

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens Transports publics

Remarques :

- Afin de faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.
- Par « client », on entend toutes les personnes dans et en dehors de l'entreprise ainsi que les organisations pour lesquelles l'employé de commerce effectue des prestations.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (MSP) sont décrites de manière détaillée dans le plan de formation, partie A: Compétences opérationnelles (chap. 2 Compétences méthodologiques, chap. 1 Compétences sociales et personnelles).
- Les explications relatives aux niveaux taxonomiques C1 à C6 servant à déterminer le niveau d'exigences des objectifs évaluateurs sont présentées dans le chap. 4.

Règles concernant les objectifs évaluateurs :

- Les 28 objectifs évaluateurs de la partie entreprise de la branche de formation et d'examens Transports publics doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation.
- Un dossier de formation et des prestations (DFP) est établi en tant qu'aide et complément. Il contient, là où c'est nécessaire, des aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs, les critères d'évaluation des STA et des indicateurs d'utilisation.

1.1 Objectif général – Branche & entreprise

(organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)

Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance. L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées.

Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

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

1.1.1 Objectif particulier – Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service

L'employé de commerce est conscient de l'importance que revêt une gestion adéquate du matériel/des marchandises s'inscrivant dans une optique de développement durable. Il maîtrise toutes les étapes de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique
Compétences sociales et personnelles 3.6 Conscience écologique

S = Semestre

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.1.1 Gérer le matériel et les marchandises (y compris le matériel de bureau) (C5)</p> <p>J'achète du matériel conventionnel et durable ainsi que des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, et j'exécute les tâches suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ demander des offres et les comparer ▪ se renseigner sur les conditions et les délais de livraison ▪ commander le matériel/les marchandises ▪ surveiller les livraisons entrantes ▪ contrôler les livraisons ▪ réclamer en cas de livraisons erronées ▪ vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs ▪ gérer les stocks/établir l'inventaire 		<p>1.5.3.4 Droit des contrats</p> <p>1.5.3.5 Contrat de vente</p> <p>1.5.3.10 Droit fiscal (TVA)</p> <p>1.5.4.3 Economie de marché</p> <p>1.5.4.9 Inflation</p> <p>1.5.1.4 Monnaies étrangères</p> <p>1.5.4.7 Globalisation</p> <p>1.5.1.2 Comptabilité de l'entreprise commerciale</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>5</p> <p>2</p>	<p>1.5.3.4 Droit des contrats</p> <p>1.5.3.5 Contrat de vente</p> <p>1.5.3.10 Droit fiscal (TVA)</p> <p>1.5.4.3 Economie de marché</p> <p>1.5.4.9 Inflation</p> <p>1.5.1.4 Monnaies étrangères</p> <p>1.5.4.7 Globalisation</p> <p>1.5.1.2 Comptabilité de l'entreprise commerciale</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>4</p>

1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients		
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 pour les satisfaire. Il connaît bien les produits et les services et dispose 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.		
Compétences méthodologiques	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	2.4 Présentation efficace
Compétences sociales et personnelles	3.4 Civilité	3.2 Capacité à communiquer

S = Semestre					
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3) Je traite les demandes des clients de manière appropriée. Ce faisant, je tiens compte des étapes importantes, telles que: <ul style="list-style-type: none"> ▪ répondre aux demandes des clients ▪ clarifier les besoins ▪ traiter les demandes des clients moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes ▪ enregistrer les contacts avec les clients en utilisant des documents clairs et appropriés 	1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C2) J'explique comment traiter les demandes des clients de manière appropriée. Ce faisant, je tiens compte des étapes importantes, telles que: <ul style="list-style-type: none"> ▪ répondre aux demandes des clients ▪ clarifier les besoins ▪ traiter les demandes des clients moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes ▪ enregistrer les contacts avec les clients en utilisant des documents clairs et appropriés 	1.5.4.1 Besoins / types de biens	1	1.5.4.1 Besoins	1
		1.5.3.4 Droit des contrats	2	1.5.3.4 Droit des contrats	2
1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5) Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ préparer l'entretien ▪ mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) et le clore avec succès ▪ assurer le suivi de l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.) 	1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5) Je mène et j'analyse des entretiens de vente ou de conseil. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit: <ul style="list-style-type: none"> ▪ préparer l'entretien ▪ mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) et le clore avec succès ▪ assurer le suivi de l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.) 	1.2.1.6 Expression orale	3, 4	1.2.1.6 Expression orale	1-4
		1.2.1.7 Stylistique (textes adaptés au destinataire)	3, 4	1.2.1.7 Stylistique (textes adaptés au destinataire)	1-4
		1.2.6.1 Faits et opinions	2-3	1.2.6.1 Faits et opinions	2-3
		1.2.6.2 Argumentation orale	2-4	1.2.6.2 Argumentation orale	2-4
		1.2.6.3 Argumentation écrite	4-6	1.2.6.3 Argumentation écrite	4-6
1.2.7.1 Communication verbale	1	1.2.7.1 Communication verbale	1		
1.2.7.2 Communication non verbale	1	1.2.7.2 Communication non verbale	1		
1.2.7.3 Feed-back	1-2	1.2.7.3 Feed-back	1-2		

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)</p> <p>Je gère de façon claire et transparente les informations et les données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ saisir, structurer, classer et mettre à jour les données client ▪ évaluer les contacts avec les clients selon les directives de l'entreprise <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.</p>		<p>1.4.5.2 Opérations de base (Excel)</p> <p>1.4.5.3 Calculs (Excel)</p> <p>1.4.5.4 Gestion des données (Excel)</p>	<p>2</p> <p>3</p> <p>3</p>	<p>1.4.5.2 Opérations de base (Excel)</p> <p>1.4.5.3 Calculs (Excel)</p> <p>1.4.5.4 Gestion des données (Excel)</p>	<p>2</p> <p>3</p> <p>3</p>

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

1.1.3 Objectif particulier – S'occuper du traitement des commandes

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.

Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires
Compétences sociales et personnelles	3.1 Disposition à la performance	3.3 Aptitude au travail en équipe

S = Semestre

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3)</p> <p>J'exécute les commandes internes et externes avec ou sans partenaire commercial de manière appropriée et autonome, ce qui comprend entre autres les tâches suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ prendre les commandes ▪ clarifier les souhaits et les besoins ▪ saisir les données relatives à la commande ▪ traiter et exécuter les commandes ▪ veiller au déroulement correct des commandes <p>Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu'elle a acquis auprès d'une entreprise tierce).</p>		<p>1.5.3.1 Principales bases du droit et de l'Etat</p> <p>1.5.3.3 Création de l'obligation</p> <p>1.5.3.5 Contrat de vente</p> <p>1.4.1.6 Processus</p>	<p>1+2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>	<p>1.5.3.1 Principales bases du droit et de l'Etat</p> <p>1.5.3.3 Création de l'obligation</p> <p>1.5.3.5 Contrat de vente</p> <p>1.4.1.6 Processus</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients (C4)</p> <p>Je réagis de manière professionnelle aux réclamations des clients. Je cherche une solution selon les directives internes de l'entreprise et en tenant compte des dispositions sur la responsabilité.</p> <p>Le cas échéant, je lance les étapes ultérieures (évaluer les résultats / informer mon supérieur/le prestataire/le partenaire). J'explique pourquoi les réclamations représentent une chance pour l'entreprise.</p>	<p>1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients (C4)</p> <p>Je réagis de manière professionnelle aux réclamations des clients. Ce faisant, je tiens compte des différents types de réclamations et utilise les formes de réaction possibles de manière appropriée, tout en tenant compte des six étapes de comportement et des dispositions sur la responsabilité.</p> <p>Je connais les formes possibles de gestion des réclamations des clients et peux présenter des propositions d'amélioration.</p> <p>J'explique avec des exemples pourquoi les réclamations représentent une chance pour l'entreprise.</p>	<p>1.5.3.4 Droit des contrats</p> <p>1.4.3.3 Réclamations</p>	<p>2</p> <p>3</p>	<p>1.5.3.4 Droit des contrats</p> <p>1.4.3.3 Réclamations</p>	<p>2</p> <p>3</p>

1.1.4 Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

L'employé de commerce sait que le marketing et les relations publiques sont très importants et qu'ils contribuent au succès de l'entreprise. Il utilise les instruments appropriés dans ce domaine en tenant compte de la situation et du public visé.

Compétences méthodologiques 2.2 Approche et action interdisciplinaires
Compétences sociales et personnelles 3.1 Disposition à la performance

S = Semestre

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.4.1 Utiliser des instruments de marketing (C3)</p> <p>J'utilise les instruments de marketing requis afin d'acquérir ou de fidéliser des clients.</p> <p>Ce faisant, je prête attention aux éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ formes de vente ▪ partenaire commercial / secteurs commerciaux ▪ répartition de l'offre directe ou avec des partenaires ▪ programmes en vue d'acquérir et de fidéliser des clients 	<p>1.1.4.1 Utiliser des instruments de marketing (C2)</p> <p>J'expose l'importance de l'acquisition et de la fidélisation des clients dans les transports publics et cite plusieurs mesures concrètes allant dans ce sens.</p> <p>Je présente, à l'aide d'exemples, les domaines d'application de la commercialisation de produits et services de mon entreprise formatrice.</p> <p>Ce faisant, je tiens compte de la situation du marché, des groupes d'intérêts et des facteurs influents.</p>	<p>1.5.2.6 Notions de base de marketing</p> <p>1.5.2.7 Marketing-mix (4P)</p> <p>1.5.4.1 Besoins</p> <p>1.5.4.3 Economie de marché</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>4</p>	<p>1.5.2.6 Notions de base de marketing</p> <p>1.5.2.7 Marketing-mix (4P)</p> <p>1.5.4.1 Besoins</p> <p>1.5.4.3 Economie de marché</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>5</p>

1.1.5 Objectif particulier – Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel		
L'employé de commerce perçoit l'importance et l'utilité d'une administration du personnel efficace. Il exécute discrètement et correctement les tâches qui lui sont confiées en suivant des instructions. Ce faisant, il utilise de manière ciblée les documents et les instruments appropriés à cet effet.		
Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires
Compétences sociales et personnelles	3.2 Capacité à communiquer	3.4 Civilité

S = Semestre

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
1.1.5.1 Exécuter les tâches relatives au recrutement de personnel (C3) J'exécute les tâches ci-après relatives au recrutement du personnel conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales: <ul style="list-style-type: none"> ▪ moyens permettant de rechercher du personnel ▪ structure et contenu d'une offre d'emploi ▪ évaluation des dossiers de candidature (contenu/effet) ▪ préparer les entretiens ▪ rédiger les réponses positives et négatives 		1.5.2.5 Personnel 1.5.3.6 Contrat d'exécution d'un service 1.5.4.8 Chômage 1.4.3.4 Dossier de candidature	3 3 3 4	1.5.2.5 Personnel 1.5.3.6 Contrat d'exécution d'un service 1.5.4.8 Chômage 1.4.3.4 Dossier de candidature	3 3 5 4
1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs (C3) J'introduis les nouveaux collaborateurs dans l'entreprise et assure ce faisant les tâches suivantes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ préparer le premier jour de travail ▪ saisir les données personnelles ▪ expliquer l'infrastructure de l'entreprise ▪ recueillir les retours sous la forme appropriée 		1.5.1.7 Décompte de salaire 1.5.2.8 Risques, prévoyance et assurances 1.5.3.11 Droit de la famille 1.5.3.12 Successions 1.5.4.10 Equilibre social / AVS	3 3 3 3 3	1.5.1.7 Décompte de salaire 1.5.2.8 Risques, prévoyance et assurances 1.5.3.11 Droit de la famille 1.5.3.12 Successions 1.5.4.10 Equilibre social / AVS	3 3 4 4 5

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.5.3 Exécuter les tâches relatives aux dispositions en matière de personnel (C5)</p> <p>J'explique clairement, à l'aide d'exemples concrets, la signification des dispositions en matière de personnel dans une situation donnée et cite des critères qui illustrent l'importance d'une telle disposition.</p> <p>J'expose clairement, à l'aide d'exemples, les avantages et les limites d'une disposition économique en matière de personnel dans certains domaines (gestion des clients, techniques/maintenance, etc.).</p> <p>Je présente ce que signifie une absence sur le lieu de travail pour mon entreprise. J'établis une disposition simple en matière de personnel de manière autonome.</p>	<p>1.1.5.3 Exécuter les tâches relatives aux dispositions en matière de personnel (C5)</p> <p>J'explique clairement, à l'aide d'exemples concrets, la signification des dispositions en matière de personnel dans une situation donnée et cite des critères qui illustrent l'importance d'une telle disposition.</p> <p>J'expose clairement, à l'aide d'exemples, les avantages et les limites d'une disposition économique en matière de personnel dans certains domaines (gestion des clients, techniques/maintenance, etc.).</p> <p>Je présente ce que signifie une absence sur le lieu de travail pour mon entreprise. J'établis une disposition simple en matière de personnel de manière autonome.</p>				

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

1.1.6 Objectif particulier – Exécuter des processus financiers

L'employé de commerce perçoit l'importance du traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement des tâches dans le domaine financier en suivant des instructions.

Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles 3.1 Disposition à la performance

3.5 Aptitude à l'apprentissage

S = Semestre

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C4)</p> <p>J'exécute les éventuels travaux de comptabilité en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tenir à jour la comptabilité débiteurs ▪ tenir à jour la comptabilité créditeurs 		<p>1.5.1.4 Monnaies étrangères</p> <p>1.5.1.5 Taxe sur la valeur ajoutée</p> <p>1.5.1.6 Pertes sur créances</p> <p>1.5.3.8 Exécution forcée (Gestion de l'argent et problématique de l'endettement)</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p>	<p>1.5.1.4 Monnaies étrangères</p> <p>1.5.1.5 Taxe sur la valeur ajoutée</p> <p>1.5.3.8 Gestion de l'argent et problématique de l'endettement</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
<p>1.1.6.2 Gérer la caisse (C3)</p> <p>Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ouvrir la caisse ▪ gérer la caisse ▪ contrôler la caisse et connaître la procédure en cas d'écart de caisse ▪ fermer la caisse ▪ gérer le journal de caisse 		<p>1.5.1.1 Structure du bilan et du compte de résultat, introduction à la comptabilité double</p> <p>1.5.1.2 Comptabilité de l'entreprise commerciale</p> <p>1.5.1.3 Rendement du capital et de la fortune</p> <p>1.5.1.8 Amortissements</p> <p>1.5.1.9 Provisions</p> <p>1.5.1.10 Impôt anticipé</p> <p>1.5.1.11 Principes d'évaluation</p> <p>1.5.1.12 Clôture pour les entreprises individuelles</p> <p>1.5.1.13 Clôture pour les sociétés anonymes</p> <p>1.5.1.14 Analyse du bilan et du compte de résultat</p> <p>1.5.1.15 Seuil de rentabilité (point mort) / marge contributive</p> <p>1.5.2.9 Financement et placements</p> <p>1.5.3.9 Droit des sociétés</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>4</p>	<p>1.5.1.1 Structure du bilan et du compte de résultat, introduction à la comptabilité double</p> <p>1.5.1.2 Comptabilité de l'entreprise commerciale</p> <p>1.5.1.3 Calcul commercial</p> <p>1.5.1.8 Amortissements</p> <p>1.5.1.14 Notions du bilan et du compte de résultat</p> <p>1.5.2.9 Financement et placements</p>	<p>1, 2</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>4</p>
<p>1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3)</p> <p>Lors de la clôture des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en suivant les instructions:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ clôture des comptes journalière ▪ clôture des comptes mensuelle <p>En vue d'une évaluation et d'une analyse ultérieures, je prépare correctement les coefficients économiques clés.</p>					

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

1.1.7 Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

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 et fonctions avec diligence. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière appropriée, efficace et dans le respect de l'environnement.

Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.4 Présentation efficace
Compétences sociales et personnelles	3.2 Capacité à communiquer	3.5 Aptitude à l'apprentissage
	3.3 Aptitude au travail en équipe	3.6 Conscience écologique

S = Semestre

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
1.1.7.1 Effectuer la correspondance (C5)		1.4.1.1 Moyens de communication	2	1.4.1.1 Moyens de communication	2
<p>Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant les directives de l'entreprise et les dispositions légales, puis je les fais parvenir aux destinataires prévus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ courriels ▪ lettres, fax ▪ rapports et documentations ▪ procès-verbaux et notes 		1.4.1.8 Messageries électroniques	1	1.4.10.2 Messageries électroniques	1-3
		1.4.3.1 Présentation des documents conforme aux règles	2	1.4.3.1 Présentation des documents conforme aux règles	2
		1.4.3.2 Rédaction de documents professionnels	3	1.4.3.2 Rédaction de documents professionnels	3
		1.4.4.1 Création de diapositives	3	1.4.4.1 Création de diapositives	3
		1.4.4.2 Création et conception d'une présentation	3	1.4.4.2 Création et conception d'une présentation	3
		1.4.5.1 Création de tableaux	2	1.4.5.1 Création de tableaux	2
		1.4.6.1 Mise en forme	1	1.4.6.1 Mise en forme	1
		1.4.6.2 Elaboration de documents	4	1.4.6.2 Elaboration de documents	4
		1.4.6.3 Travaux de projets	3	1.4.6.3 Travaux de projets	3
		1.4.6.4 Mise en pratique interdisciplinaire	4	1.4.6.4 Mise en pratique interdisciplinaire	4
		1.2.1.1 Catégories grammaticales	1-4	1.4.8.1 Programme de traitement de l'image	4
		1.2.1.2 Orthographe	1-2	1.4.8.2 Création d'images	4
		1.2.1.3 Syntaxe	1-4	1.4.9.1 Création de formulaires	4
		1.2.1.4 Ponctuation	1-4	1.4.9.2 Imprimer un publipostage	4
		1.2.1.5 Utilisation de l'outil d'aide adéquat (vérificateur orthographique)	1	1.4.9.3 Chercher et remplacer	4
		1.2.1.6 Expression orale	3-4	1.4.9.5 Fonctionnement en équipe	4
		1.2.1.7 Stylistique (textes adaptés au destinataire)	3-4	1.2.1.1 Catégories grammaticales	1-4
		1.2.2.1 Compréhension de contenus de texte	1-2	1.2.1.2 Orthographe	1-2
		1.2.2.2 Résumé de texte	3-4	1.2.1.3 Syntaxe	1-4
		1.2.2.3 Compte rendu de déclarations orales	3-4	1.2.1.4 Ponctuation	1-4
		1.2.2.4 Compréhension de contenus d'image	3-4	1.2.1.5 Utilisation de l'outil d'aide adéquat (vérificateur orthographique)	1
		1.2.3.1 Classement de textes	2-3	1.2.1.6 Expression orale	1-4
		1.2.3.2 Textes factuels	2-3	1.2.1.7 Stylistique (textes adaptés au destinataire)	1-4
		1.2.3.3 Textes de fiction	4-6	1.2.2.1 Compréhension de contenus de texte	1-2
		1.2.3.4 Langue et style de textes	4-6	1.2.2.2 Résumé de texte	2-4
		1.2.4.1 Types de textes adaptés	1-6	1.2.2.3 Compte rendu de déclarations orales	3-4
		1.2.4.2 Structure des textes	1-6	1.2.2.4 Compréhension de contenus d'image	3-4
	1.2.4.3 Rédaction de textes	1-2	1.2.3.1 Classement de textes	2-3	
	1.2.5.3 Propriété intellectuelle d'autrui	4-6	1.2.3.2 Textes factuels	2-3	
	1.2.5.4 Rédaction de travaux	4-6	1.2.3.3 Textes de fiction	4-6	
	1.2.5.5 Présentation	1-4	1.2.3.4 Langue et style de textes	4-6	
			1.2.4.1 Types de textes adaptés	1-6	
			1.2.4.2 Structure des textes	1-6	
			1.2.4.3 Rédaction de textes	1-2	
			1.2.5.3 Propriété intellectuelle d'autrui	4-6	
			1.2.5.4 Rédaction de travaux	4-6	
			1.2.5.5 Présentation	1-4	

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3)</p> <p>Je gère les données et les documents correctement et de manière sûre. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise formatrice. J'utilise correctement les dispositions en matière de protection des données et les directives de l'entreprise concernant l'utilisation des données. A l'aide d'exemples, je suis capable d'expliquer les conséquences d'un non-respect de ces dispositions.</p>		<p>1.4.1.4 Systèmes de classement</p> <p>1.4.1.9 Technologies de l'information</p> <p>1.4.2.5 Gestion des données</p> <p>1.4.2.6 Sécurité des données</p> <p>1.4.2.7 Sécurité des données / protection des données</p> <p>1.2.5.1 Recherche d'information</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3-4</p>	<p>1.4.1.4 Systèmes de classement</p> <p>1.4.10.3 Compte e-mail</p> <p>1.4.10.4 Technologies de l'information</p> <p>1.4.10.5 Navigateur Web</p> <p>1.4.10.6 Protection contre les virus</p> <p>1.4.2.5 Gestion des données</p> <p>1.4.2.6 Sécurité des données</p> <p>1.4.2.7 Sécurité des données / protection des données / droit d'auteur</p> <p>1.4.7.2 Gestion des fichiers</p> <p>1.4.8.3 Droit d'utilisation</p> <p>1.4.9.4 Liaison de données et de fichiers</p> <p>1.2.5.1 Recherche d'information</p>	<p>1</p> <p>4</p> <p>1-3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>1-2</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>3-4</p>
<p>1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5)</p> <p>J'organise des séances et des manifestations. A cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ planifier les séances et les manifestations ▪ lancer les invitations ▪ préparer l'infrastructure et les documents nécessaires ▪ encadrer les participants ▪ mener les évaluations et les travaux de clôture ▪ fournir de la documentation aux participants 		<p>1.4.1.5 Organisation</p> <p>1.4.1.7 Logiciels multitâches</p>	<p>2</p> <p>1</p>	<p>1.4.1.5 Organisation</p> <p>1.4.10.1 Logiciels multitâches</p>	<p>2</p> <p>1-3</p>
<p>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3)</p> <p>Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement et de manière appropriée les travaux suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ réception ▪ tri ▪ distribution (courrier ouvert, fermé) ▪ emballage ▪ envoi recommandé, affranchissement 					

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3)</p> <p>Je suis capable de présenter le mode de fonctionnement de la communication interne de mon entreprise formatrice.</p> <p>J'actualise la/les plateforme(s) interne(s) d'information conformément aux directives de l'entreprise et élabore les supports d'information écrits tels que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lettres/bulletins d'information ▪ documents pour le panneau d'affichage et l'intranet ▪ journal d'entreprise 		1.4.2.8 Internet	2	1.4.2.8 Internet	2
<p>1.1.7.6 Utilisation d'outils techniques (C3)</p> <p>J'assure l'utilisation efficace et optimale ainsi que l'entretien simple (en tant qu'utilisateur) des appareils de bureau techniques qui sont à ma disposition sur mon lieu de travail, tels que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ téléphone (installation) ▪ appareils multifonctions ▪ moyens audiovisuels ▪ etc. 		1.5.3.7 Contrat de bail 1.4.1.2 Equipements de bureau 1.4.2.1 Matériel 1.4.2.2 Logiciels 1.4.2.3 Ingénierie de systèmes 1.4.2.4 Systèmes d'aide	3 2 2 1 1 1	1.5.3.7 Contrat de bail 1.4.1.2 Equipements de bureau 1.4.2.1 Matériel 1.4.2.2 Logiciels 1.4.2.3 Ingénierie de systèmes 1.4.2.4 Systèmes d'aide 1.4.7.1 Système d'exploitation / gestion du bureau	3 2 2 1 1 1 3
<p>1.1.7.7 Exposer l'importance et l'impact de la sécurité et de l'ergonomie au poste de travail (C3)</p> <p>Je considère les postes de travail comprenant une table, un écran, un clavier, un téléphone, du papier et d'autres outils de travail dans mon environnement de manière critique d'un point de vue organisationnel et ergonomique et je fais deux déclarations concrètes concernant chacun des éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ organisation du poste de travail ▪ posture ▪ ergonomie du poste de travail ▪ ergonomie et efficacité de la méthode de travail ▪ dispositions relatives à la sécurité au travail 	<p>1.1.7.7 Enoncer l'importance et l'impact de la sécurité et de l'ergonomie au poste de travail (C1)</p> <p>J'énonce les dispositions légales qui me permettent de travailler de manière sûre, ergonomique et efficace, et explique leur importance.</p>	1.4.1.3 Ergonomie	2	1.4.1.3 Ergonomie 1.4.2.9 Place de travail PC	1 4

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

1.1.8 Objectif particulier - Appliquer les connaissances acquises concernant sa branche et son entreprise			
L'employé de commerce a conscience qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour conduire de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.			
Compétences méthodologiques	2.1 Travail efficace et systématique	2.2 Approche et action interdisciplinaires	2.3 Présentation efficace
Compétences sociales et personnelles	3.1 Disposition à la performance	3.3 Aptitude au travail en équipe	3.6 Conscience écologique

S = Semestre

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)</p> <p>J'applique les connaissances des produits et des services de mon entreprise formatrice (y compris les prestations complémentaires et les systèmes d'information des clients).</p>	<p>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C2)</p> <p>A l'aide de documents et de modèles clairs, j'explique les caractéristiques, les particularités et les avantages des produits et des services qui sont transmis dans les CI (prestations complémentaires, systèmes d'information des clients).</p>	1.5.2.10 Application de compétences méthodologiques d'économie d'entreprise	6	1.5.2.10 Application de compétences méthodologiques d'économie d'entreprise	6
<p>1.1.8.2 Expliquer l'importance de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté (C2)</p> <p>Je présente l'importance et l'impact de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté pour le succès de l'entreprise. J'ai une vue d'ensemble des installations, mesures et directives qui entrent en ligne de compte pour l'entreprise. J'explique l'influence de ces trois facteurs sur le succès de l'entreprise.</p>	<p>1.1.8.2 Enoncer l'importance de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté (C2)</p> <p>J'énonce l'importance et l'impact de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté pour le succès de l'entreprise.</p>				
<p>1.1.8.3 Expliquer la signalisation et la sécurité (C3)</p> <p>Je décris sans aide les signalisations des différents systèmes de transport dans le domaine des transports publics de sorte qu'un profane puisse s'en faire une idée claire. Ce faisant, je peux citer les directives et règlements y afférents. A l'aide d'exemples, j'explique le lien entre les systèmes de signalisation et la sécurité.</p> <p>J'explique avec mes propres mots, de manière correcte et exhaustive, le comportement adéquat en cas d'urgence, les directives et les listes de contrôle y afférentes. Je sais présenter correctement le comportement à adopter en cas d'urgence à l'aide d'exemples donnés/simulés.</p>	<p>1.1.8.3 Expliquer la signalisation et la sécurité (C2)</p> <p>Je décris sans aide les signalisations des différents systèmes de transport dans le domaine des transports publics de sorte qu'un profane puisse s'en faire une idée claire. Ce faisant, je peux citer les directives et règlements y afférents. A l'aide d'exemples, j'explique le lien entre les systèmes de signalisation et la sécurité.</p>				

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.8.4 Utiliser la géographie des transports (C3)</p> <p>Je cite et reporte correctement et sans aide les éléments ci-après (il est possible d'utiliser les cartes des CI comme base de travail) sur une carte muette, selon les directives de mon lieu de formation:</p> <p>Suisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 60 lieux donnés en Suisse ▪ 10 passages de frontière donnés ▪ 10 cols des Alpes donnés ▪ 10 lacs donnés <p>Monde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 120 sites étrangers donnés ainsi que le nom des pays correspondants et de leur capitale. <p>J'applique mes connaissances en géographie avec les outils propres à ma branche lorsque je fournis des renseignements sur un trajet en train ou en avion ou un conseil en matière de voyage.</p>	<p>1.1.8.4 Utiliser la géographie des transports (C3)</p> <p>Je cite et reporte correctement et sans aide les éléments ci-après (conformément à la liste CI) sur une carte muette:</p> <p>Suisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 60 lieux donnés en Suisse ▪ 10 passages de frontière donnés ▪ 10 cols des Alpes donnés ▪ 10 lacs donnés <p>Monde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 120 sites étrangers donnés ainsi que le nom des pays correspondants et de leur capitale. <p>J'applique mes connaissances en géographie avec les outils propres à ma branche lorsque je fournis des renseignements sur un trajet en train ou en avion ou un conseil en matière de voyage.</p>				
<p>1.1.8.5 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</p> <p>Je montre, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les avantages des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p> <p>Je les répartis comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ fonctions et désignations ▪ buts ▪ caractéristiques et propriétés qualitatives ▪ durabilité écologique ▪ prix et conditions 	<p>1.1.8.5 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</p> <p>Je montre, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les avantages des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p> <p>Je les répartis comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ fonctions et désignations ▪ buts ▪ caractéristiques et propriétés qualitatives ▪ durabilité écologique ▪ prix et conditions 				

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Objectifs évaluateurs école prof. Profil E	S	Objectifs évaluateurs école prof. Profil B	S
<p>1.1.8.6 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lignes directrices, objectifs de l'entreprise (le cas échéant) ▪ contexte historique ▪ forme juridique / régime de propriété / forme d'organisation / mode de financement ▪ normes en matière de gestion de la qualité <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs, à l'aide des outils appropriés.</p>	<p>1.1.8.6 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lignes directrices, objectifs de l'entreprise (le cas échéant) ▪ contexte historique ▪ forme juridique / régime de propriété / forme d'organisation / mode de financement ▪ normes en matière de gestion de la qualité <p>Je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs, à l'aide des outils appropriés.</p>	<p>1.5.2.2 Modèle d'entreprise - Groupes d'intérêts</p> <p>1.5.2.3 Valeurs fondamentales / stratégie / concept d'entreprise</p> <p>1.5.2.4 Structure organisationnelle</p> <p>1.5.3.10 Droit fiscal</p> <p>1.5.4.12 Ecologie / énergie</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>1.5.2.2 Modèle d'entreprise - Groupes d'intérêts</p> <p>1.5.2.3 Valeurs fondamentales / stratégie / concept d'entreprise</p> <p>1.5.2.4 Structure organisationnelle</p> <p>1.5.3.10 Droit fiscal</p> <p>1.5.4.12 Ecologie / énergie</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>5</p>
<p>1.1.8.7 Utiliser ses connaissances de la branche (C2)</p> <p>Je décris, à l'aide des documents et des outils appropriés, les caractéristiques et développements importants de la branche dans laquelle mon entreprise est active.</p> <p>Je les répartis comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tailles et structures des entreprises ▪ coefficients opérationnels et financiers ▪ structure de l'emploi ▪ marché d'approvisionnement et débouchés ▪ concurrence ▪ conditions-cadre juridiques ▪ partenariat social ▪ organisations de branche (associations, affiliations, institutions) ▪ importance économique/régionale/sociale ▪ développements/tendances 	<p>1.1.8.7 Utiliser ses connaissances de la branche (C2)</p> <p>Je décris, à l'aide des documents et des outils appropriés, les caractéristiques et développements importants du monde des transports.</p> <p>Je les répartis comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tailles et structures des entreprises ▪ coefficients opérationnels et financiers ▪ structure de l'emploi ▪ marché d'approvisionnement et débouchés ▪ concurrence ▪ conditions-cadre juridiques ▪ partenariat social ▪ organisations de branche (associations, affiliations, institutions) ▪ importance économique/régionale/sociale ▪ développements/tendances 	<p>1.5.2.1 Modèle d'entreprise - contextes environnementaux</p> <p>1.5.2.2 Modèle d'entreprise - Groupes d'intérêts</p> <p>1.5.3.2 Sources du droit et procédure législative</p> <p>1.5.3.10 Droit fiscal</p> <p>1.5.4.2 Circuit économique, prestations économiques</p> <p>1.5.4.4 Croissance et changement structurel</p> <p>1.5.4.5 Cycle conjoncturel</p> <p>1.5.4.6 Objectifs de la politique économique et de la politique sociale</p> <p>1.5.4.7 Globalisation</p> <p>1.5.4.9 Inflation</p> <p>1.5.4.11 Politique fiscale et monétaire</p> <p>1.5.4.13 Partis / associations</p> <p>1.2.5.2 Utilisation des médias</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>4-6</p>	<p>1.5.2.1 Modèle d'entreprise - contextes environnementaux</p> <p>1.5.2.2 Modèle d'entreprise - Groupes d'intérêts</p> <p>1.5.3.2 Sources du droit et procédure législative</p> <p>1.5.3.10 Droit fiscal</p> <p>1.5.4.2 Circuit économique, prestations économiques</p> <p>1.5.4.4 Croissance et changement structurel</p> <p>1.5.4.5 Cycle conjoncturel</p> <p>1.5.4.7 Globalisation</p> <p>1.5.4.9 Inflation</p> <p>1.5.4.13 Partis / associations</p> <p>1.4.10.7 Avancées dans le domaine de l'informatique</p> <p>1.2.5.2 Utilisation des médias</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>3</p> <p>4-6</p>
<p>1.1.8.8 Expliquer la planification et le déploiement des ressources dans les transports (C4)</p> <p>J'explique clairement le déroulement de la planification économique des ressources dans les transports:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ réserver ou préparer l'infrastructure (lignes de chemin de fer, routes, espace aérien, etc.) ▪ planifier l'utilisation de véhicules, d'avions, etc. sur les routes, les rails et dans les airs, y compris le personnel nécessaire ▪ organiser et évaluer le transport 	<p>1.1.8.8 Expliquer la planification et le déploiement des ressources dans les transports (C4)</p> <p>Présenter la planification des ressources, depuis le déploiement de l'infrastructure, des véhicules et des personnes jusqu'à l'exécution du transport ou de la prestation.</p>				

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

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Transports publics* entre en vigueur le 1^{er} janvier 2012.

Berne, le 23 septembre 2011

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

Christine Davatz
Présidente

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

Ce catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 26 septembre 2011

OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE (OFFT)
La directrice

Prof. Ursula Renold