, tant dans la partie entreprise que dans la partie scolaire, selon les compétences professionnelles.**

Dans la formation en entreprise, on encourage ainsi, dans le domaine « Branche et entreprise », la compétence opérationnelle « conseiller les clients ». Cette dernière comprend également des compétences méthodologiques, sociales et personnelles telles que « aptitude à la négociation et au conseil » et « capacité à communiquer ».

Dans la formation en école, on encourage, dans le domaine d'enseignement « Economie et société », la compétence opérationnelle « Rapports financiers ». Dans le cadre de cette compétence, on enseigne de manière intégrée également les compétences méthodologiques, sociales et personnelles « aptitude à l'apprentissage » et « approche et action interdisciplinaires ».

Les compétences professionnelles de l'entreprise et celles scolaires, ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont présentées en détail ci-après. Elles ne doivent toutefois pas être considérées de manière isolée ; elles constituent un ensemble de compétences opérationnelles dans une situation professionnelle très spécifique.

Dans la formation commerciale initiale, les compétences opérationnelles se présentent comme suit :

<b>Domaines de compétences opérationnelles</b> (structurés selon 1. Compétences professionnelles)					
1.2	1.3	1.1 « Branche et entreprise »		1.4	1.5
Langue standard langue nationale de la région (LS)	Langue(s) étrangère(s) (LE) 2 <sup>e</sup> langue nationale et/ou anglais	<b>1. Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service</b>		Information/communication/administration (ICA)	Economie et société (E&S)
		<b>2. Conseiller les clients</b>			
		<b>3. S'occuper du traitement des commandes</b>			
		<b>4. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques</b>			
		<b>5. Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel</b>			
		<b>6. Exécuter des processus financiers</b>			
		<b>7. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles</b>			
		<b>8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise</b>			
<b>2. Compétences méthodologiques</b>					
2.1 Travail efficace et systématique		2.2 Approche et action interdisciplinaires		2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	
<b>3. Compétences sociales et personnelles</b>					
3.1 Disposition à la performance		3.2 Capacité à communiquer		3.3 Aptitude au travail en équipe	
3.4 Civilité		3.5 Aptitude à l'apprentissage		3.6 Conscience écologique	

Au centre se trouvent huit compétences professionnelles clés (domaine de compétences opérationnelles « Branche et entreprise ») qui permettent d'acquérir le savoir-faire spécifique à la branche. Elles sont complétées par des compétences générales de base (domaines de compétences opérationnelles scolaires) dans les domaines d'enseignement « Langues », « Information/communication/administration » (ICA) et « Economie et société » (E&S).

Les compétences clés pour les deux profils « formation initiale de base » (profil B) et « formation initiale élargie » (profil E) sont transmises de manière identique dans le cadre de la formation pratique. Les compétences de base dans le profil B consistent à faire acquérir aux personnes en formation de vastes connaissances en ICA, un peu moins en E&S et une seule langue étrangère (voir également partie B, chap. 1.1 Exigences posées aux deux profils scolaires en termes de contenus).

## 1. Compétences professionnelles

Les compétences professionnelles sont concrétisées sur trois niveaux dans le plan de formation et dans les catalogues d'objectifs évaluateurs :

- 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 dont les employés devront être capables à l'issue de la formation.**

**Les objectifs de formation présentés dans les catalogues d'objectifs évaluateurs engagent les branches, les entreprises formatrices et les écoles. Ils sont considérés comme exigence minimale pour la formation et comme exigence maximale pour la procédure de qualification.**

Un seul objectif général et huit objectifs particuliers constituent la trame commune pour la structure 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 différente en ce qui concerne le nombre d'objectifs particuliers et évaluateurs ainsi que leur degré de concrétisation. Les profils de qualification indiquent, pour chaque branche, quels objectifs évaluateurs sont transmis dans quels objectifs particuliers.

Il est possible, dans les documents relatifs à la mise en œuvre, de répartir sous formes d'aptitudes partielles, les objectifs évaluateurs ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles définis dans les catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques aux branches ou aux domaines d'enseignement. Il convient de veiller obligatoirement à ce que les niveaux inférieurs fournissent des précisions sur l'objectif évaluateur, 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>1</sup> ci-après :

### 1.1 Domaine de formation « Branche et entreprise » (catalogues d'objectifs évaluateurs 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>1</sup> Tous les objectifs particuliers n'entrent pas en ligne de compte pour l'ensemble des branches : voir catalogues d'objectifs évaluateurs et profils de qualification spécifiques aux branches (annexe 1).

**L'école professionnelle** transmet les compétences professionnelles<sup>2</sup> ci-après  
(les compétences 1.2 à 1.5 sont décrites dans les catalogues d'objectifs évaluateurs  
spécifiques aux domaines d'enseignement) :

## **1.2 Domaine d'enseignement « 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 Domaine d'enseignement « Langues étrangères » (2<sup>e</sup> langue nationale et/ou anglais)**

- 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 Domaine d'enseignement « 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
- 1.4.7 Système d'exploitation et gestion de données (profil B)
- 1.4.8 Création d'images (profil B)
- 1.4.9 Possibilités d'automatisation dans le domaine du bureau (profil B)
- 1.4.10 Courriel et internet (profil B)

## **1.5 Domaine d'enseignement « Economie et société » (E&S)**

- 1.5.1 Rapports financiers
- 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>2</sup> Identiques pour toutes les écoles professionnelles et toutes les personnes en formation dans toutes les branches ; voir catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques aux domaines d'enseignement (annexe1).

## 2. Compétences méthodologiques

### 2.1 Travail efficace et systématique

J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en :

- choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée ;
- planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation ;
- exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts ;
- contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué ;
- analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement.

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés<sup>3</sup>.

### 2.2 Approche et action interdisciplinaires

J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en :

- présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible ;
- identifiant les interdépendances et les interactions ;
- contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité.

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés<sup>4</sup>.

### 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en :

- cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs ;
- identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs ;
- élaborant des propositions de solution adaptées ;
- obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées.

### 2.4 Présentation efficace

Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches en :

- planifiant et en préparant mes présentations ;
- animant ma présentation de manière convaincante ;
- utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés ;
- utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.

---

<sup>3</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 de rentabilité des coûts, 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>4</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**

Je suis disposé à une performance élevée en :

- exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie ;
- remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires ;
- respectant les délais et les exigences en matière de qualité ;
- résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien ;
- assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat.

#### **3.2 Capacité à communiquer**

Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en :

- appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs ;
- m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée ;
- maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions ;
- restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.

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

Je suis capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe :

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

#### **3.4 Civilité**

J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse en :

- étant ponctuel, fiable et ordonné et en agissant consciencieusement ;
- adoptant le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et en adaptant ma conduite à la situation ;
- respectant les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites ;
- traitant chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.

### **3.5 Aptitude à l'apprentissage**

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences en :

- étant ouvert aux nouveautés et en réagissant de manière flexible aux changements ;
- utilisant des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et en transférant en pratique ce que j'ai appris ;
- analysant mon processus d'apprentissage et en documentant mes progrès sous la forme appropriée ;
- étant conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité.

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

### **3.6 Conscience écologique**

J'ai un comportement écologique et je respecte les directives et les règles de comportement dans ce domaine, notamment en :

- utilisant l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe ;
- prenant soin des équipements de bureau ;
- éliminant les déchets selon les règles du respect de l'environnement.

---

<sup>5</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 :

### 4.1 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.*

### 4.2 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.*

### 4.3 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.*

### 4.4 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.*

### 4.5 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.*

### 4.6 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.*

## Partie B : Tableau des leçons

### 1. Ecole professionnelle (formation duale) : répartition selon les années de formation

Domaines et modules d'enseignement	Formation initiale de base (B)				Formation initiale élargie (E)			
	<sup>6</sup> Leçons hebdomadaires			Total	<sup>6</sup> Leçons hebdomadaires			Total
	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année		1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année	
Langue standard (langue nationale de la région) LS	4	3	2	360	2	2	2	240
					*3	*2	*1	
** 1 <sup>re</sup> langue étrangère LE1	3	3	2	320	**3	**3	**0	240
					*2	*2	*2	
** 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) et Travail autonome (TA)	0	2	1	120	0	2	1	120
					*0	*3	*0	
Compétences interdisciplinaires (CID)	1	0	0	40	1	0	0	40
Sport	2	2	1	200	2	2	1	200
Total leçons hebdo.	18	18	9		18	18	9	
Total leçons par année d'apprentissage	720	720	360	1800	720	720	360	1800

\* Mise en œuvre dans les cantons de la Suisse latine (Suisse romande 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 pour chaque canton, quelle langue étrangère prend fin après le 4<sup>e</sup> semestre dans la formation initiale élargie (profil E).

<sup>6</sup> Le calcul est basé sur 40 semaines/an et 9 leçons/jour.

## 2. Mise en œuvre du tableau des leçons dans les écoles professionnelles (formation duale)

### 2.1 Variantes de mise en œuvre

#### Fin des langues étrangères

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

- Suisse latine : enseignement continu des deux langues étrangères sur trois ans dans tous les cantons de Suisse romande et au Tessin ;
- Suisse alémanique : choix de la langue étrangère qui prend fin après la deuxième année de formation (français ou anglais).

Les cantons mettent à disposition une liste indiquant la variante de mise en œuvre choisie par chaque canton<sup>7</sup>.

### 2.2 Module « Approfondir et relier » (A&R) et Travail autonome (TA)

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 (telles que le travail efficace et systématique, l'approche et l'action interdisciplinaires, la présentation efficace, l'aptitude à l'apprentissage, etc.) pendant la formation initiale, et ce, de manière ciblée dans les trois lieux de formation. A l'école professionnelle, le module A&R s'y prête particulièrement bien.

« Approfondir et relier » est un module d'enseignement, 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. **Trois modules A&R** doivent être organisés au cours de la formation. 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 et 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.*

L'ensemble du module, travail autonome compris, englobe 120 leçons. Le module A&R au sens strict du terme se voit attribuer 80 leçons.

Les détails relatifs au module A&R et au travail autonome sont réglés dans une disposition d'exécution.

### 2.3 Module « Compétences interdisciplinaires » (CID)

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.

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 ; sport) ou dans les modules CID, A&R et dans le travail autonome.

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 est essentiel afin d'améliorer la coopération entre les lieux de formation dans la mesure où l'école indique clairement quels thèmes sont traités à quel moment et sous quelle forme.

Les détails relatifs au module CID sont réglés dans une disposition d'exécution.

---

<sup>7</sup> Dans les cantons bilingues de Berne, Fribourg et Valais, les variantes spécifiques à chacune des régions linguistiques sont appliquées.

### 3. Exigences posées aux deux profils en termes de contenus

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

### 4. Coopération entre les lieux de formation

#### 1. Modèle dégressif

Le tableau des leçons repose sur le modèle dégressif 2-2-1, c'est à dire 2 jours d'enseignement au cours de la 1<sup>e</sup> et de la 2<sup>e</sup> année de formation et un jour au cours de la 3<sup>e</sup> année.

#### 2. Caractère contraignant des objectifs de formation

Les catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques aux domaines d'enseignement fixent, au niveau national, les semestres au cours desquels les différents objectifs de la partie scolaire doivent être atteints, tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Cela permet une coopération optimale entre les lieux de formation, dans la mesure où les lieux de formation « entreprise » et « CI » peuvent se référer à celui de l'école, se baser sur des acquis et établir des liens.

#### 3. Coordination des cours interentreprises (CI) avec la formation en école

L'objectif premier est d'atteindre une base uniforme au niveau des partenaires de la formation professionnelle en vue d'une mise en œuvre fiable à l'échelle nationale. Il convient, dans la mesure du possible, d'éviter que les CI aient lieu en même temps que la formation en école et que les personnes en formation restent de ce fait éloignées de l'école professionnelle. Une coordination optimale des jours de CI et des jours d'école est donc nécessaire.

Cette coordination repose sur le principe fixé à l'art. 10, al. 5, orfo selon lequel « en règle générale, aucun cours interentreprises n'a lieu pendant l'enseignement scolaire ». Les modèles et les dispositions sont négociés au niveau des régions linguistiques par les partenaires de la formation professionnelle et fixés de manière contraignante dans une disposition d'exécution. La coordination et la réglementation de cette question incombent à la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des employés de commerce CFC en vertu de l'art. 45, al. 4, let. h, orfo. La commission approuve les dispositions d'exécution et surveille leur application. En cas de besoin, des adaptations et des corrections sont apportées aux documents.

## **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 transmettent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques aux branches et les introduisent aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Ils permettent en outre d'assurer un bon résultat aux examens de la partie entreprise et déchargent ainsi les entreprises formatrices.

Les personnes en formation consolident et approfondissent dans l'entreprise, si possible de façon autonome, les compétences de base acquises dans les CI.

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 reconnues 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 suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ) de la formation des employés de commerce CFC.

Les organes chargés de cours sont :

- les commissions de surveillance des branches de formation et d'examens
- les commissions 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 relatives aux contenus généraux des CI et, le cas échéant, aux cours supplémentaires servant à transmettre des objectifs évaluateurs centraux de la partie entreprise.

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

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

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

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

## 2. Indications spécifiques aux branches relatives aux CI

N°	Branchenbezeichnung Désignation de la branche	Nombre total de jours de CI	Jours de CI par année de formation			CC-CI <sup>8</sup>
			1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année	
1	Automobil-Gewerbe Automobile	16	6	5	5	non
2	Bank Banque	16	6	6	4	oui
3	Bundesverwaltung Administration fédérale	16	8	4	4	oui
4	Chemie Chimie	15	6	6	3	non
5	D&A / Service et Administration Variante 1	8	4	2	2	non
	D&A / Service et Administration Variante 2	10	4	4	2	
	D&A / Service et Administration Variante 3	12	4	2	6	
	D&A / Service et Administration Variante 4	14	4	4	6	
6	Handel Commerce	12	4	4	4	non
7	Hotel-Gastro-Tourismus Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme	16	8	4	4	oui
8	Bauen und Wohnen Construire et habiter	14	6	4	4	non
9	Internationale Speditionslogistik Logistique et transports internationaux	16	6	6	4	non
10	Kommunikation Communication	16	6	6	4	oui
11	Maschinen-, Elektro- und Metallindustrie Machines, équipements électriques et métallurgie	15	6	5	4	non
12	Nahrungsmittel-Industrie Industrie alimentaire	12	6	4	2	non
13	Notariate Schweiz Notariats de Suisse	16	8	4	4	non
14	Öffentlicher Verkehr Transports publics	16	6	6	4	oui
15	Öffentliche Verwaltung Administration publique	16	6	6	4	non
16	Privatversicherung Assurances privées	14	4	5	5	non
17	Reisebüro Agences de voyage	16	8	4	4	non
18	santésuisse	12	4	4	4	non
19	Spitäler/Kliniken/Heime Hôpitaux et cliniques	16	7	4	5	non
20	Transport Transport	16	7	4	5	non
21	Treuhand/Immobilien Fiduciaire/immobilière	16	5	7	4	non

<sup>8</sup> Voir Partie D : Procédure de qualification, chap. 1.1.4 Choix de variantes relatif à la note d'expérience de la partie entreprise et chap. 1.2 Choix spécifique aux branches relatif aux variantes de la note d'expérience de la partie entreprise

## Partie D : Procédure de qualification

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

<sup>9</sup> Domaines de qualification et note d'expérience	Organisation	Pondération		Arrondi à :
		<sup>10</sup> Cas standard Art. 22, al. 2	<sup>10</sup> Cas particulier Art 24, al. 2	
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 %	Note entière ou demi-note
Domaine de qualification « <b>pratique professionnelle – oral</b> »	<b>Examen oral</b> d'une durée de 30 minutes. Forme : entretien professionnel ou jeu de rôles (p. ex. 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 %	Note entière ou demi-note
<p><b>Note d'expérience de la partie entreprise</b></p> <p>Huit notes de même valeur (arrondies à une note entière ou à une demi-note)</p>	<p>Objet : objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises. Les <b>notes d'expérience</b> sont calculées sur la base des exigences de l'entreprise ou des CI et sont effectuées sur le lieu de formation approprié (entreprise formatrice ou CI).</p> <p>Les <b>huit</b> notes d'expérience sont exclusivement composées des <b>trois éléments ci-après, combinés selon le choix spécifique aux branches</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>6 situations de travail et d'apprentissage</b>, en tant qu'élément obligatoire (entreprise)</li> <li>- <b>0 à 2 unités de formation</b> (entreprise <i>ou</i> entreprise et CI)</li> <li>- <b>0 à 2 contrôles de compétence</b> (CI)</li> </ul>	50 %	0 %	Note entière ou demi-note

<sup>9</sup> Un domaine de qualification est une procédure de qualification avec examen final.

<sup>10</sup> L'art. 22, al. 2, orfo règle le cas standard ; l'art. 24, al. 2, orfo règle le cas particulier des personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée.

## 1.1 Cadre applicable à toutes les branches relatif à la 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.
- Ce domaine de qualification comprend le domaine de compétences professionnelles « Branche et entreprise » conformément à la partie A, chap. 1.1 (**objectifs évaluateurs obligatoires** pour l'entreprise et les cours interentreprises) du plan de formation et peut englober des compétences méthodologiques, sociales et personnelles conformément aux chap. 2 et 3 du plan de formation.
- Les branches de formation et d'examens reconnues déterminent les tâches d'examen. Ces dernières peuvent également être élaborées en commun par plusieurs branches.

Les branches de formation et d'examens reconnues établissent un guide 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.
- 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.
- Ce domaine de qualification comprend le domaine de compétences professionnelles « Branche et entreprise » conformément à la partie A, chap. 1.1 (**objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels** pour l'entreprise et les cours interentreprises) du plan de formation et peut englober des compétences méthodologiques, sociales et personnelles conformément aux 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 ou du jeu de rôles est adaptée aux compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles à évaluer (p. ex. cas d'espèce, entretien de vente ou de conseil, entretien relatif à un mandat, etc.).

Les branches de formation et d'examens reconnues élaborent les instruments nécessaires au déroulement de l'examen (un guide 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 « note d'expérience de la partie entreprise »**

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

- Les STA constituent un instrument de formation et de qualification pour l'entreprise exclusivement.
- Elles portent sur les compétences professionnelles appliquées dans l'entreprise formatrice (objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels) selon le chap. 1.1 du plan de formation et sur un choix de compétences méthodologiques, sociales et personnelles selon les chap. 2 et 3 du plan de formation.
- Six STA sont organisées au cours de la formation professionnelle initiale.
- Chaque STA est prise en compte pour le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.
- 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'appréciation d'une STA conjuguée à l'entretien d'évaluation correspond au dossier de formation semestriel et le remplace.

Les branches de formation et d'examens reconnues élaborent le formulaire nécessaire au déroulement et à l'évaluation des STA ainsi qu'un guide destiné 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 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 sur un choix de compétences méthodologiques, sociales et personnelles 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 est prise en compte pour le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

Les branches de formation et d'examens reconnues élaborent le formulaire nécessaire au déroulement et à l'évaluation des UF ainsi qu'un guide destiné aux personnes en formation, aux responsables de la formation professionnelle et aux responsables des CI.

#### **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.

---

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

### c) Contrôles de compétence des CI – CC-CI

- Dans le cadre des CC-CI, on évalue des compétences professionnelles dépendant des CI selon le chap. 1.1 du plan de formation et éventuellement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles selon les chap. 2 et 3 du plan de formation.
- Zéro à deux CC-CI peuvent être organisés au cours de la formation professionnelle initiale.
- Les objectifs de formation par contrôle de compétence portent sur au moins 4 jours de CI.
- Chaque CC-CI est pris en compte pour le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

Les branches de formation et d'examens autorisées élaborent les instruments nécessaires au déroulement et à l'évaluation des CC-CI ainsi qu'un guide destiné 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, telles que :
  - entretien professionnel oral / entretien avec un client ;
  - 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.
- L'attribution des notes ou des points est justifiée et donc compréhensible.

#### 1.1.4 Choix de variantes relatif à la note d'expérience de la partie entreprise

Les huit notes d'expérience peuvent être combinées selon deux variantes :

	Situations de travail et d'apprentissage (STA)	Unité de formation (UF)	Contrôles de compétence des CI (CC-CI)
A	6	2	0
B	6	0	2

La remise de notes se fait par étapes :

- au minimum 2 notes jusqu'à la fin de la 1<sup>re</sup> année de formation,
- au minimum 5 notes jusqu'à la fin de la 2<sup>e</sup> année de formation,
- l'ensemble des 8 notes jusqu'au 15 mai de la 3<sup>e</sup> année de formation.

Chaque branche de formation et d'examens choisit une variante. Les données sont réglées ci-après en tant que partie obligatoire du plan de formation.

En cas de changement de branche, les notes déjà obtenues sont prises en compte. Les autres notes sont acquises selon la variante choisie par la « nouvelle » branche de formation et d'examens.

## 1.2 Choix spécifique aux branches relatif aux variantes de la « note d'expérience de la partie entreprise »

N°	Branchenbezeichnung Désignation de la branche	Variante Note d'expérience
1	Automobil-Gewerbe (AUT) Automobile	A
2	Bank Banque	B
3	Bundesverwaltung Administration fédérale	B
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)	B
8	Bauen und Wohnen Construire et habiter	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 alimentaire	A
13	Notariate Schweiz Notariats de Suisse	A
14	Öffentlicher Verkehr Transports publics	B
15	Öffentliche Verwaltung Administration publique	A
16	Privatversicherung Assurances privées	A
17	Reisebüro Agences de voyage	A
18	santésuisse	A
19	Spitäler/Kliniken/Heime Hôpitaux et cliniques	A
20	Transport (TRA) Transport	A
21	Treuhand/Immobilien Fiduciaire/immobilière	A

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

Notes de branche	Organisation des domaines de qualification <sup>12</sup>	<sup>13</sup> Pondération Profil B		Organisation des domaines de qualification <sup>12</sup>	<sup>14</sup> Pondération Profil E	
		Art. 22	Art. 24		Art. 22	Art. 24
	<b>Formation initiale de base (B)</b>			<b>Formation initiale élargie (E)</b>		
Langue standard (langue nationale de la région)	<b>Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. + examen oral d'une durée de 20 min. (50 %)</b> <i><sup>15</sup>Note d'expérience (50 %)</i>	1/7 <sup>e</sup>	1/6 <sup>e</sup>	<b>Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. + examen oral d'une durée de 20 min. (50 %)</b> <i><sup>15</sup>Note d'expérience (50%)</i>	1/8 <sup>e</sup>	1/6 <sup>e</sup>
1 <sup>re</sup> langue étrangère	<b>Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %)</b> <i><sup>15</sup>Note d'expérience (50%)</i>	1/7 <sup>e</sup>	1/6 <sup>e</sup>	<b>Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %)</b> <i><sup>15</sup>Note d'expérience (50%)</i>	1/8 <sup>e</sup>	1/6 <sup>e</sup>
2 <sup>e</sup> langue étrangère				<b>Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %)</b> <i><sup>15</sup>Note d'expérience (50%)</i>	1/8 <sup>e</sup>	1/6 <sup>e</sup>
Information/communication/administration ICA I	<b>Examen centralisé écrit d'une durée de 150 à 180 min.</b>	1/7 <sup>e</sup>	2/6 <sup>e</sup>	<b>Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. (50 %)</b> <i><sup>15</sup>Note d'expérience (50%)</i>	1/8 <sup>e</sup>	1/6 <sup>e</sup>
Information/communication/administration ICA II	<i><sup>15</sup>Note d'expérience</i>	1/7 <sup>e</sup>				
Economie et société E&S I	<b>Examen centralisé écrit d'une durée de 150 à 180 min.</b>	1/7 <sup>e</sup>	2/6 <sup>e</sup>	<b>Examen centralisé écrit d'une durée de 180 à 240 min.</b>	2/8 <sup>e</sup>	2/6 <sup>e</sup>
Economie et société E&S II	<i><sup>15</sup>Note d'expérience</i>	1/7 <sup>e</sup>		<i><sup>15</sup>Note d'expérience</i>	1/8 <sup>e</sup>	
Travaux de projet	<i><sup>15</sup>Note d'expérience du module A&amp;R (50 %)</i> Un Travail autonome (50%)	1/7 <sup>e</sup>		<i><sup>15</sup>Note d'expérience du module A&amp;R (50 %)</i> Un Travail autonome (50%)	1/8 <sup>e</sup>	

Les détails relatifs à la procédure de qualification sont réglés dans des dispositions d'exécution.

<sup>12</sup> Un domaine de qualification est une procédure de qualification avec examen final.

<sup>13</sup> L'art. 22, al. 4, let. a, orfo règle le cas standard dans le profil B ; l'art 24, al. 3, let. a, orfo règle le cas particulier des personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée.

<sup>14</sup> L'art. 22, al. 4, let. b, orfo règle le cas standard dans le profil E ; l'art 24, al. 3, let. b, orfo règle le cas particulier des personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée.

<sup>15</sup> Art. 22, al. 5 : « Les notes d'expérience de la partie scolaire correspondent à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de toutes les notes semestrielles dans le domaine d'enseignement et le profil correspondants. En cas de passage de la voie de formation avec maturité professionnelle intégrée au profil E sans maturité professionnelle, pour les notes de branche selon l'art. 44, al. 2, seules les nouvelles notes d'expérience sont prises en compte ». Le renvoi à l'al. 44, al. 2 permet de garder les notes d'expérience ICA et les notes du module A&R en cas de passage de la voie de formation avec maturité professionnelle au profil E sans maturité professionnelle.

## 2.1 Calcul des notes - profil B : pondération et règles d'arrondi

Notes de branche	Composition de la note	Note arrondie	Pondération	Note de branche arrondie	Pondération
Langue standard (langue nationale de la région)	<b>Examen écrit + examen oral</b>	Note entière ou demi-note	50 %	à la première décimale	1/7 <sup>e</sup>
	<b>Note d'expérience</b> <i>Moyenne des notes semestrielles</i>	Note entière ou demi-note	50 %		
Langue étrangère	<b>Examen écrit + examen oral</b>	Note entière ou demi-note	50 %	à la première décimale	1/7 <sup>e</sup>
	<b>Note d'expérience</b> <i>Moyenne des notes semestrielles</i>	Note entière ou demi-note	50 %		
ICA I	<b>Examen écrit</b>	Note entière ou demi-note	=	Note entière ou demi-note	1/7 <sup>e</sup>
ICA II	<b>Note d'expérience</b> <i>Moyenne des notes semestrielles</i>	Note entière ou demi-note	=	Note entière ou demi-note	1/7 <sup>e</sup>
E&S I	<b>Examen écrit</b>	Note entière ou demi-note	=	Note entière ou demi-note	1/7 <sup>e</sup>
E&S II	<b>Note d'expérience</b> <i>Moyenne des notes semestrielles</i>	Note entière ou demi-note	=	Note entière ou demi-note	1/7 <sup>e</sup>
Travaux de projet	<b>Approfondir et relier</b> <i>Moyenne de 3 modules A&amp;R</i>	Note entière ou demi-note	50 %	à la première décimale	1/7 <sup>e</sup>
	<b>Travail autonome (TA)</b>	Note entière ou demi-note	50 %		

## 2.2 Calcul des notes - profil E : pondération et règles d'arrondi

Notes de branche	Composition de la note	Note arrondie	Pondération	Note de branche arrondie	Pondération
Langue standard (langue nationale de la région)	<b>Examen écrit + examen oral</b>	Note entière ou demi-note	50 %	à la première décimale	1/8 <sup>e</sup>
	<b>Note d'expérience</b> <i>Moyenne des notes semestrielles</i>	Note entière ou demi-note	50 %		
1 <sup>re</sup> langue étrangère	<b>Examen écrit + examen oral</b>	Note entière ou demi-note	50 %	à la première décimale	1/8 <sup>e</sup>
	<b>Note d'expérience</b> <i>Moyenne des notes semestrielles</i>	Note entière ou demi-note	50 %		
2 <sup>e</sup> langue étrangère	<b>Examen écrit + examen oral</b>	Note entière ou demi-note	50 %	à la première décimale	1/8 <sup>e</sup>
	<b>Note d'expérience</b> <i>Moyenne des notes semestrielles</i>	Note entière ou demi-note	50 %		
ICA	<b>Examen écrit</b>	Note entière ou demi-note	50 %	à la première décimale	1/8 <sup>e</sup>
	<b>Note d'expérience</b> <i>Moyenne des notes semestrielles</i>	Note entière ou demi-note	50 %		
E&S I	<b>Examen écrit</b>	Note entière ou demi-note	=	Note entière ou demi-note	2/8 <sup>e</sup>
E&S II	<b>Note d'expérience</b> <i>Moyenne des notes semestrielles</i>	Note entière ou demi-note	=	Note entière ou demi-note	1/8 <sup>e</sup>
Travaux de projet	<b>Approfondir et relier</b> <i>Moyenne de 3 modules A&amp;R</i>	Note entière ou demi-note	50 %	à la première décimale	1/8 <sup>e</sup>
	<b>Travail autonome (TA)</b>	Note entière ou demi-note	50 %		

## **Approbation et entrée en vigueur**

---

**Le présent plan de formation entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012.**

Berne, le 23.09.2011

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

Christine Davatz  
Présidente

Roland Hohl  
Secrétaire exécutif

Ce plan de formation est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26.09.2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce CFC/employé de commerce CFC.

Berne, le 26.09.2011

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

La directrice

Prof. Ursula Renold

## Annexe 1

L'annexe 1 contient le tableau récapitulatif des documents qui, conformément à l'introduction (3.3 Systématique du plan de formation), valent comme **partie intégrante du présent plan de formation, partie A : Compétences opérationnelles**.

No de branche Profil B / E	Catalogues d'objectifs évaluateurs des branches, <b>domaine de formation 1.1 « Branche et entreprise »</b>	Date	Source
68501 / 68601	Automobile	26.09.2011	Site internet OFFT
68502 / 68602	Banque	26.09.2011	Site internet OFFT
68503 / 68603	Administration fédérale	26.09.2011	Site internet OFFT
68504 / 68604	Chimie	26.09.2011	Site internet OFFT
68505 / 68605	Service et Administration	26.09.2011	Site internet OFFT
68506 / 68606	Commerce	26.09.2011	Site internet OFFT
68507 / 68607	Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme (HGT)	26.09.2011	Site internet OFFT
68508 / 68608	Construire et habiter	26.09.2011	Site internet OFFT
68509 / 68609	Logistique et transports internationaux	26.09.2011	Site internet OFFT
68510 / 68610	Communication	26.09.2011	Site internet OFFT
68511 / 68611	Machines, équipements électriques et métallurgie	26.09.2011	Site internet OFFT
68512 / 68612	Industrie alimentaire	26.09.2011	Site internet OFFT
68513 / 68613	Notariats de Suisse	26.09.2011	Site internet OFFT
68514 / 68614	Transports publics	26.09.2011	Site internet OFFT
68515 / 68615	Administration publique	26.09.2011	Site internet OFFT
68516 / 68616	Assurances privées	26.09.2011	Site internet OFFT
68517 / 68617	Agences de voyage	26.09.2011	Site internet OFFT
68518 / 68618	santésuisse	26.09.2011	Site internet OFFT
68519 / 68619	Hôpitaux et cliniques	26.09.2011	Site internet OFFT
68520 / 68620	Transport	26.09.2011	Site internet OFFT
68521 / 68621	Fiduciaire/immobilière	26.09.2011	Site internet OFFT

Catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques à l'école	Date	Source
<b>1.2 Langue standard</b> (langue nationale de la région) Profil <b>B-E</b>	26.09.2011	Site internet OFFT
<b>1.3 Langues étrangères</b> (2 <sup>e</sup> langue nationale et/ou anglais) Profil <b>B-E</b>	26.09.2011	Site internet OFFT
<b>1.4 Information, Communication, Administration (ICA)</b> Profil <b>B</b>	26.09.2011	Site internet OFFT
<b>1.4 Information, Communication, Administration (ICA)</b> Profil <b>E</b>	26.09.2011	Site internet OFFT
<b>1.5 Economie et société (E&amp;S)</b> Profil <b>B</b>	26.09.2011	Site internet OFFT
<b>1.5 Economie et société (E&amp;S)</b> Profil <b>E</b>	26.09.2011	Site internet OFFT

## Annexe 2

L'annexe 2 comprend un tableau présentant les principaux documents nécessaires à la mise en œuvre et à l'assurance de la qualité sur les trois lieux de formation, avec indication des sources.

### Documents généraux

Document	Date	Source
Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée / employé de commerce CFC	26.09.2011	Site Internet OFFT
Formulaires de notes	Jour mois année	
Dispositions d'exécution de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des employés de commerce CFC		

Les documents relatifs à la mise en œuvre spécifiques aux branches, tels que le profil de qualification, le dossier de formation et des prestations, les directives relatives à la procédure de qualification, le règlement d'organisation des cours interentreprises, etc., peuvent être consultés ou commandés aux liens internet (« source ») indiqués ci-dessous.

No de branche Profil B / E	Branches de formation et d'examen	Source
68501 / 68601	Automobile	<a href="http://www.agvs.ch">www.agvs.ch</a>
68502 / 68602	Banque	<a href="http://www.swissbanking.org/fr/">www.swissbanking.org/fr/</a>
68503 / 68603	Administration fédérale	<a href="http://www.epa.admin.ch">www.epa.admin.ch</a>
68504 / 68604	Chimie	<a href="http://www.aprentas.ch">www.aprentas.ch</a>
68505 / 68605	Service et Administration	<a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
68506 / 68606	Commerce	<a href="http://www.branche-commerce.ch">www.branche-commerce.ch</a>
68507 / 68607	Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme (HGT)	<a href="http://www.branche-hgt.ch">www.branche-hgt.ch</a>
68508 / 68608	Construire et habiter	<a href="http://www.baukette.ch">www.baukette.ch</a>
68509 / 68609	Logistique et transports internationaux	<a href="http://www.spedlogswiss.com">www.spedlogswiss.com</a>
68510 / 68610	Communication	<a href="http://www.grundbildung-kommunikation.ch">www.grundbildung-kommunikation.ch</a>
68511 / 68611	Machines, équipements électriques et métallurgie	<a href="http://www.swissmem-berufsbildung.ch/fr/">www.swissmem-berufsbildung.ch/fr/</a>
68512 / 68612	Industrie alimentaire	<a href="http://www.fial-nkg.ch">www.fial-nkg.ch</a>
68513 / 68613	Notariats de Suisse	<a href="http://www.freiberuflichenotariateschweiz.com">www.freiberuflichenotariateschweiz.com</a> <a href="http://www.notariate.zh.ch/all_leh.php">www.notariate.zh.ch/all_leh.php</a>
68514 / 68614	Transports publics	<a href="http://www.login.org/fr">www.login.org/fr</a>
68515 / 68615	Administration publique	<a href="http://ovapfr.ov-ap.ch/">http://ovapfr.ov-ap.ch/</a>
68516 / 68616	Assurances privées	<a href="http://www.vbv.ch/">www.vbv.ch/</a>
68517 / 68617	Agences de voyage	<a href="http://www.srv.ch/fr">www.srv.ch/fr</a>
68518 / 68618	santésuisse	<a href="http://www.santesuisse.ch/fr">www.santesuisse.ch/fr</a>
68519 / 68619	Hôpitaux et cliniques	<a href="http://espace-competences.ch">http://espace-competences.ch</a>
68520 / 68620	Transport	<a href="http://www.astag.ch">www.astag.ch</a>
68521 / 68621	Fiduciaire/immobilière	<a href="http://www.okgt.ch">www.okgt.ch</a>