
DOSSIER DE FORMATION ET DES PRESTATIONS (DFP)

Formation commerciale initiale CFC

Edition 2016

Gestion de la branche EC Transports publics, pour le compte de l'UTP

Mentions légales

Date de publication: 1^{er} janvier 2016

Editeur: login formation professionnelle SA, Riggenschtrasse 8, 4601 Olten

Maquette: nulleins kommunikationsdesign bern

Vous trouverez la version actuelle du dossier de formation et des prestations de la branche de formation et d'examens EC Transports publics à l'adresse suivante:
www.login.org/branche-tp

Vue d'ensemble des documents

- 1. ORDONNANCE SUR LA FORMATION (ORFO)**
- 2. PLAN DE FORMATION (PLANFOR)**
- 3. DOSSIER DE FORMATION ET DES PRESTATIONS (DFP)**

Les parties:

- 1** Explications relatives au dossier de formation et des prestations (DFP)
- 2** Liste des abréviations
- 3** Objectifs de formation
 - Catalogue d'objectifs évaluateurs branche tp
 - Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
 - Niveaux taxonomiques
- 4** Guide relatif aux situations de travail et d'apprentissage (STA)
 - Modèle d'un rapport de formation
- 5** Guide relatif au dossier de formation (Df)
 - Page de garde du dossier de formation
 - Exemple de dossier de formation
- 6** Guide relatif aux cours interentreprises (CIE)
- 7** Guide relatif aux contrôles de compétences (CC-CIE)
- 8** Guide relatif à la procédure de qualification (Proc.qual.)
- 9** Annexe

Les documents sont disponibles sur le site Internet de login formation professionnelle:
www.login.org/branche-tp

Partie 1

EXPLICATIONS RELATIVES AU DOSSIER DE FORMATION ET DES PRESTATIONS (DFP)

Dossier de formation et des prestations Formation commerciale initiale CFC

GÉNÉRALITÉS

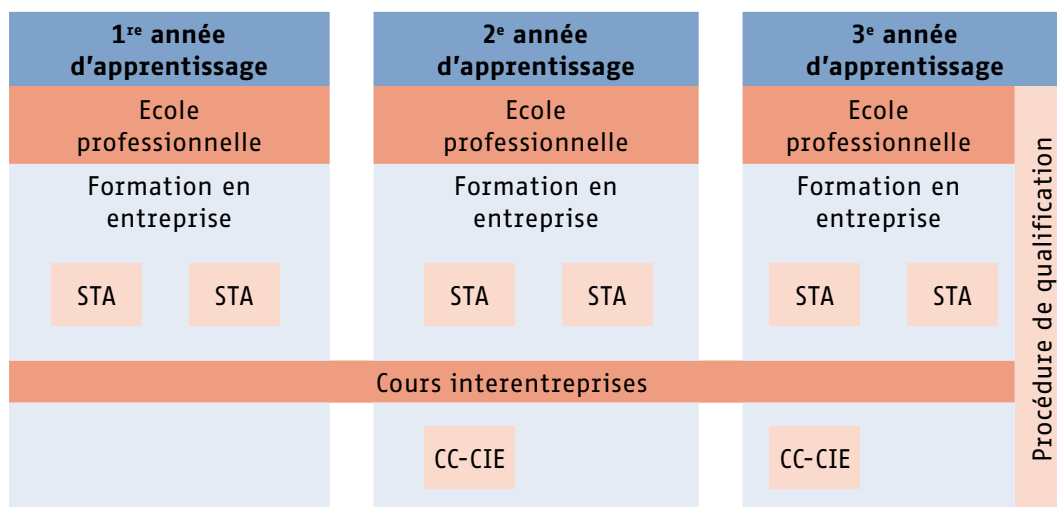
Afin de faciliter la lecture du dossier de formation et des prestations, le genre choisi (masculin ou féminin) désigne toujours les deux sexes.

L'objectif de cette partie intitulée «Explications relatives au dossier de formation et des prestations» est de vous donner une vue d'ensemble sur la formation commerciale initiale en général ainsi que sur les neuf parties qui composent le présent DFP en particulier.

Vous trouverez tous les originaux des documents généraux valables pour toute la Suisse ainsi que les informations actuelles concernant la formation commerciale initiale sur le site de la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales: www.csbfch.ch

Vous trouverez les documents de base, les tableaux et formulaires complémentaires ainsi que les informations actuelles concernant la branche de formation et d'examens EC Transports publics sur le site de login formation professionnelle: www.login.org/branche-tp

Vue d'ensemble de la formation en entreprise de la branche Transports publics:



La partie 2 du DFP propose une liste des abréviations et des termes utilisés dans le but d'en faciliter la compréhension.

FONDEMENTS

Le DFP constitue une aide précieuse pour l'apprenti tout au long des trois années que dure sa formation au sein de l'entreprise formatrice et dans les cours interentreprises. Il représente la base de la formation initiale dans le monde des transports. Les informations consignées dans le DFP relèvent des documents de référence suivants:

- **Ordonnance sur la formation;** ordonnance sur la formation professionnelle initiale, employée/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 26 septembre 2011. L'ordonnance est édictée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) et se fonde sur l'orientation vers les compétences.
- **Plan de formation** employée/employé de commerce du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise. Un plan de formation est établi pour chaque profession sur la base de l'OrFo. Il définit les interfaces entre les trois partenaires de formation dans le cadre du modèle de formation triale: l'entreprise formatrice, les cours interentreprises et les écoles professionnelles.

Le plan de formation comprend notamment:

- Partie A: Compétences opérationnelles
- Partie B: Tableau des leçons
- Partie C: Organisation, répartition et durée des cours interentreprises
- Partie D: Procédure de qualification
- Annexe 1: Tableau des catalogues des objectifs évaluateurs des branches avec profil de qualification
- Annexe 2: Tableau des documents de mise en œuvre spécifiques aux branches

Dans son introduction, le plan de formation atteste:

- une formation commerciale initiale 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;
- 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) diffèrent uniquement dans la formation dispensée à l'école professionnelle. Les objectifs de formation sont les mêmes pour les deux profils dans la formation en entreprise et dans les cours interentreprises.

CONTENU DU DOSSIER DE FORMATION ET DES PRESTATIONS

Le DFP est destiné en premier lieu à accompagner et à aider l'apprenti au cours de sa formation en entreprise; il aide en second lieu le formateur pratique dans son travail d'organisation et de mise en œuvre de la formation.

Partie 3: Objectifs de formation dans la partie entreprise

La formation en entreprise comprend principalement l'apprentissage à la place de travail et la mise en pratique de ce qui a été appris ainsi que leur évaluation, assortie des conseils et de l'encadrement nécessaires.

Les 28 objectifs évaluateurs de la branche Transports publics sont résumés au titre de compétences professionnelles dans la partie 3 du DFP sous la forme d'un tableau Excel, où viennent les compléter les compétences méthodologiques 2.1 – 2.4 ainsi que les compétences sociales et personnelles 3.1 – 3.6 y afférentes.

Structure des compétences professionnelles:L'objectif général 1.1 englobe le domaine de formation «Branche et entreprise» (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service). L'objectif général comprend 8 objectifs particuliers, à l'intérieur de chacun desquels sont définis en nombres divers les objectifs évaluateurs. Dans un souci de clarté, ceux-ci peuvent être subdivisés en aptitudes partielles. L'objectif évaluateur et les aptitudes partielles y afférentes forment par principe un bloc indissociable et sont résumées sous la forme de processus.

Partie 4: Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Le formateur pratique évalue les prestations et le comportement de l'apprenti à sa place de travail en fonction de critères fixés au préalable. Les STA sont comparables aux entretiens de convention d'objectifs et de qualification qui ont cours dans le monde du travail. Elles remplacent le rapport de formation obligatoire. L'apprenti doit réaliser six STA au cours des trois ans que dure sa formation (deux par année d'apprentissage). La moyenne de l'ensemble des notes obtenues dans les STA et les deux contrôles de compétences CIE donne la note d'expérience, laquelle représente 50 % de la partie entreprise de la procédure de qualification. Les délais de réalisation des différentes STA ainsi que toutes les informations complémentaires sont notifiés dans la partie 4.

Partie 5: Dossier de formation (Df)

L'apprenti doit constituer, pour chaque semestre, un dossier de formation dans lequel il consigne les tâches qu'il a accomplies et les responsabilités qui lui ont été confiées à la place d'apprentissage. Au terme de son apprentissage, le dossier de formation de l'apprenti, qui sert de base à la procédure de qualification orale de la partie entreprise, doit être remis à l'examineur par le coordinateur de la procédure de qualification. La «Page de garde du dossier de formation» mise à disposition dans la partie 5 propose un cadre permettant à l'apprenti de constituer un dossier de formation bien structuré, à la présentation unifiée. La partie 5 donne une idée de la forme et du contenu que doit présenter le dossier de formation.

Partie 6: Cours interentreprises (CIE)

Les cours interentreprises visent à transmettre aux apprentis, au-delà des besoins particuliers de telle ou telle entreprise, les compétences spécifiques à la branche assorties de compétences plus générales. La branche TP, en tant que branche de formation et d'examens accréditée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), est en charge des cours interentreprises Transports publics. Répartis sur les trois années d'apprentissage, les cours interentreprises se déroulent sur un total de 16 jours, auxquels s'ajoutent 1 ou 2 jours supplémentaires consacrés aux contrôles des compétences. La partie 6 offre une description détaillée des cours interentreprises proposés.

Partie 7: Contrôles des compétences dans les cours interentreprises (CC-CIE)

Au cours de leur formation, les apprentis sont soumis à deux contrôles de compétences dans le cadre des cours interentreprises. Les deux notes obtenues sont prises en compte dans le calcul de la procédure de qualification de la partie entreprise ainsi que dans celui de la note d'expérience, laquelle représente 50% de la procédure de qualification de la partie entreprise. La partie 7 récapitule le déroulement précis, le contenu et les délais impartis des contrôles de compétences CIE.

Partie 8: Procédure de qualification (Proc. qual.)

La procédure de qualification comporte deux parties d'importance égale correspondant d'une part à l'enseignement scolaire et d'autre part à la formation en entreprise. La partie entreprise de la procédure de qualification englobe les domaines de qualification suivants:

- Note d'expérience de pratique professionnelle (moyenne des 6 STA et des 2 CC-CIE)
- Examen écrit de pratique professionnelle
- Examen oral de pratique professionnelle

La moyenne des notes STA et des contrôles de compétences CIE compte pour 50%, les examens écrit et oral comptant respectivement pour 25% de la note finale de la procédure de qualification.

Vous trouverez une description détaillée des domaines de qualification dans les différentes parties qui composent le présent dossier de formation et des prestations. La partie 8 décrit les examens finaux, écrit et oral.

Partie 9: Annexe

Vous trouverez répertoriées dans cette annexe les adresses de contact des personnes en charge de la branche de formation et d'examens EC Transports publics, les adresses des sites CIE ainsi que celles des représentations régionales de la branche.

PLAGIATS

Définition

Par plagiat, on entend la reprise illégale de prestations intellectuelles réalisées par un tiers sous forme écrite; le plagiat est interdit dans le cadre de la réalisation des situations de travail et d'apprentissage (STA) et des contrôles de compétences CIE (CC-CIE). Le plagiat est avéré lorsqu'une personne reprend des expressions, des idées ou des résultats de travaux pouvant être attribués à une autre personne ou à une autre source. Exception: voir le règlement relatif au contrôle de compétences 2, partie 1.

Principes

Si, suite à l'évaluation, le formateur pratique ou responsable de cours interentreprises établissent que les STA ou les CC-CIE ont été copiés sous quelque forme que ce soit, le travail ou l'objectif de prestation partielle sera tenu pour un plagiat et évalué comme tel.

En d'autres termes: pour les STA, l'objectif évaluateur correspondant compte comme prestation nulle et reçoit par conséquent la note 1. Pour les contrôles de compétences, les contenus incriminés ne donnent droit à aucun point (grille d'évaluation/points d'observation).

L'apprenti-e

Lors du cours interentreprises, les apprentis sont informés des conséquences et suites données aux cas de plagiat. En apposant leur signature, ils confirment qu'ils réalisent l'ensemble des travaux demandés (STA et CC-CIE) seuls et sans utiliser de sources et moyens d'aide non autorisés.

Partie 2

LISTE DES ABRÉVIATIONS

Dossier de formation et des prestations Formation commerciale initiale CFC

LISTE DES ABRÉVIATIONS UTILISÉES

Abréviation	Terme
A&R	Approfondir et relier (module scolaire)
AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
B&E	Branche et entreprise
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
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle
CSFP	Conférence suisse des offices de formation professionnelle
DFE	Le Département fédéral de l'économie
DFP	Dossier de formation et des prestations
Df	Dossier de formation
Dom. qual.	Domaine de qualification (procédure de qualification avec examen final)
E&S	Economie et société (domaine d'enseignement)
EC	Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC
ECTP	Employé/e de commerce CFC transports publics
EP	Ecole professionnelle
FIE	Formation initiale en école
ICA	Information, communication, administration (domaine d'enseignement)
LE	Langue étrangère (domaine d'enseignement)
LFP	Loi sur la formation professionnelle
LS	Langue standard – langue nationale de la région (domaine d'enseignement)
MSP	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
OE	Objectif évaluateur
OE-CIE	Objectifs évaluateurs des cours interentreprises
Orfo	L'ordonnance de la formation professionnelle initiale
Ortra	L'Organisation du monde du travail
PlanFor	Plan de formation
Proc. qual.	Procédure de qualification
Profil B	Formation initiale de base (profil purement scolaire)
Profil E	Formation initiale élargie (profil purement scolaire)
Profil qual.	Profil de qualification
S&A	Services et administration (branche)
Sec suisse	La Société suisse des employés de commerce
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation
STA	Situations de travail et d'apprentissage (note d'expérience de la partie entreprise)
TA	Travail autonome
TP	Transports publics (branche)

Partie 3

OBJECTIFS DE FORMATION

Dossier de formation et des prestations Formation commerciale initiale CFC

GESTION DE LA BRANCHE EC TRANSPORTS PUBLICS, POUR LE COMPTE DE L'UTP

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, personnelles et sociales (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'exams Transports publics doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation. Les objectifs de formation atteints peuvent être cochés à des fins de contrôle. ✓
- 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.

1.1.1 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'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.

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

L'employé de commerce est conscient de l'importance d'une gestion correcte et durable des marchandises, du matériel ou des services. 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.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
<input type="checkbox"/> 1.1.1.1 Gérer le matériel et les marchandises (y compris le matériel de bureau) (C5)	<ul style="list-style-type: none"> - achète du matériel conventionnel et durable ainsi que des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, et l'exécute les tâches suivantes: <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 	<ul style="list-style-type: none"> - établit les appels d'offre (conditions/délai de livraison inclus) en fonction des directives de l'entreprise - vérifie la livraison et établit le justificatif ad hoc, effectue les réclamations dans le délai imparti en cas d'erreur ou de défaut - trie, organise et stocke les marchandises livrées selon les directives de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Je m'occupe des dossiers internes et me familiarise avec le système informatique et les éventuels fournisseurs pour l'achat de matériel. - Je me renseigne sur les solutions conventionnelles et durables. 	2.1 Travail efficace et systématique	3.6 Conscience écologique
					Objectifs évaluateurs CI

1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients

Compétences sociales et personnelles

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité

Compétences méthodologiques

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 2.4 Présentation efficace

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.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<input type="checkbox"/> 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3)	<p>Je traite les demandes des clients de manière appropriée. Ce faisant, je tiens compte des étapes importantes, telles que :</p> <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	<ul style="list-style-type: none">- procède aux clarifications nécessaires, sonde précisément les besoins et répond à toutes les questions des clients- saisit les informations à l'aide des outils appropriés dès l'étape de clarification et les transmet sans délai aux personnes compétentes- enregistre de manière claire les informations relatives au client	<p>J'utilise en principe les outils disponibles ou les créé/modifie de manière autonome (ex. processus, listes de contrôle, formulaires, etc.)</p> <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	<p>1.1.2.1 (Jours de CI 6, 13) Traiter les demandes des clients (C2)</p>
<input type="checkbox"/> 1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)	<p><input type="checkbox"/> 1.1.2.2.1 Préparer l'entretien</p> <p>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 :</p> <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 clôturer avec succès- assurer le suivi de l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.)	<ul style="list-style-type: none">- établit de manière autonome le plan d'action et prépare les dossiers conformément au déroulement de l'entretien préparé par mots-clés- oriente le déroulement de l'entretien en fonction des objectifs- prépare le déroulement de l'entretien de sorte qu'il soit compréhensible pour un tiers	<p>1.1.2.2 (Jours de CI 6, 13) Mener des entretiens client (C5)</p> <p>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 :</p> <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 clôturer avec succès- assurer le suivi de l'entretien (offres, contrats, confirmations, etc.)	
<input type="checkbox"/> 1.1.2.2.2 Mener l'entretien	<p>J'aborde les besoins des clients au cours des entretiens :</p> <ul style="list-style-type: none">- identifier les besoins- présenter des variantes- montrer la plus-value de ma propre solution- réfuter les éventuelles objections- fixer la suite des démarches <p>Mon objectif est d'aboutir à une conclusion positive de l'entretien.</p>	<ul style="list-style-type: none">- clarifie les besoins au début de l'entretien et appréhende les idées et les souhaits du client pendant l'entretien- se montre à l'écoute et met en avant les solutions émises de manière convaincante- conclut l'entretien avec succès	<p>Si je pose des questions ouvertes, mon interlocuteur peut me répondre de manière exhaustive. Je reçois ainsi de nombreuses informations intéressantes. La pyramide des besoins de Maslow m'offre une trame appropriée si je souhaite organiser les besoins.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 1.1.2.2.3 Approfondir l'entretien</p> <p>J'assure le suivi nécessaire de l'entretien client. Il s'agit notamment de rédiger un compte rendu de la conversation, de retravailler et d'envoyer les offres, les contrats et/ou les confirmations. J'actualise les données du client.</p>	<p>- rédige les comptes rendus des entretiens de sorte qu'ils soient compréhensibles pour un tiers</p> <p>- recense de manière exhaustive les tâches réalisées et à accomplir</p> <p>- rédige les documents associés à l'entretien selon les directives de l'entreprise</p>	<p>- rédige les comptes rendus des entretiens clients, je suis mieux à même de bien les servir. Que dois-je savoir sur mes clients?</p>	
<p><input type="checkbox"/> 1.1.3 Objectif particulier – S'occuper du traitement des commandes</p> <p>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.</p>		<p>- saisit les données de manière autonome selon les directives de l'entreprise</p> <p>- assure le suivi régulier des données saisies</p> <p>- procède de manière autonome et ponctuelle à l'évaluation des données selon les directives de l'entreprise</p>	<p>«Le client est roi» – si je connais bien mes clients, je suis mieux à même de bien les servir. Que dois-je savoir sur mes clients?</p>	<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.4 Civilité</p>
<p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 1.1.3.1.1 Prendre les commandes</p> <p>Je prends les commandes externes et internes et clarifie les souhaits et les besoins du client. Je saisis parallèlement les données relatives à la commande.</p>	<p>- prend la commande avec amabilité et en pratiquant l'écoute active</p> <p>- clarifie les souhaits et les besoins et les enregistre en utilisant des mots-clés</p> <p>- saisit les données du contrat selon les directives de l'entreprise et explique au client la suite des démarches</p>	<p>Quand je reçois une commande importante, j'anticipe systématiquement. Pour planifier mon travail, j'utilise la méthode des six étapes (PERKA):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Information 2. Planification 3. Décision 4. Réalisation 5. Contrôle 6. Evaluation 	<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.4 Civilité</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<input type="checkbox"/> 1.1.3.1.2 Traiter les commandes	<p>Je traite les commandes de manière autonome et appropriée selon les directives de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> - traite la commande dans son intégralité, avec efficacité et autonomie - informe les personnes impliquées et traite la commande de manière claire 	<ul style="list-style-type: none"> - traite la commande selon les directives de l'entreprise - traite la commande dans son intégralité, avec efficacité et autonomie - informe les personnes impliquées et traite la commande de manière claire 		
<input type="checkbox"/> 1.1.3.1.3 Assurer l'exécution des commandes	<p>J'assure l'exécution correcte des commandes, leur suivi et, si nécessaire, je prends les mesures qui s'imposent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - contrôle de manière autonome le déroulement des commandes qui lui sont attribuées - prend de manière autonome les mesures décidées en cas de problème au cours du déroulement - documente le déroulement réussi de la commande selon les directives de l'entreprise 	<p>Je dresse mon propre tableau des commandes qui me sont confiées. Il intègre les aspects chronologiques et les personnes impliquées.</p>	
<input type="checkbox"/> 1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients (C4)	<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>	<ul style="list-style-type: none"> - cite les six étapes de comportement en cas de réclamation - entregistre la réclamation de manière adéquate et applique les six étapes de comportement - documente la réclamation et son déroulement 	<p>En évitant de prendre personnellement les critiques, il est plus facile de rester objectif. Mes collaborateurs analysent mon comportement et m'en rendent compte / je leur demande un compte rendu. Je suis les six étapes de comportement.</p>	<p>1.1.3.2 (jour de CI 13) 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>
<input type="checkbox"/> 1.1.3.2.2 Evaluer les exigences en termes de responsabilité	<p>A l'aide des dispositions sur la responsabilité et en m'appuyant sur des cas concrets, je peux évaluer correctement les exigences du client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - décrit trois cas concrets au minimum - évalue correctement les exigences des clients à chaque fois - cite les dispositions sur la responsabilité qui seront utilisées le cas échéant 	<p>Les rapports clos me montrent comment employer les dispositions sur la responsabilité.</p> <p>Exemple de situation: perte d'un paquet, de tickets, dommages physiques et matériels, retards, accidents</p>	
<input type="checkbox"/> 1.1.3.2.3 Montrer que les réclamations sont une chance	<p>En me basant sur les réclamations les plus fréquentes, je peux expliquer à l'aide d'arguments pourquoi les réclamations sont une chance pour l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - regroupe les réclamations - sur la base des réclamations regroupées, cite les trois cas les plus fréquents - donne au moins deux arguments pour les trois réclamations les plus fréquentes, expliquant pourquoi elles sont une chance pour l'entreprise. 	<p>Dans mon travail quotidien, je prends en considération les remarques des clients afin d'améliorer le service de mon entreprise.</p>	

1.1.4 Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques		Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
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.		2.2 Approche et action interdisciplinaires	3.1 Disposition à la performance
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs
<input type="checkbox"/> 1.1.4.1 Utiliser des instruments de marketing (C3) J'utilise les instruments de marketing requis afin d'acquiescer ou de fidéliser des clients. Ce faisant, je prête attention aux éléments suivants: <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'acquiescer et de fidéliser des clients 	– décrit au moins deux moyens d'acquiescer des clients – cite au moins deux mesures pour fidéliser les clients – cite les avantages et les inconvénients de trois formes de vente différentes	1.1.4.1 (Jour de CI 10) Utiliser des instruments de marketing (C2) 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. Je présente, à l'aide d'exemples, les domaines d'application de la commercialisation de produits et services de mon entreprise formatrice. Ce faisant, je tiens compte de la situation du marché, des groupes d'intérêts et des facteurs influents.	Objectifs évaluateurs CI 1.1.4.1 (Jour de CI 10) Utiliser des instruments de marketing (C2)
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs
<input type="checkbox"/> 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 	– recense trois moyens de rechercher du personnel et en présente les avantages et les inconvénients – explique la structure et le contenu d'une offre d'emploi – évalue le contenu d'une candidature à l'aide d'exemples	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
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs
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 	– recense trois moyens de rechercher du personnel et en présente les avantages et les inconvénients – explique la structure et le contenu d'une offre d'emploi – évalue le contenu d'une candidature à l'aide d'exemples	Compétences sociales et personnelles 3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité	Objectifs évaluateurs CI

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<input type="checkbox"/> 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 	<input type="checkbox"/> 1.1.5.3.1 Signification Je peux expliquer clairement, à l'aide d'exemples concrets, la signification des dispositions en matière de personnel dans une situation donnée et citer des critères qui illustrent l'importance d'une telle disposition. Je peux établir moi-même une disposition simple en matière de personnel.	<ul style="list-style-type: none"> - met les dossiers préparés à la disposition de la personne en charge en temps voulu pour qu'elle en prenne connaissance - met à disposition un moyen approprié pour recueillir des retours - saisit de manière complète les données personnelles 	Je créé de manière autonome une liste de contrôle pour introduire les nouveaux collaborateurs et la fait vérifier. Parallèlement, je prépare une fiche d'évaluation qui reflète ma prestation lors de l'introduction. Celle-ci a été examinée.	
<input type="checkbox"/> 1.1.5.3 Exécuter les tâches relatives aux dispositions en matière de personnel (C5) 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. 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.). 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.	<input type="checkbox"/> 1.1.5.3.2 Limites d'une disposition économique en matière de personnel Je peux présenter clairement, à l'aide d'exemples, les avantages et les limites d'une disposition économique en matière de personnel. Je présente clairement, à l'aide d'au moins un exemple, les avantages d'une disposition économique en matière de personnel - présente clairement, à l'aide d'au moins un exemple, les limites d'une disposition économique en matière de personnel - présente au moins une proposition d'amélioration applicable	<ul style="list-style-type: none"> - cite au moins deux critères pour une disposition en matière de personnel dans une situation donnée - explique clairement, à l'aide d'exemples concrets, pourquoi les dispositions en matière de personnel dans une situation donnée sont importantes - établit de manière autonome une disposition simple en matière de personnel 	Dans le cadre d'une étude de cas, je présente les dispositions prises en matière de personnel lors de journées spéciales, notamment pendant des jours fériés, dans des conditions météorologiques défavorables, lors de voyages scolaires, pendant les vacances, etc.	<input type="checkbox"/> 1.1.5.3 (Jour de CI 9) Exécuter les tâches relatives aux dispositions en matière de personnel (C5) 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. 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.). 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.
<input type="checkbox"/> 1.1.5.3.3 Absence pour raison de santé Je sais différencier les types d'absence pour raison de santé, qu'il s'agisse de maladie, d'un accident du travail ou d'un accident non professionnel. Je sais qui prend en charge les frais de convalescence et ce que l'absence de mon lieu de travail signifie pour l'entreprise.				J'interroge un responsable du personnel sur les limites de la rentabilité des dispositions en matière de personnel.
				Je m'informe auprès de notre département du personnel. - énonce la différence entre la maladie, un accident professionnel et un accident non professionnel - cite les services à informer et peut remplir les formulaires nécessaires - explique la signification d'une absence pour l'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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<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><input type="checkbox"/> 1.1.6.1.1 Factures des débiteurs</p> <p>Je remplis de manière autonome les tâches liées aux factures des débiteurs et utilise les documents et outils électroniques correspondants selon les directives.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – utilise sans se tromper les outils électroniques/administratifs et établit les factures sortantes selon les directives de l'entreprise – utilise les comptes et les centres de coût conformément aux directives de l'entreprise – cite de manière correcte et complète les étapes de travail 		
<p><input type="checkbox"/> 1.1.6.1.2 Factures des créditeurs</p> <p>Je remplis les tâches liées aux factures des créditeurs et utilise les documents et outils électroniques correspondants selon les directives.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – utilise sans se tromper les outils électroniques/administratifs et contrôle les factures entrantes selon les directives de l'entreprise – utilise les comptes et les centres de coût conformément aux directives de l'entreprise – cite de manière correcte et complète les étapes de travail 			
<p><input type="checkbox"/> 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>Je traite les mandats confiés de manière complète et ponctuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> – informe ses supérieurs des écarts de caisse – explique le processus de gestion de la caisse sans aide et sans erreur à un tiers 	<p>Je comprends l'importance d'une caisse juste et j'ai conscience des conséquences en cas de non-respect des directives. Les responsables de l'entreprise m'aident dans cette démarche.</p>		
<p><input type="checkbox"/> 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>	<ul style="list-style-type: none"> – accomplit sa part des tâches de clôture de manière essentiellement autonome – remplit ses tâches sans erreur et les explique à un tiers à l'aide des documents ad hoc – établit en temps voulu les indicateurs de l'entreprise selon les directives 	<p>Je connais les procédures de clôture simples et j'utilise ces connaissances dans l'entreprise.</p>		

1.1.7 Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles		Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
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 correcte, efficace et optimisée.		2.1 Travail efficace et systématique 2.4 Présentation efficace	3.2 Capacité à communiquer 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.5 Aptitude à l'apprentissage 3.6 Conscience écologique
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs
<input type="checkbox"/> 1.1.7.1 Effectuer la correspondance (C5) 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 : <ul style="list-style-type: none"> - courriels - lettres, fax - rapports et documentations - procès-verbaux et notes 	<input type="checkbox"/> 1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3) 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. À l'aide d'exemples, je suis capable d'expliquer les conséquences d'un non-respect de ces dispositions.	- s'assure que les documents créés respectent le design institutionnel et l'identité visuelle de l'entreprise et correspondent aux directives <ul style="list-style-type: none"> - rédige les documents sans erreur - respecte le délai prévu pour l'élaboration des documents 	Je recherche sur Internet des informations sur l'identité visuelle et le design institutionnel de mon entreprise formatrice.
<input type="checkbox"/> 1.1.7.2.1 Gestion des documents Je gère les données et les documents de manière sûre et claire. Pour ce faire, j'utilise le système d'archivage et de sauvegarde des données de mon entreprise formatrice. J'applique correctement les dispositions légales de protection des données et les directives de l'entreprise concernant la gestion des données.	<input type="checkbox"/> 1.1.7.2.2 Protection des données Je décris avec mes propres mots et à l'aide de trois exemples pertinents les conséquences négatives pour l'entreprise formatrice et les collaborateurs lorsque des données confidentielles sont transmises sans autorisation. <ul style="list-style-type: none"> - présente avec ses propres mots les conséquences négatives pour l'entreprise formatrice et les collaborateurs en cas de transmission non autorisée de données confidentielles 	- exécute de manière autonome, exacte et complète les tâches confiées <ul style="list-style-type: none"> - utilise les systèmes disponibles d'archivage et de sauvegarde des données conformément aux directives de l'entreprise - respecte les dispositions légales en matière de protection des données 	Je sais quelles sont les informations de mon entreprise formatrice qui sont confidentielles et ne doivent pas être communiquées à mes camarades de classe ou à mes amis.
<input type="checkbox"/> 1.1.7.2.2 Protection des données Je décris avec mes propres mots et à l'aide de trois exemples pertinents les conséquences négatives pour l'entreprise formatrice et les collaborateurs lorsque des données confidentielles sont transmises sans autorisation. <ul style="list-style-type: none"> - présente avec ses propres mots les conséquences négatives pour l'entreprise formatrice et les collaborateurs en cas de transmission non autorisée de données confidentielles 	<input type="checkbox"/> 1.1.7.2.2 Protection des données Je décris avec mes propres mots et à l'aide de trois exemples pertinents les conséquences négatives pour l'entreprise formatrice et les collaborateurs lorsque des données confidentielles sont transmises sans autorisation. <ul style="list-style-type: none"> - présente avec ses propres mots les conséquences négatives pour l'entreprise formatrice et les collaborateurs en cas de transmission non autorisée de données confidentielles 	- différencie les données de l'entreprise formatrice qui sont confidentielles et celles qui sont accessibles au public <ul style="list-style-type: none"> - utilise trois exemples pertinents pour expliquer la gestion des données confidentielles de l'entreprise formatrice - présente avec ses propres mots les conséquences négatives pour l'entreprise formatrice et les collaborateurs en cas de transmission non autorisée de données confidentielles 	Je me renseigne auprès de mon entreprise formatrice pour savoir quelles données peuvent être transmises et lesquelles sont confidentielles. Je trouve d'autres informations dans la loi sur la protection des données.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<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 nécessaires – 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>1.1.7.3.1 Organiser une manifestation</p> <p>Sur la base d'une procédure que j'ai créée, je réalise la planification des séances et des manifestations. Je rédige les invitations et les envoie en temps voulu. Je réserve également l'infrastructure nécessaire et la prépare.</p> <ul style="list-style-type: none"> – préparer l'infrastructure et les documents et transmettre les instructions à tous les assistants 	<p>Je dispose d'un outil créé par mes soins ou par l'entreprise (ordinogramme, liste de contrôle, etc.) qui me permet d'organiser des événements ou des séances de manière efficace et appropriée.</p>	
<p>1.1.7.3.2 Encadrer les participants</p> <p>J'accueille et encadre les participants avec affabilité et prévenance. Je leur remets le programme et résous les problèmes immédiatement et dans l'intérêt des participants. J'offre à tous la possibilité de partager leurs réactions.</p>	<p>1.1.7.3.2 Encadrer les participants</p> <ul style="list-style-type: none"> – reçoit les participants avec affabilité et prévenance – explique le programme aux participants et résout les problèmes immédiatement et de manière satisfaisante – élabore un outil destiné à recueillir les réactions des participants 	<p>J'ai préalablement réfléchi à ce que je pourrais faire en cas de difficultés et aux réactions que je souhaite recueillir à l'issue de cette manifestation ou de cette séance.</p>	
<p>1.1.7.3.3 Evaluation et conclusion</p> <p>J'évalue les réactions recueillies et les mesures d'amélioration. A l'issue de la manifestation, j'effectue les travaux de clôture nécessaires et fournis ultérieurement les documents manquants.</p>	<p>1.1.7.3.3 Evaluation et conclusion</p> <ul style="list-style-type: none"> – évalue systématiquement les réactions recueillies et recense les éventuelles mesures d'amélioration – exécute immédiatement les travaux de clôture (rangement, débriefing des assistants, etc.) – établit les documents à faire parvenir ultérieurement aux participants 	<p>J'ai déjà prévu les travaux de clôture dans la planification et me suis ménagé suffisamment de temps pour ces travaux ainsi que pour la préparation des documents.</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 	<p>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3)</p> <ul style="list-style-type: none"> – s'occupe seul et efficacement de la réception, du tri et de la répartition – assure le conditionnement approprié et l'envoi en temps voulu – respecte les dispositions formelles, p.ex. en matière d'affranchissement et d'envoi en recommandé 	<p>Je dispose d'un dossier à jour indiquant les dispositions postales et les directives propres à l'entreprise concernant l'envoi des lettres et des colis.</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<p><input type="checkbox"/> 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 	<p>- respecte toutes les directives de l'entreprise (p.ex. en matière de gestion des documents confidentiels)</p> <p>- met à jour les plateformes de communication (panneau d'affichage, Intranet, etc.)</p> <p>- prépare les informations efficacement et en temps voulu</p>	<p>Je me renseigne auprès du département concerné sur les directives concernant le design institutionnel et l'identité visuelle de l'entreprise ou du secteur d'activité.</p>		
<p><input type="checkbox"/> 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. 	<p>- utilise les outils électroniques de transmission des données pour créer, envoyer, recevoir, modifier et enregistrer des documents</p> <p>- réagit de manière adaptée en cas de problème sur un appareil et propose des solutions</p> <p>- explique clairement les fonctions quotidiennes et utilise les appareils de manière optimale</p>	<p>En cas de doute, je me renseigne. En principe, cela signifie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. commencer par faire une recherche seul dans les instructions ou le programme d'aide de l'ordinateur; 2. interroger une personne expérimentée au sein de l'entreprise formatrice; 3. demander de l'aide à la hotline 		
<p><input type="checkbox"/> 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>- fait deux déclarations concrètes concernant l'aménagement du poste de travail et la posture</p> <p>- explique le terme «ergonomie» et en démontre l'importance pour son poste de travail</p> <p>- formule deux propositions d'amélioration concrètes concernant «l'ergonomie du poste de travail» ainsi que «l'ergonomie et l'efficacité de la méthode de travail»</p>	<p>Concernant l'organisation du poste de travail, j'ai conscience qu'il n'est pas toujours possible de parvenir à un aménagement optimal pour des raisons d'espace, d'organisation et de budget.</p>		<p>1.1.7.7 (Jour de CI 2) 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>

1.1.8 Objectif particulier – Appliquer les connaissances acquises concernant sa branche et son entreprise		Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
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.		2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 2.4 Présentation efficace	3.1 Disposition à la performance 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.6 Conscience écologique
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs
1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3) <input type="checkbox"/> 1.1.8.1.1 Produits et services 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).	<input type="checkbox"/> 1.1.8.1.1.1 Produits et services J'explique, au moyen des documents pertinents, les caractéristiques, les particularités et les avantages des produits et des services (prestations supplémentaires incluses).	– cite de mémoire trois produits/services de son entreprise formatrice ainsi que trois de leurs caractéristiques – décrit sans aide les produits de manière correcte et compréhensible pour un profane – cite avec ses propres mots et de manière exacte au moins une prestation complémentaire relative aux produits ainsi que les avantages et inconvénients de celle-ci	1.1.8.1 (Jours de CI 3, 7, 8) Utiliser ses connaissances des produits et des services (C2) 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 (présentations complémentaires, systèmes d'information des clients).
<input type="checkbox"/> 1.1.8.1.2 Systèmes d'information des clients J'explique avec mes propres mots l'importance de disposer de systèmes modernes d'information des clients dans les transports publics et synthétise les attentes des clients des transports publics à l'égard d'un tel système. A ces fins, j'utilise des exemples concrets.	<input type="checkbox"/> 1.1.8.1.2 Systèmes d'information des clients – explique avec ses propres mots l'importance de disposer de systèmes modernes d'information des clients – établit une liste des attentes des clients à l'égard d'un système d'information moderne dans les transports publics – présente à l'aide d'au moins deux exemples concrets les nouveautés en matière de systèmes d'information des clients et leur utilité pour ces derniers	Je réponde par exemple aux questions suivantes: – Comment les prospectus, les courriers publicitaires, les offres client, etc. décrivent-ils les avantages des prestations de mon entreprise formatrice? – A quels autres avantages supplémentaires ai-je pensé? Je résumerais clairement dans un dossier les documents sur les produits ou les services courants.	1.1.8.2 (Jours de CI 3, 7, 8, 10) Enoncer l'importance de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté (C2)
<input type="checkbox"/> 1.1.8.2 Expliquer l'importance de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté (C2) 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.	<input type="checkbox"/> 1.1.8.2 Expliquer l'importance de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté (C2) – démontre clairement le lien entre la satisfaction des clients et le succès de l'entreprise – expose, à l'aide de situations pratiques, les conséquences potentielles pour les clients et l'entreprise lorsque les exigences de sécurité, de ponctualité et de propreté ne sont pas remplies – énonce les mesures concrètes qui peuvent être prises dans les transports publics pour assurer la sécurité, la ponctualité et la propreté	Je réponde par exemple aux questions suivantes: – Comment les prospectus, les courriers publicitaires, les offres client, etc. décrivent-ils les avantages des prestations de mon entreprise formatrice? – A quels autres avantages supplémentaires ai-je pensé? Je résumerais clairement dans un dossier les documents sur les produits ou les services courants.	J'énonce l'importance et l'impact de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté pour le succès de l'entreprise.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<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><input type="checkbox"/> 1.1.8.3.1 Signalisation et sécurité</p> <p>Je décris sans aide les signalisations des différents systèmes de transport dans les transports publics afin qu'un profane puisse s'en faire une idée claire. Je peux également 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>– décrit au moins trois situations de systèmes de transport différents et explique sans aide leur importance, de manière compréhensible pour un profane</p> <p>– cite pour chaque système de signalisation la personne en charge de son fonctionnement (fonction)</p> <p>– décrit le lien entre système de signalisation et sécurité à l'aide d'au moins trois exemples pertinents pour l'entreprise formatrice</p>	<p>J'échange des informations sur le sujet avec les apprenants des autres systèmes de transport pendant mes trajets, j'observe les différents systèmes de signalisation de chaque système de transport.</p>	<p>1.1.8.3 (Jour de CI 12)</p> <p>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>
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.3.2 Comportement en situation d'urgence</p> <p>Je connais les listes de contrôle disponibles dans mon entreprise formatrice et les instructions de comportement ainsi que les situations d'urgence correspondantes.</p> <p>Je peux adopter un comportement adapté à l'aide des listes de contrôle et des instructions de comportement lors d'une situation d'urgence. Je le démontre à l'aide des situations d'urgence données/simulées.</p>	<p>– définit au moins trois situations d'urgence dans l'entreprise formatrice</p> <p>– cite les listes de contrôle disponibles dans l'entreprise formatrice ou les instructions de comportement</p> <p>– adopte le bon comportement lors d'une situation d'urgence donnée/simulée</p>	<p>– décrit au moins trois situations d'urgence dans l'entreprise formatrice</p> <p>– cite les listes de contrôle disponibles dans l'entreprise formatrice ou les instructions de comportement</p> <p>– adopte le bon comportement lors d'une situation d'urgence donnée/simulée</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 (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> <p>120 sites étrangers donnés ainsi que le nom des pays correspondants et de leur capitale.</p> <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><input type="checkbox"/> 1.1.8.4.1 Géographie des transports</p> <p>Je cite et reporte sans aide les éléments ci-après sur une carte muette selon les directives du lieu de formation:</p> <ul style="list-style-type: none"> – points géographiques (sites/cols/lacs) – pays – capitales 	<p>– reporte sans aide les points géographiques (sites/cols/lacs) sur une carte muette</p> <p>– repère les pays à l'aide d'une carte muette</p> <p>– repère les capitales sur une carte muette (selon les directives du lieu de formation)</p>	<p>Je voyage et mémorise les lieux importants. J'utilise les programmes de géographie sur Internet. J'utilise les documents et les cartes muette du CI.</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> <p>120 sites étrangers donnés ainsi que le nom des pays correspondants et de leur capitale.</p> <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 (Jours de CI 3, 4, 7 et 11)</p> <p>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> <p>120 sites étrangers donnés ainsi que le nom des pays correspondants et de leur capitale.</p> <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>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.4.2 Fournir des renseignements sur les horaires des trains ou des vols</p> <p>J'utilise mes connaissances géographiques et les outils (manuels ou électroniques) propres à la branche pour fournir des renseignements sur les horaires des trains ou des vols et des conseils en matière de voyage. Mes renseignements sont corrects et adaptés aux clients, et tiennent compte des liaisons directes possibles de jour et de nuit.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.4.2 Fournir des renseignements sur les horaires des trains ou des vols</p> <ul style="list-style-type: none"> - choisit les horaires de train ou d'avion les mieux adaptés aux clients et justifie ses choix - expose les différences entre les horaires de train ou d'avion manuels et électroniques - cite, à l'aide des outils appropriés, au moins cinq liaisons directes de jour et de nuit à l'étranger 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.4.2 Fournir des renseignements sur les horaires des trains ou des vols</p> <ul style="list-style-type: none"> - nomme les principaux services/produits de la concurrence; crée un tableau récapitulatif pour présenter les données (structure en fonction de l'objectif de la prestation) - montre les points communs et les différences de la gamme de produits (également en termes de durabilité écologique) - souligne les points communs et les différences des prestations de manière convaincante à l'égard des clients 	<p>Je compare les horaires manuels aux résultats des horaires électroniques. Outre les horaires des trains et des vols, les prospectus spéciaux fournissent des informations supplémentaires pour voyager dans des villes étrangères.</p>	
<p><input type="checkbox"/> 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. 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><input type="checkbox"/> 1.1.8.5 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - nomme les principaux services/produits de la concurrence; crée un tableau récapitulatif pour présenter les données (structure en fonction de l'objectif de la prestation) - montre les points communs et les différences de la gamme de produits (également en termes de durabilité écologique) - souligne les points communs et les différences des prestations de manière convaincante à l'égard des clients 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.5 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</p> <p>Je visite d'autres entreprises, demande des prospectus, mène des entretiens spécialisés avec les collègues qui travaillent sur place, etc. J'assiste si possible à des salons et à des expositions spécialisées. Là encore, j'accumule des connaissances sur les produits des concurrents de mon entreprise formatrice.</p> <p>Le terme «politique de gamme» répond à la question: qu'offrons-nous? Pour les administrations et organismes similaires, la question est: quels services sont proposés par la division ou le service apparenté?</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. 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 (Jours de CI 3, 7 et 8) Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</p>
<p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 1.1.8.6.1 Modèle, objectifs et contexte historique de l'entreprise</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modèle, objectifs d'entreprise, image - contexte historique <p>Je les présente de manière adaptée aux interlocuteurs, à l'aide des outils appropriés.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.6.1 Modèle, objectifs et contexte historique de l'entreprise</p> <p>J'explique à l'aide des documents disponibles l'objectif de l'entreprise et son image vis-à-vis du public</p> <p>Je montre l'influence des objectifs de l'entreprise formatrice sur le travail quotidien et explique leur mise en œuvre concrète sur le lieu de travail</p> <p>Je établis de manière autonome un résumé écrit de l'histoire de l'entreprise depuis sa création jusqu'à nos jours</p>	<p>Je me renseigne sur la façon dont la qualité des services/des produits est assurée dans mon entreprise formatrice.</p> <p>Je me procure des informations sur les lignes directrices de l'entreprise.</p>	<p>1.1.8.6 (Jours de CI 5, 10 et 11) 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><input type="checkbox"/> 1.1.8.6.2 Forme juridique, forme d'organisation, gestion de la qualité de l'entreprise</p> <p>J'explique à un profane les aspects suivants de mon entreprise formatrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - forme juridique / régime de propriété / forme d'organisation / mode de financement - gestion de la qualité et normes en la matière <p>Je les présente de manière adaptée aux interlocuteurs, à l'aide des outils appropriés.</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.6.2 Forme juridique, forme d'organisation, gestion de la qualité de l'entreprise</p> <p>J'explique à l'aide des documents disponibles la forme juridique ainsi que le régime de propriété de l'entreprise</p> <p>Je présente à l'aide d'un organigramme la forme d'organisation (postes d'état-major / fonctions hiérarchiques / modes de communication)</p> <p>Je explique à l'aide de documents internes la gestion de la qualité de l'entreprise</p>	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.6.2 Forme juridique, forme d'organisation, gestion de la qualité de l'entreprise</p> <p>J'explique à l'aide des documents disponibles la forme juridique ainsi que le régime de propriété de l'entreprise</p> <p>Je présente à l'aide d'un organigramme la forme d'organisation (postes d'état-major / fonctions hiérarchiques / modes de communication)</p> <p>Je explique à l'aide de documents internes la gestion de la qualité de l'entreprise</p>	<p>Je me procure des informations sur les lignes directrices de l'entreprise.</p>	<p>1.1.8.6.2 Forme juridique, forme d'organisation, gestion de la qualité de l'entreprise</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>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<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 répartiss 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, affiliactions, institutions) - importance économique/régionale/sociale - développements/tendances 	<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.7.1 Développement de la branche</p> <p>Je présente le développement général de ma branche dans le passé. Je peux décrire clairement à une personne étrangère à la branche deux modifications que ma branche pourrait mettre en œuvre à court ou long terme.</p>	<p>- présente le développement général de la branche dans le passé</p> <p>- décrit clairement trois modifications possibles à court ou long terme pour la branche et justifie ce choix</p> <p>- cite les conséquences potentielles des modifications évoquées pour la branche</p>	<p>Ces modifications peuvent se rapporter à tout: nouveaux ou anciens services, nouveaux ou anciens canaux de distribution, nouveaux modes d'organisation du travail, taille des divisions ou des entreprises, qualité, internationalisation, automatisation, etc.</p> <p>Les rapports d'activité, les comptes rendus spécialisés et les statistiques fournissent de nombreuses informations. Par exemple, l'office fédéral de la statistique publie chaque année des chiffres relatifs aux transports publics et privés, et je trouve également des informations dans les publications de l'Office fédéral des transports. Autres sources: www.litra.ch</p>	<p>1.1.8.7 (Jours de CI 5, 11 & 14) 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 répartiss 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, affiliactions, institutions) - importance économique/régionale/sociale - développements/tendances
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.7.2 Collaboration au sein de la branche / interconnexion des transports publics</p> <p>En décrivant des situations concrètes, je démontre clairement l'utilité d'une bonne collaboration entre les partenaires directs et leurs clients. J'explique clairement à un profane ce que signifie «interconnexion des transports publics» et peux formuler une idée pour étendre ce réseau.</p>	<p>- décrit au moins deux situations concrètes de collaboration fructueuse au quotidien, et en démontre au moins un avantage pour les partenaires et pour les clients</p> <p>- cite au moins trois exemples actuels d'interconnexion dans les transports publics</p> <p>- décrit sa propre idée pour étendre le réseau des transports publics</p>	<p>Dans la branche des transports publics, la collaboration entre les différents partenaires est très importante.</p> <p>Les partenariats prennent notamment la forme d'unions tarifaires et de transport ou d'alliances (transport aérien).</p>	<p>Dans la branche des transports publics, la collaboration entre les différents partenaires est très importante.</p> <p>Les partenariats prennent notamment la forme d'unions tarifaires et de transport ou d'alliances (transport aérien).</p>	
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.7.3 Importance des transports publics / avantages économiques</p> <p>Les transports publics ont une grande importance dans la société. J'évalue clairement les transports publics en fonction de leur importance écologique et économique à l'aide d'au moins deux exemples. A partir de ces exemples, j'explique où et quand les transports publics sont cofinancés par les pouvoirs publics et quelles en sont les conséquences.</p>	<p>- évalue clairement l'importance écologique et économique des transports publics à l'aide de deux exemples</p> <p>- les critères d'évaluation sont identifiables et recensés séparément</p> <p>- explique à l'aide d'un exemple concret le cofinancement des transports publics par les pouvoirs publics</p>	<p>Les rapports d'activité, les comptes rendus spécialisés et les statistiques fournissent de nombreuses informations. Par exemple, l'office fédéral de la statistique publie chaque année des chiffres relatifs aux transports publics et privés, et je trouve également des informations dans les publications de l'Office fédéral des transports. Autres sources: www.litra.ch</p>	<p>Les rapports d'activité, les comptes rendus spécialisés et les statistiques fournissent de nombreuses informations. Par exemple, l'office fédéral de la statistique publie chaque année des chiffres relatifs aux transports publics et privés, et je trouve également des informations dans les publications de l'Office fédéral des transports. Autres sources: www.litra.ch</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs	Critères d'évaluation des STA	Indicateurs	Objectifs évaluateurs CI
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.7.4 Concurrence dans les transports publics</p> <p>Je peux expliquer l'importance de la concurrence dans les transports publics. Pour ce faire, je présente des exemples de situation concurrentielle dans les transports publics ainsi que les dispositions légales dans ce domaine.</p>	<p>– explique l'importance de la concurrence dans les transports publics et la démontre à l'aide d'au moins deux exemples</p> <p>– décrit clairement à un profane les dispositions relatives à la concurrence dans les transports publics</p> <p>– décrit au moins deux avantages et deux risques liés à la concurrence dans les transports publics</p>	<p>Même dans les transports publics, la concurrence stimule le marché.</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><input type="checkbox"/> 1.1.8.8.1 Déploiement de l'infrastructure</p> <p>Je peux expliquer le déroulement de la planification des infrastructures de transport telles que les lignes de chemin de fer, les routes, les espaces aériens, etc. Pour ce faire, je dispose des documents de l'entreprise.</p>	<p>– cite au moins deux critères pour une planification économique de l'infrastructure de transport</p> <p>– explique clairement, à l'aide d'un exemple concret, le déroulement de la planification de l'infrastructure de transport</p> <p>– établit de manière autonome une planification simple de l'infrastructure de transport</p>	<p>J'imagine une étude de cas illustrant la façon dont les infrastructures de transport sur les routes, les rails, l'eau et dans les airs sont déployées.</p>	<p>1.1.8.8 (Jours de CI 3, 7, 8 & 9) 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>
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.8.2 Planification de l'affectation</p> <p>Je peux expliquer clairement le déroulement de la planification relative à l'affectation des véhicules ou des avions et du personnel des transports. Pour ce faire, je dispose des documents et des outils de planification de l'entreprise.</p>	<p>– cite au moins deux critères pour une utilisation économique des véhicules ou des avions ainsi que du personnel de transport</p> <p>– explique clairement, à l'aide d'un exemple concret, le déroulement de la planification des véhicules ou des avions ainsi que l'affectation du personnel des transports</p> <p>– établit de manière autonome une planification simple des ressources en termes de véhicules et de personnel</p>	<p>– cite aux moins deux critères pour l'organisation irréprochable d'un transport ou d'une prestation</p> <p>– explique, à l'aide d'un exemple concret, le déroulement d'un transport ou d'une prestation de transport</p> <p>– montre, à l'aide des outils de l'entreprise, la façon dont est évaluée la rentabilité des transports ou des prestations de transport</p>		
<p><input type="checkbox"/> 1.1.8.8.3 Organiser et évaluer les transports</p> <p>J'explique les critères pour l'organisation et l'évaluation irréprochables d'un transport ou d'une prestation de transport. Pour ce faire, je dispose des documents et outils de l'entreprise.</p>				

COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES, SOCIALES ET PERSONNELLES

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.

Objectif particulier	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service L'employé de commerce est conscient de l'importance d'une gestion correcte et durable des marchandises, du matériel ou des services. 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.	2.1 Travail efficace et systématique	3.6 Conscience écologique
1.1.2 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.	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 2.4 Présentation efficace	3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité
1.1.3 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.	2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires	3.1 Disposition à la performance 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.4 Civilité
1.1.4 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.	2.2 Approche et action interdisciplinaires	3.1 Disposition à la performance
1.1.5 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.	2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires	3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité

Objectif particulier	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
<p>1.1.6 Exécuter des processus financiers</p> <p>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.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>	<p>3.1 Disposition à la performance 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
<p>1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles</p> <p>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 correcte, efficace et optimisée.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique 2.4 Présentation efficace</p>	<p>3.2 Capacité à communiquer 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.5 Aptitude à l'apprentissage 3.6 Conscience écologique</p>
<p>1.1.8 Appliquer les connaissances acquises concernant sa branche et son entreprise</p> <p>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.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 2.4 Présentation efficace</p>	<p>3.1 Disposition à la performance 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.6 Conscience écologique</p>
<p>Compétences méthodologiques</p>		
<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>	<p>«J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en : <ul style="list-style-type: none"> - 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.»</p>	
<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>	<p>«J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en : <ul style="list-style-type: none"> - 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.»</p>	
<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p>	<p>«J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en : <ul style="list-style-type: none"> - 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.» «Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches en : <ul style="list-style-type: none"> - 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.» </p>	
<p>2.4 Présentation efficace</p>		

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.»

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.»

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:

Niveaux taxonomiques	Description	Exemple
C1 Savoir	Reproduire des informations et les utiliser dans des situations similaires.	J'énumère les avantages et les inconvénients d'une entreprise individuelle, d'une SARL et d'une SA.
C2 Comprendre	Reproduire et comprendre des informations.	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.
C3 Appliquer	Utiliser les informations sur des situations dans différents contextes.	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 oeuvre et l'établissement d'un bilan.
C4 Analyser	Décomposer une situation en différents éléments, relever les rapports entre les éléments et déceler les liens entre eux.	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.
C5 Synthétiser	Combiner les différents éléments d'une situation et les assembler en un tout ou proposer une solution à un problème.	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.
C6 Évaluer	Apprécier des informations et des situations et les évaluer selon des critères déterminés.	J'évalue la qualité et la pertinence d'une offre en fonction de critères que j'ai moi-même établis.

Partie 4

GUIDE RELATIF AUX SITUATIONS DE TRAVAIL ET D'APPRENTISSAGE (STA)

Dossier de formation et des prestations
Formation commerciale initiale CFC

EVALUATION DES PRESTATIONS ET DU COMPORTEMENT À LA PLACE DE TRAVAIL

Une fois par semestre, le formateur pratique évalue les prestations et le comportement de l'apprenti à sa place de travail, ce dans le cadre d'une situation de travail et d'apprentissage (STA).

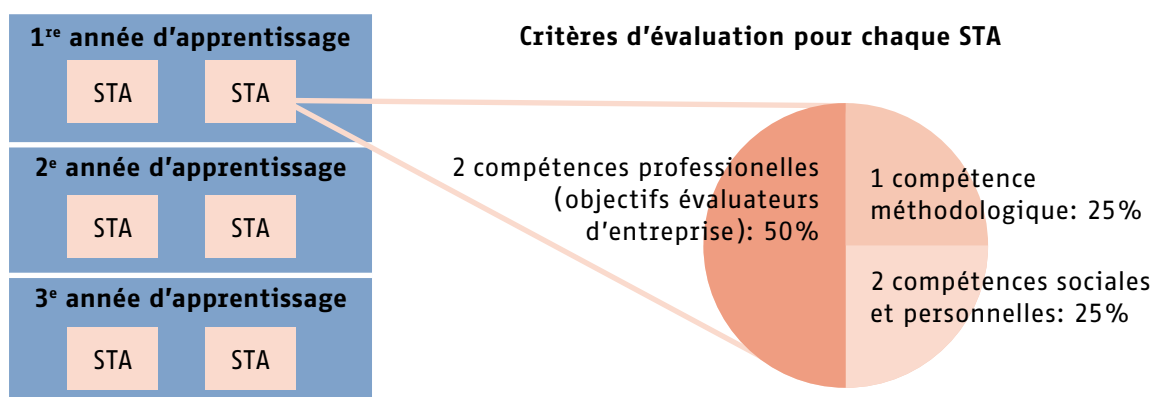
Le plan de formation – partie D, Procédure de qualification; section 1.1.3, Cadre applicable à toutes les branches relatif à la «note d'expérience de la partie entreprise»; lettre a), Situations de travail et d'apprentissage – stipule que les STA portent sur les compétences professionnelles appliquées dans l'entreprise formatrice selon le chapitre 1.1 du plan de formation et sur un choix de compétences méthodologiques, sociales et personnelles selon les chapitres 2 et 3 du plan de formation.

L'on observera ainsi, lors d'une STA, deux compétences professionnelles (objectifs évaluateurs liés à l'entreprise), une compétence méthodologique ainsi que deux compétences sociales et personnelles. Chacun de ces cinq éléments est évaluée au moyen d'une note. La moyenne des notes ainsi obtenues est ensuite prise en compte, au titre de note globale, dans la procédure de qualification afférente à la partie entreprise. Vous avez la possibilité de télécharger les formulaires ad hoc sous forme de tableau Excel sur le site www.login.org/branche-tp.

Le tableau Excel se compose des onglets suivants:

- Données de base STA (informations concernant l'apprenti, la place d'apprentissage et le numéro des objectifs évaluateurs sélectionnés)
- Objectif évaluateur 1 (avec les éventuelles aptitudes partielles, à des fins d'évaluation et de notation),
- Objectif évaluateur 2 (avec les éventuelles aptitudes partielles, à des fins d'évaluation et de notation),
- Compétences M-S-P (indiquer le numéro des compétences méthodologiques, sociales et personnelles sélectionnées à des fins d'évaluation et de notation)
- Feuille d'évaluation (discussion des notes obtenues et signature)
- Feed-back (préparation pour l'apprenti et feed-back au formateur pratique).

Au total, six STA seront réalisées au cours de la formation professionnelle initiale. Une phase d'observation, suivie d'une évaluation, a ainsi lieu chaque semestre. Les différentes notes attribuées dans le cadre d'une STA sont ensuite pondérées comme suit avant d'être intégrées au calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.



CHOIX DES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES

Le plan de formation de la formation de base en entreprise, partie A («Compétences opérationnelles»), détaille les trois niveaux du catalogue d'objectifs évaluateurs: Objectif général – Objectif particulier – Objectif évaluateur.

Les objectifs de formation de la branche des transports publics sont présentés dans la partie 3. Obligatoires, ils sont pris en compte dans le cadre de l'examen. Ils correspondent à la fois aux exigences minimales de la formation et aux exigences maximales de la procédure de qualification. Parmi ceux-ci, les formateurs pratiques sélectionnent, pour chaque STA, deux objectifs, auxquels ils ajoutent une compétence méthodologique ainsi que deux compétences sociales et personnelles.

Compétences professionnelles

Pour chaque STA, il convient de choisir deux objectifs évaluateurs dans le catalogue ad hoc (partie 3, Objectifs de formation) puis de les évaluer (y c. l'ensemble des aptitudes partielles qu'ils englobent). Si un objectif évaluateur compte trois aptitudes partielles ou plus, il est impératif d'évaluer au moins deux d'entre elles. Les données à indiquer dans le formulaire doivent alors être adaptées en conséquence lors de l'entretien de convention sur la STA; les aptitudes partielles ne devant pas être évaluées sont à biffer le cas échéant.

Compétences méthodologiques

La partie 3 Objectifs de formation associe une ou plusieurs compétence(s) méthodologique(s) à chacun des objectifs évaluateurs. Il convient ici de choisir l'une de ces compétences pour chacune des STA et de l'évaluer.

Compétences sociales et personnelles

La partie 3 Objectifs de formation rattache une ou plusieurs compétence(s) sociale(s) et personnelle(s) à chacun des objectifs évaluateurs. Il convient de choisir deux de ces compétences par STA et de les évaluer. Il est également possible de remplacer l'une des deux compétences sociales et personnelles par une compétence appropriée en lien avec la place de formation actuelle, à tirer de la partie 3, page 3.19.

ENTRETIEN DE CONVENTION SUR LA STA

Durant cet entretien, le formateur pratique explique à la personne en formation ses attentes ainsi que la procédure, adapte au besoin les objectifs évaluateurs et/ou les aptitudes partielles en fonction des besoins de la place d'apprentissage et du niveau de l'apprenti, puis en rend compte par écrit dans le formulaire STA. Le formateur et l'apprenti décident ensuite conjointement d'une STA. Les objectifs évaluateurs sélectionnés, éventuellement les aptitudes partielles, ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont consignés dans le formulaire STA. Le formateur pratique comme la personne en formation doivent apposer leur signature sur la convention ainsi établie.

PHASE D'OBSERVATION

Durant deux mois au minimum, la personne en formation s'emploie à approfondir ses connaissances et ses aptitudes en lien avec la situation de travail et d'apprentissage faisant l'objet de la convention. Le formateur l'observe dans le cadre de l'accomplissement de ses tâches et note par écrit les points et/ou événements importants. L'évaluation est ensuite effectuée sur la base des observations recueillies durant cette phase. Il convient de mettre à la disposition de la personne en formation le temps nécessaire à l'exécution de la STA à sa place de travail.

ATTRIBUTION DES NOTES ET COMMUNICATION DE L'ÉVALUATION

Les compétences professionnelles, méthodologiques ainsi que sociales et personnelles se voient chacune attribuer une note allant de 1 à 6. L'évaluation s'appuie sur les critères définis en lien avec les objectifs évaluateurs. Ces critères peuvent être complétés par le formateur pratique dans la mesure où les ajouts présentent un rapport direct avec la place de formation. La note globale se compose comme suit: compétences professionnelles, 50%; compétences méthodologiques, 25%; compétences sociales et personnelles, 25%. La moyenne ainsi établie permet d'obtenir la note d'expérience STA, arrondie à la demi-note près. Les notes sont ensuite inscrites sur un formulaire séparé.

Barème:

6: très bien, 5: bien, 4: suffisant, 3: insuffisant, 2: faible, 1: inutilisable

Les demi-notes intermédiaires sont admises. (Voir également l'aide à l'évaluation pour l'attribution des notes; chiffre 4.9)

Le feed-back concernant l'évaluation intervient dans le cadre d'un entretien ouvert et constructif. A cette occasion, l'apprenti exprime également son opinion sur la formation. Il se prépare à cet entretien à l'aide du feed-back relatif au rapport de formation et rédige des objectifs concrets pour le semestre suivant. Le formateur pratique donne à l'apprenti un feed-back sur les objectifs ainsi définis. L'entretien se conclut par les perspectives d'avenir, dans l'idéal combinées à des recommandations de carrière.

L'apprenti conserve l'original du feed-back destiné au formateur pratique; une copie étant personnellement remise au formateur pratique. Ce feed-back n'est pas à prendre en compte dans l'évaluation de la STA.

Le formateur pratique et la personne en formation signent la feuille d'évaluation de la STA. Par sa signature, la personne en formation atteste avoir pris connaissance de l'évaluation. Si elle est mineure, son représentant légal doit également viser le document.

PROCÉDURE ET DÉLAIS

Les formateurs pratiques sont informés de la procédure et des délais des STA dès le début de la formation professionnelle initiale par les conseillers de formation compétents de login formation professionnelle.

Remettre l'original des six STA, dûment évaluées, discutées et signées, au conseiller de formation de login formation professionnelle comme suit:

STA 1, 3 et 5 au plus tard le 15 janvier de la 1^{re}, 2^e resp. 3^e année d'apprentissage

STA 2 et 4 au plus tard le 15 juillet de la 1^{re} resp. 2^e année d'apprentissage

STA 6 au plus tard le 30 avril de la 3^e année d'apprentissage

Les documents concernant les apprentis issus des clients tiers de à login formation professionnelle sont transmis par login aux responsables de formation concernés. Ces derniers répondent alors de la saisie et de la conservation des documents afférents à la procédure de qualification pour la partie entreprise.

Conformément aux instructions de la CSFP, les notes d'expérience doivent être saisies dans la base de données «BDEFA2» dans les délais ci-après:

STA 1 à 4: d'ici au 15 août de la 1^{re} et/ou de la 2^e année d'apprentissage au plus tard;

STA 5 et 6: d'ici au 15 mai de la 3^e année d'apprentissage au plus tard.

CONSERVATION

La totalité des documents relatifs aux STA sont à conserver dans le dossier de l'apprenti par l'entreprise de formation. Le délai de conservation s'élève à un an au minimum après l'annonce des résultats une fois terminée la procédure de qualification et/ou la procédure de recours.

ANNEXE AU GUIDE

Aide à l'évaluation pour l'attribution des notes

Note	Evaluation	Description
6	Prestation remarquable et exceptionnelle tant du point de vue qualitatif que quantitatif	<ul style="list-style-type: none">- La prestation et le comportement méritent une distinction particulière et satisfont des exigences élevées- La prestation est durablement exceptionnelle tant du point de vue qualitatif que quantitatif- L'autonomie en termes de réflexion et d'action se manifeste de façon convaincante
5,5	Prestation satisfaisant en grande partie les exigences, correcte et complète	<ul style="list-style-type: none">- La prestation et le comportement méritent une distinction et satisfont des exigences élevées- La prestation et le comportement sont équilibrés et/ou des progrès remarquables se manifestent au cours du processus d'apprentissage- L'autonomie en termes de réflexion et d'action est visible, les mécanismes sont identifiés et pris en compte
5,0	Prestation satisfaisant les exigences, correcte et complète	<ul style="list-style-type: none">- La prestation et le comportement satisfont les exigences- La prestation et le comportement sont équilibrés, les progrès sont clairement identifiables- L'autonomie en termes de réflexion et d'action est visible, les mécanismes sont identifiés et pris en compte
4,5	Prestation satisfaisant partiellement les exigences, quelques erreurs et lacunes constatées mais pas dans des domaines essentiels	<ul style="list-style-type: none">- La prestation et le comportement satisfont la plupart du temps les exigences mais témoignent également d'erreurs et de lacunes- Les progrès sont visibles- L'autonomie en termes de réflexion et d'action est possible avec une assistance, les mécanismes sont la plupart du temps identifiés et pris en compte
4,0	Prestation satisfaisant les exigences minimales, connaissances fondamentales acquises	<ul style="list-style-type: none">- La prestation et le comportement satisfont globalement les exigences minimales- Les progrès sont possibles- Un manque d'assurance se manifeste dans l'identification et la prise en compte de mécanismes
3,5	Prestation ne satisfaisant pas les exigences minimales, lacunes constatées dans des domaines essentiels, connaissances fondamentales faisant défaut	<ul style="list-style-type: none">- La prestation et le comportement ne satisfont globalement pas les exigences minimales, malgré quelques prestations suffisantes- Les progrès sont à peine visibles- Les connaissances élémentaires ne suffisent pas à identifier des mécanismes
3,0	Prestation ne satisfaisant pas les exigences minimales, lacunes constatées dans tous les domaines essentiels, connaissances élémentaires faisant défaut	<ul style="list-style-type: none">- La prestation et le comportement se situent en deçà des exigences minimales, des erreurs et des lacunes sont constatées dans tous les domaines essentiels- Les améliorations sont indétectables ou impossibles- Les connaissances élémentaires font défaut
2,0	Prestation incomplète, graves erreurs	<ul style="list-style-type: none">- La prestation et le comportement se situent largement en deçà des exigences minimales et sont inacceptables dans les domaines essentiels.
1,0	Prestation totalement déficiente ou travail non rendu	<ul style="list-style-type: none">- La prestation et le comportement sont totalement déficients. Les invitations à corriger les erreurs et les lacunes ne sont ni entendues, ni concrétisées

MODELE D'UN RAPPORT DE FORMATION



Gestion de la branche EC Transports publics, pour le compte de l'UTP



Rapport de formation

Situation de travail et d'apprentissage (STA)

Données de base

Apprenti-e

Nom/Prénom; Date de naissance

Rosalie Renault

24.12.1999

Entreprise formatrice

login formation professionnelle

Service

CFF A-B-C

Lieu

Grandmontagne

Formateur/trice pratique

Jean Porchet

Période d'évaluation

du 03.08.2015

au 31.01.2016

Objectif évaluateur 1

1.1. 8.7 Utiliser ses connaissances de la branche (C2)

Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs

- 1.1.8.7.1 Développement de la branche
- 1.1.8.7.2 Collaboration au sein de la branche / interconnexion des transp. publics
- 1.1.8.7.3 Importance des transports publics / avantages économiques
- 1.1.8.7.4 Concurrence dans les transports publics

Compétences méthodologiques ¹⁾

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 2.4 Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles ²⁾

- 3.1 Disposition à la performance
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.6 Conscience écologique

Objectif évaluateur 2

1.1. 7.7 Exposer l'importance et l'impact de la sécurité et de l'ergonomie au poste de travail (C3)

Aptitudes partielles concernant les objectifs évaluateurs

- aucune aptitudes partielles

Compétences méthodologiques ¹⁾

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.4 Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles ²⁾

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage
- 3.6 Conscience écologique

¹⁾ Une seule compétence méthodologique à choisir pour la STA

²⁾ Deux compétences sociales et personnelles à choisir pour l'ensemble de la STA

La situation de travail et d'apprentissage a été convenue et discutée entre le formateur / la formatrice et l'apprenti-e:

24.08.2015

J. Porchet

R. Renault

Date

Signature du formateur / de la formatrice

Signature de l'apprenti-e

A) Compétences professionnelles			Rosalie Renault
Objectif évaluateur	1.1. 8.7	Utiliser ses connaissances de la branche (C2)	
<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. Je les réparties 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 			
Compétence méthodologique au choix:		2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 2.4 Présentation efficace	
Compétences sociales et personnelles au choix:		3.1 Disposition à la performance 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.6 Conscience écologique	
Note attribuée pour les compétences spécifiques (au demi-point)		4	
Echelle des notes: 6: très bon, 5: bon, 4: satisfaisant, 3: faible, 2: très faible, 1: inutilisable Les demi-points intermédiaires sont admis.			
Critères d'évaluation		Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage	
Voir aptitudes partielles			
Complément facultatif sur les critères d'évaluation et précision sur le lieu d'apprentissage:			
Indicateurs:			
aucun			

Aptitudes partielles 1	1.1. 8.7.1	Développement de la branche
Je présente le développement général de ma branche dans le passé. Je peux décrire clairement à une personne étrangère à la branche deux modifications que ma branche pourrait mettre en œuvre à court ou long terme.		
Critères d'évaluation <ul style="list-style-type: none"> • présente le développement général de la branche dans le passé • décrit clairement trois modifications possibles à court ou long terme pour la branche et justifie ce choix • cite les conséquences potentielles des modifications évoquées pour la branche 	Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage Il est regrettable que vous n'ayez pas suffisamment approfondi le thème. Le document comme vos explications trahissent votre manque de connaissances et d'informations sur le sujet.	
Complément facultatif sur les critères d'évaluation et précision sur le lieu d'apprentissage: Cet objectif évaluateur est réalisé sous forme écrite, puis présenté oralement.	Vous n'avez décrit que deux modifications possibles et n'avez pas été en mesure de justifier suffisamment votre choix. En outre, vous n'avez présenté que superficiellement les conséquences potentielles pour la branche.	
Indicateurs: Ces modifications peuvent se rapporter à tout: nouveaux ou anciens services, nouveaux ou anciens canaux de distribution, nouveaux modes d'organisation du travail, taille des divisions ou des entreprises, qualité, internationalisation, automatisation, etc. Les rapports d'activité, les comptes rendus spécialisés et les statistiques fournissent de nombreuses informations. Par exemple, l'office fédéral de la statistique publie chaque année des chiffres relatifs aux transports publics et privés, et je trouve également des informations dans les publications de l'Office fédéral des transports. Autres sources: www.litra.ch		
Aptitudes partielles 2	1.1. 8.7.2	Collaboration au sein de la branche / interconnexion des transports publics
En décrivant des situations concrètes, je démontre clairement l'utilité d'une bonne collaboration entre les partenaires directs et leurs clients. J'explique clairement à un profane ce que signifie «interconnexion des transports publics» et peux formuler une idée pour étendre ce réseau.		
Critères d'évaluation <ul style="list-style-type: none"> • décrit au moins deux situations concrètes de collaboration fructueuse au quotidien, et en démontre au moins un avantage pour les partenaires et pour les clients • cite au moins trois exemples actuels d'interconnexion dans les transports publics • décrit sa propre idée pour étendre le réseau des transports publics 	Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage Vous avez bien décrit les situations quotidiennes et en avez démontré les avantages. Veillez cependant à ne pas négliger les détails et à vous préparer soigneusement aux questions que je pourrais vous poser.	
Complément facultatif sur les critères d'évaluation et précision sur le lieu d'apprentissage: Les deux situations précitées sont tirées du quotidien de l'unité A-B-C des CFF. Cet objectif évaluateur est réalisé sous forme écrite, puis présenté oralement.	Vous n'avez malheureusement pas formulé votre propre idée sur l'interconnexion dans les transports publics. Vous auriez pu vous renseigner davantage dans votre domaine d'activité pour éclaircir certains points. Vous avez veillé à choisir des situations et des exemples de l'unité A-B-C des CFF.	
Indicateurs: Dans la branche des transports publics, la collaboration entre les différents partenaires est très importante. Les partenariats prennent notamment la forme d'unions tarifaires et de transport ou d'alliances (transport aérien).		

Aptitudes partielles 3	1.1. 8.7.3	Importance des transports publics / avantages économiques
Les transports publics ont une grande importance dans la société. J'évalue clairement les transp. publics en fonction de leur importance écologique et économique à l'aide d'au moins deux exemples. A partir de ces exemples, j'explique où et quand les transports publics sont cofinancés par les pouvoirs publics et quelles en sont les conséquences.		
Critères d'évaluation <ul style="list-style-type: none"> évalue clairement l'importance écologique et économique des transports publics à l'aide de deux exemples les critères d'évaluation sont identifiables et recensés séparément explique à l'aide d'un exemple concret le cofinancement des transports publics par les pouvoirs publics 	Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage	
Complément facultatif sur les critères d'évaluation et précision sur le lieu d'apprentissage:		
<p>Dans le cadre de cet objectif évaluateur, il s'agit de consulter des documents actuels sur Internet et de les imprimer pour les joindre en annexe.</p> <p>Cet objectif évaluateur prend la forme d'une présentation PPT, laquelle est exposée oralement lors d'une réunion de team.</p>	<p>Malheureusement, le contenu présente des lacunes. Vous n'avez pas abordé l'aspect «cofinancement» des transports publics.</p> <p>Vous avez joint à la présentation des documents actuels et pertinents. Toutefois, vous ne les avez pas suffisamment exploités dans votre présentation.</p> <p>Vous avez présenté les deux exemples et dressé la liste des critères d'évaluation. Ici encore, le contenu n'est pas à la hauteur de la créativité dont vous avez fait preuve dans votre présentation.</p>	
Indicateurs: Les rapports d'activité, les comptes rendus spécialisés et les statistiques fournissent de nombreuses informations. Par exemple, l'office fédéral de la statistique publie chaque année des chiffres relatifs aux transports publics et privés, et je trouve également des informations dans les publications de l'Office fédéral des transports. Autres sources: www.litra.ch		
Aptitudes partielles 4	1.1. 8.7.4	Concurrence dans les transports publics
Je peux expliquer l'importance de la concurrence dans les transports publics. Pour ce faire, je présente des exemples de situation concurrentielle dans les transports publics ainsi que les dispositions légales dans ce domaine.		
Critères d'évaluation <ul style="list-style-type: none"> explique l'importance de la concurrence dans les transports publics et la démontre à l'aide d'au moins deux exemples décrit clairement à un profane les dispositions relatives à la concurrence dans les transports publics décrit au moins deux avantages et deux risques liés à la concurrence dans les transports publics 	Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage	
Complément facultatif sur les critères d'évaluation et précision sur le lieu d'apprentissage:		
Indicateurs: Même dans les transports publics, la concurrence stimule le marché.		

A) Compétences professionnelles		Rosalie Renault
Objectif évaluateur	1.1. 7.7	Exposer l'importance et l'impact de la sécurité et de l'ergonomie au poste de travail
Exposer l'importance et l'impact de la sécurité et de l'ergonomie au poste de travail (C3)		
<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 		
Compétence méthodologique au choix:	2.1 Travail efficace et systématique 2.4 Présentation efficace	
Compétences sociales et personnelles au choix:	3.2 Capacité à communiquer 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.5 Aptitude à l'apprentissage 3.6 Conscience écologique	
Note attribuée pour les compétences spécifiques (au demi-point)	5.5	
Echelle des notes: 6: très bon, 5: bon, 4: satisfaisant, 3: faible, 2: très faible, 1: inutilisable Les demi-points intermédiaires sont admis.		
Critères d'évaluation	Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage	
<ul style="list-style-type: none"> • fait deux déclarations concrètes concernant l'aménagement du poste de travail et la posture • explique le terme «ergonomie» et en démontre l'importance pour son poste de travail • formule deux propositions d'amélioration concrètes concernant «l'ergonomie du poste de travail» ainsi que «l'ergonomie et l'efficacité de la méthode de travail» 	<p>Vous avez soigneusement étudié la question de l'aménagement. Vous avez très bien approfondi le concept d'«ergonomie» et l'avez explicité en fonction des conditions prévalant au poste de travail. Vous avez même formulé trois propositions d'amélioration concrètes.</p>	
<p>Complément facultatif sur les critères d'évaluation et précision sur le lieu d'apprentissage:</p> <p>Critère d'évaluation supplémentaire: présente les coûts d'un aménagement du poste de travail.</p> <p>Cet objectif évaluateur prend la forme d'une présentation réalisée lors d'une réunion de team.</p>	<p>Vous avez élaboré une présentation PPT bien structurée et de qualité que vous avez présentée de manière claire et compréhensible. Veuillez simplement à regarder davantage les participants quand vous vous adressez à eux.</p> <p>Vous avez fait d'excellentes recherches sur Internet et avez parfaitement synthétisé les coûts d'un aménagement du poste de travail dans un document réaliste et compréhensible.</p>	
Indicateurs:		
Concernant l'organisation du poste de travail, j'ai conscience qu'il n'est pas toujours possible de parvenir à un aménagement optimal pour des raisons d'espace, d'organisation et de budget.		

Aptitudes partielles 1	1.1. 0	Le champ reste vide
Ce n'est pas nécessaire d'imprimer les pages vides.		
Critères d'évaluation	Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage	
	Texte	
Complément facultatif sur les critères d'évaluation et précision sur le lieu d'apprentissage:		
Indicateurs:		
Aptitudes partielles 2	1.1. 0	Le champ reste vide
Critères d'évaluation	Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage	
	Texte	
Complément facultatif sur les critères d'évaluation et précision sur le lieu d'apprentissage:		
Indicateurs:		

Rapport de formation
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

B) Compétence méthodologique	Rosalie Renault
Compétence à évaluer, uniquement selon le choix indiqué sur la page de garde :	
2.2 Approche et action interdisciplinaires	
Critères d'évaluation	Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage
<p>J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</p>	<p>Vous vous êtes remarquablement bien préparée à la présentation au regard des objectifs évaluateurs. Pour preuve, votre intervention était excellente et parfaitement accessible à des personnes non initiées. Sur votre lieu de travail, je constate chaque jour que vous êtes capable de mener une réflexion interdisciplinaire et d'identifier les interactions en présence. Vous auriez pu développer davantage ces qualités lors de l'élaboration des objectifs évaluateurs. Bien que vous disposiez déjà des documents CIE pour l'objectif évaluateur 2, vous n'avez pas exploité pleinement leur potentiel pour identifier les interdépendances de ce thème et utiliser les aides à disposition.</p>
Note attribuée pour la compétence sociale et personnelle (au demi-point)	4.5

C) Compétence sociale et personnelle		Rosalie Renault
Compétence à évaluer selon choix indiqué en page de couverture :		
3.2	Capacité à communiquer	
Critères d'évaluation	Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage	
<p>Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Lors de la présentation de l'objectif évaluateur 1, vous avez démontré de solides compétences en communication et un intérêt pour le thème. Vous vous êtes exprimée avec aisance et avez, en outre, exposé votre opinion et vos idées de manière claire et assurée.</p> <p>Vous vous êtes également très bien préparée aux éventuelles questions de votre auditoire à l'issue de la présentation et avez répondu à celles-ci avec sérénité et compétence.</p> <p>Au quotidien, vous faites également preuve d'un comportement ouvert et d'un sens de la clientèle. Vous allez au devant d'autrui, communiquez de manière positive et recherchez des solutions. Vous avez certes la parole facile. Veillez toutefois à ce que cela ne vous porte pas préjudice. Vous devrez en effet redoubler de vigilance pour réaliser votre mission avec efficacité.</p>	
Note attribuée pour la compétence sociale et personnelle (au demi-point)	5	

C) Compétence sociale et personnelle		
Compétence à évaluer, selon le choix indiqué sur la page de garde ou une autre compétence sociale et personnelle de la partie 3 (voir également Guide relatif aux STA, partie 4, chiffre 4.3.3) :		
3.6	Conscience écologique	
Critères d'évaluation	Evaluation commentée - Informations de base destinées à l'établissement du certificat d'apprentissage	
<p>J'ai un comportement écologique et je respecte les directives et les règles de comportement dans ce domaine, notamment en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Malheureusement, vous accordez trop peu d'importance au comportement écologique au quotidien. Bien que sensibilisée à plusieurs reprises à la nécessité de modérer votre consommation de matériel, vous avez par exemple imprimé des documents sans vérifier préalablement leur mise en page à l'écran. Vous avez ainsi gaspillé beaucoup de papier et usé le toner.</p> <p>Vous prenez soin des équipements à disposition à la place d'apprentissage.</p> <p>S'agissant de l'élimination des déchets, j'attends de vous que vous utilisiez davantage le conteneur PET juste à côté de la poubelle. Vous éliminez les vieux papiers selon les prescriptions.</p>	
Note attribuée pour la compétence sociale et personnelle (au demi-point)	4.5	

Feuille d'évaluation – Calcul de la note globale

Apprenti-e	Rosalie Renault
Entreprise formatrice	login formation professionnelle
Service	CFF A-B-C
Lieu	Grandmontagne
Formateur/trice pratique	Jean Porchet
Période d'évaluation	du 03.08.2015 au 31.01.2016

Calcul de la note globale attribuée à la situation de travail et d'apprentissage

Une STA comprend 2 compétences spécifiques, 1 compétence méthodologique et 2 compétences sociales / personnelles.

Compétences	Objectif évaluateur 1	Objectif évaluateur 2	Moyenne des notes	
A) Report des notes attribuées pour les compétences spécifiques ¹⁾	4.0	5.5		4.8
B) Report de la note attribuée pour la compétence méthodologique	4.5		4.5	4.7
C) Report des notes attribuées pour les compétences sociales / personnelles ¹⁾	5.0	4.5	4.8	
Note globale pour la STA	Pour la note finale, appliquer l'arrondi commercial au demi-point			5.0

¹⁾ Calculer la moyenne des notes obtenues pour les objectifs évaluateurs 1 et 2 en arrondissant au dixième

Par leur signature, le formateur / la formatrice et l'apprenti-e confirment avoir réalisé l'entretien d'évaluation

28.01.2016	J. Porchet	R. Renault
Date	Signature du formateur / de la formatrice	Signature de l'apprenti-e
Date	Signature du représentant légal (pour les apprentis de moins de 18 ans)	

Feed-back

Le formateur / la formatrice donne son feed-back sur l'évaluation dans le cadre d'un entretien ouvert et constructif, tandis que l'apprenti-e communique ses impressions sur sa formation. Le « Feed-back au rapport de formation » lui aura permis de se préparer à cet entretien, au cours duquel il/elle définit des objectifs concrets pour le semestre suivant. Le formateur pratique donne à l'apprenti un feed-back sur les objectifs ainsi définis. L'entretien se conclut sur l'évocation des perspectives, dans l'idéal assorties de recommandations de carrière. Ce feed-back n'est pas pris en compte dans l'évaluation de la STA et ne doit être réalisé qu'après l'entretien d'évaluation.

Feed-back de l'apprenti-e sur la formation

Apprenti-e	Rosalie Renault		
Entreprise formatrice	login formation professionnelle		
Service	CFF A-B-C	Lieu	Grandmontagne
Formateur/trice pratique	Jean Porchet		
Période d'évaluation	du	03.08.2015	au
			31.01.2016

En guise de préparation à l'entretien d'évaluation STA, prenez des notes sur le déroulement de votre formation en entreprise jusqu'à présent et inscrivez vos objectifs pour le prochain semestre.

Feed-back au/à la formateur/trice pratique sur la formation en entreprise	😊😊	😊	😐	😞
La place d'apprentissage est idéale pour un-e apprenti-e.				
L'instruction était bien organisée. Tous les formateurs avaient reçu une information préalable et connaissaient mon niveau de connaissances.				
La durée de l'instruction était appropriée.				
J'ai eu l'occasion de travailler de manière autonome.				
Le travail était adapté à mon niveau de formation. Les exigences étaient réalisables, sans être trop faciles.				
Je me suis toujours senti-e bien accueilli-e et utile. Mon travail était apprécié.				
Les interactions entre les services m'ont été expliquées.				
J'ai eu la possibilité de faire entendre mon point de vue lors de l'entretien de convention d'objectifs pour la STA. Mes suggestions ont été prises au sérieux.				
Justifications et compléments concernant le feed-back ci-dessus / ce que je souhaiterais ajouter:				
Texte <div style="background-color: #cccccc; height: 200px; width: 100%;"></div>				

Apprenti-e

Rosalie Renault

Période d'évaluation

du

03.08.2015

au

31.01.2016

Quels objectifs vous fixez-vous pour le prochain semestre (formulés selon le principe SMART)?
(Citez 2 - 3 objectifs dans les catégories suivantes: compétences professionnelles, compétences méthodologiques, compétences sociales et compétences personnelles)
Citez les objectifs que vous souhaitez atteindre seul-e au prochain semestre. Discutez-en avec votre formateur/trice pratique et demandez-lui son feed-back. Il vous fournira volontiers des conseils pour la suite de votre aventure professionnelle.

Objectif 1:

Objectif 2:

Objectif 3:

Le document original est conservé par l'apprenti-e; une copie est personnellement remise au/à la formateur/trice pratique. Ce feed-back n'est pas à prendre en compte dans l'évaluation de la STA.

Partie 5

GUIDE RELATIF AU DOSSIER DE FORMATION (DF)

Dossier de formation et des prestations Formation commerciale initiale CFC

PRINCIPES

Conformément à l'art. 16, al. 1 et 2 de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce, l'apprenti doit constituer, pour chaque semestre, un dossier de formation dans lequel il consigne les tâches qu'il a accomplies et les responsabilités qui lui ont été confiées à la place d'apprentissage. Le formateur pratique en charge de l'apprenti donne à celui-ci un feed-back concernant son dossier, sur lequel il appose ensuite sa signature. Le dossier de formation sert de base à la procédure de qualification orale de la partie entreprise (cf. partie 8, Guide relatif à la procédure de qualification, Pratique professionnelle – oral).

FORME DU DOSSIER DE FORMATION

L'apprenti élabore son dossier de formation conformément aux consignes spécifiées à la page 5.3. Concernant le dossier de formation, celui-ci sera composé d'une ou deux pages A4 par semestre, police Arial 10 pt. Soucieux de la qualité rédactionnelle de son dossier, l'apprenti emploie des énumérations ou des phrases courtes et simples pour en décrire les différents points. Il veille par ailleurs à présenter les informations essentielles relatives à sa formation, ce de manière à être compris de tous, y compris des personnes extérieures. A cet effet, il explicite les abréviations et termes techniques utilisés au sein de l'entreprise. Des annexes peuvent être ajoutées pour compléter ses propos.

L'apprenti présente le dossier de formation à son formateur pratique à la fin de chaque semestre. Ce dernier contrôle le travail réalisé, donne un feed-back à l'apprenti et appose sa signature sur la couverture du dossier en prenant soin de mentionner les informations suivantes (nom de l'entreprise de formation/département, prénom, nom, adresse professionnelle, e-mail et numéro de téléphone).

A l'issue du 5^e semestre ou de l'avant-dernier semestre en cas de redoublement, deux exemplaires de ce dossier doivent être remis dans une chemise au responsable de la formation de l'entreprise formatrice. Celui-ci transmet le dossier de formation au coordinateur de la procédure de qualification en charge du site correspondant. Le mandat s'inscrit dans le cadre de la newsletter annuelle de la branche et précise en outre la date de remise et l'adresse du destinataire.

CONTENU DU DOSSIER DE FORMATION

Chaque semestre, l'apprenti décrit le domaine d'activité de sa place d'apprentissage et les tâches qu'il y a accomplies. Si l'apprenti est affecté à la même place d'apprentissage pendant plusieurs semestres, il présente à chaque fois les nouvelles tâches ou responsabilités qui lui sont confiées. Le domaine d'activité doit être décrit en détails, de sorte que les experts des examens puissent s'en faire une idée précise. D'autres documents ou brochures peuvent être joints au dossier à titre d'illustration.

Les apprentis qui redoublent une année d'apprentissage sont tenus de documenter les domaines d'activité auxquels ils sont affectés chaque semestre.


Le dossier doit contenir la description des éléments suivants:

- Informations concernant la place d'apprentissage (page de garde)
- Organisation structurale de la place d'apprentissage (organigramme de l'entreprise et de la place d'apprentissage)
- Produits et services fournis par le secteur accueillant l'apprenti
- Clients internes et externes du secteur
- Domaine d'activité de l'apprenti: tâches et compétences générales
- Tâches dont l'apprenti est seul responsable
- Tâches qui se révèlent simples à exécuter, tâches difficiles et travaux de routine
- Exemple de situation de communication avec des clients internes/externes ou des collaborateurs et capacités de communication mises en œuvre par l'apprenti
- Qualités et défauts qui se manifestent tout particulièrement à la place d'apprentissage
- Tous les objectifs évaluateurs détaillés traités dans le cadre des STA doivent également être reportés
- A la fin, le formateur pratique contrôle le travail de l'apprenti et appose sa signature

EXEMPLE DE DOSSIER DE FORMATION (DF)

Page de garde du dossier de formation (Annexe à la partie 5)	
Apprenti-e	
Joël	Humbert
Nom	Prénom
Sexe féminin <input type="checkbox"/> masculin <input checked="" type="checkbox"/>	Date de naissance 01.01.2000
(Veuillez cocher la case correspondante)	
Nom de l'entreprise formatrice	
login formation professionnelle SA	Lausanne
Nom	Localité
Branche de formation et d'examens	Transports publics
Date, Signature	
Vue d'ensemble des places d'apprentissage	
Semestre 1 / 1^{re} Année d'apprentissage	
Place d'apprentissage	CFF SA, P-VS-BEV-LE-EST-MOR, Morges
Semestre 2 / 1^{re} Année d'apprentissage	
Place d'apprentissage	
Semestre / Année d'apprentissage	
Place d'apprentissage	
Semestre / Année d'apprentissage	
Place d'apprentissage	
Semestre / Année d'apprentissage	
Place d'apprentissage	
Semestre*) / Année d'apprentissage	
Place d'apprentissage	
Semestre*) / Année d'apprentissage	
Place d'apprentissage	
Voir également guide relatif au dossier de formation, partie 5 (Contenu du dossier de formation)	
*) En cas de redoublement, les informations concernant <u>chaque semestre</u> doivent être indiquées.	

Information sur la place d'apprentissage

Semestre	1 ^{re} semestre
Place d'apprentissage (Entreprise, unité d'organisation)	CFF SA, P-VS-BEV-LE-EST-MOR, Morges
Formateur/trice pratique (Prénom, nom)	Guillaume Foucher
e-mail / n° de téléphone	guillaume.foucher@btp.com / +41 70 987 65 43
Date et signature	22.1.2016 

Organigramme de l'entreprise

Organisation structurelle de la place d'apprentissage en annexe (organigramme de l'entreprise et de la place d'apprentissage, y compris partie de l'organigramme sur laquelle figure l'apprenti).

Produits et services fournis par le secteur

Produits

- Abonnements généraux
- Abonnements ZVV
- Permis nationaux
- Cartes multiconcours
- Surclassements
- Swiss Travel Pass
- Permis internationaux (Allemagne et France)

Services

- Conseil
- Opérations de change
- Expédition des bagages
- Western Union
- Orientation clientèle
- Etablissement d'offres
- ...

Clients internes et externes du secteur

Clients internes

- Centre d'exploitation
- Service clientèle
- Personnel des trains et des locomotives
- Infrastructure
- Matériel roulant
- Garantie de qualité
- ...

Clients externes

- Jeunes
- Adultes
- Seniors
- Pendulaires
- Participants à des excursions journalières
- Familles
- ...

Domaine d'activité de l'apprenti (tâches et compétences générales)

Tâches

- Service au guichet/vente
- Contrôle des billets
- Correspondance
- Etablissement d'offres
- Facturation
- Orientation clientèle
- ...

Compétences

- Gestion des créanciers
- Gestion du matériel
- Rédaction de la newsletter
- Aménagement de la vitrine
- Gestion des bagages
- Caisse pour le café
- ...

Tâches dont l'apprenti est seul responsable

L'une de mes tâches consistait à assurer la gestion du kiosque pour le personnel. J'effectuais notamment les achats et le décompte mensuel. J'étais également chargé de la distribution des produits au personnel, ce qui m'occupait entre une demi-journée et une journée complète chaque mois. Ce travail me plaisait beaucoup, car ce n'était pas si simple de satisfaire tout le monde.

Tâches qui se révèlent simples à exécuter, tâches difficiles et travaux de routine

Travailler à la Vente rapide était relativement simple, sauf lorsqu'il s'agissait d'offres spéciales comme Mobility, Travel Cash et Park+Rail, qui ne sont pas demandées très fréquemment. En revanche, j'ai trouvé le conseil de la clientèle plus difficile. L'éventail d'offres est énorme et pour les voyages à l'étranger, il n'est pas toujours possible d'établir l'ensemble du voyage avec notre système. Dans ces situations, j'étais content d'avoir quelqu'un près de moi pour répondre à mes questions. Les opérations Western Union ne sont pas difficiles en soi, mais il faut être très attentif pour ne rien oublier de contrôler et poser toutes les questions imposées par la loi sur le blanchiment d'argent. Les travaux de routine concernent les offres nationales, les abonnements mensuels et annuels, et les opérations de change

Exemple de situation de communication avec des clients internes/externes ou des collaborateurs et capacités de communication mises en œuvre par l'apprenti

Description de la situation:

Un client s'est présenté au guichet pour réserver un voyage à Finale Ligure en Italie. Pour les voyages en Italie, les clients doivent toujours changer de train à Milan, mais le temps entre les correspondances est toujours très court.

Comment ai-je réagi? Qu'ai-je fait?

J'ai cherché la relation pour le client et me suis aperçu qu'il ne disposait que de 20 minutes à Milan pour changer de train. Au départ, il voulait impérativement cette correspondance, mais je lui ai expliqué que ce serait probablement trop court et qu'il n'irait pas aussi vite avec ses bagages. En outre, il était obligatoire de réserver une place assise dans le train en correspondance et s'il venait à rater celui-ci, il devrait faire la queue au guichet à Milan pour modifier sa réservation.

Quel a été le résultat? Qu'ai-je appris?

Je l'ai convaincu de prendre un bon repas à Milan avec son amie et de prendre le train pour Finale Ligure une heure plus tard, le tout sans stress et sans devoir modifier la réservation des places assises.

Qualités et défauts qui se manifestent tout particulièrement à la place d'apprentissage

J'apprécie beaucoup le contact avec la clientèle et j'aime m'entretenir avec des groupes de clients très divers. L'une de mes qualités est que je questionne systématiquement les clients sur leurs besoins, ce qui me permet d'y répondre rapidement, à leur grande satisfaction. Avec mon côté avenant, je parviens à convaincre les clients et à leur vendre le produit adéquat.

L'un de mes défauts est mon impatience. Les clients compliqués ou qui ne savent pas ce qu'ils veulent me prennent toute mon énergie et souvent aussi beaucoup de temps. Je deviens de plus en plus impatient au fur et à mesure que la file d'attente s'allonge. J'ai néanmoins appris que rester calme et détendu et user d'un peu d'humour faisait des miracles dans les contacts avec la clientèle.

Objectifs évaluateurs traités dans le cadre des STA du semestre

(noter le titre de tous les objectifs détaillés)

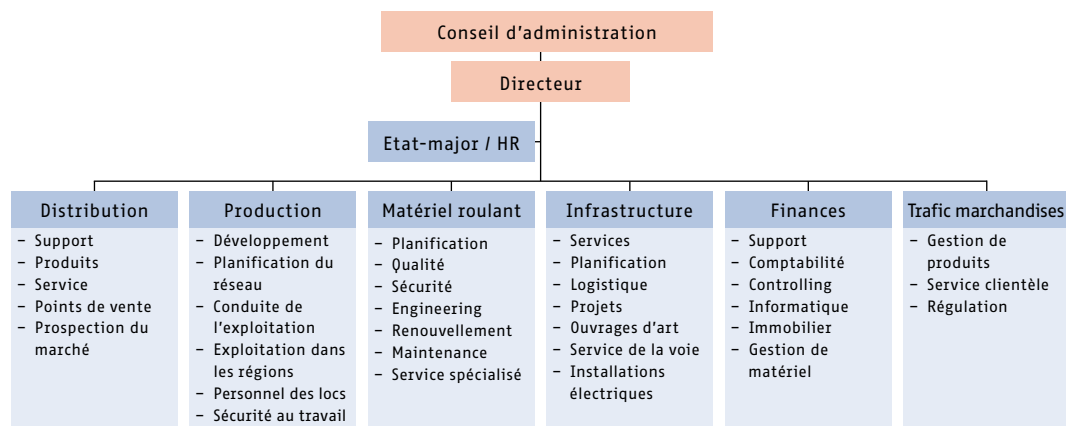
1.1.2.2. Mener des entretiens client

1.1.8.4. Utiliser la géographie des transports

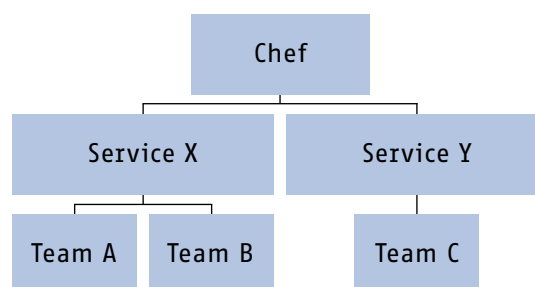
ANNEXE

Organigramme de l'entreprise

(Adapter l'organigramme à la situation concrète et y ajouter les noms des personnes.)



Organigramme de la place d'apprentissage



Partie 6

GUIDE RELATIF AUX COURS INTERENTREPRISES (CIE)

Dossier de formation et des prestations
Formation commerciale initiale CFC

OBJECTIF

Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation en entreprise des apprentis. Ils visent à leur transmettre les connaissances professionnelles spécifiques à la branche ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Ils les préparent en outre à la procédure de qualification qui sanctionne la formation, complétant ainsi la formation reçue au sein de l'entreprise formatrice.

Au sein de l'entreprise formatrice, les apprentis consolident et approfondissent les compétences fondamentales acquises pendant les cours interentreprises, avec la plus grande autonomie possible.

RESPONSABILITÉ ET ORGANISATION

En tant qu'organisation faîtière de la branche, l'Union des transports publics (UTP) est également responsable des cours interentreprises. Elle confie les tâches y afférentes à login formation professionnelle. L'organisation, les tâches ainsi que toutes les conditions-cadre des cours interentreprises sont définies dans le plan de formation, partie C, chapitre 1.3 et dans le règlement d'organisation de la branche de formation et d'exams EC Transports publics. Les interlocuteurs et les adresses de la branche sont répertoriés dans la partie 9 du dossier de formation et des prestations.

Les cours intercantonaux sont organisés sur différents sites et dispensés dans la langue régionale du site concerné.

INSCRIPTION ET OBLIGATIONS

Les entreprises formatrices inscrivent les apprentis aux cours organisés pour la branche conformément au contrat d'apprentissage validé par les autorités cantonales.

L'article 23 de la loi fédérale sur la formation professionnelle dispose que la fréquentation des cours interentreprises est obligatoire pour tous les apprentis.

En principe, aucune demande de dispense n'est acceptée. Les absences inévitables doivent être annoncées par écrit au conseiller de formation compétent de login formation professionnelle ou au responsable de la formation de l'entreprise formatrice concernée par l'intermédiaire du formateur pratique au minimum trois semaines avant le cours interentreprises. Le conseiller de formation ou le responsable de la formation statue sur la demande et décide, le cas échéant, de la forme du rattrapage de la séance manquée.

Les absences de courte durée pour de justes motifs (p.ex. accident ou maladie attesté-e par un certificat médical) doivent être signalées sans délai à l'entreprise formatrice, au conseiller de formation ou au responsable de la formation ainsi qu'à l'organisateur

du cours (au numéro de téléphone mentionné sur l'invitation au cours) en indiquant le motif de l'absence (certificat médical). La matière traitée durant l'absence doit être rattrapée de façon autonome. Si les jours de cours concernés sont encore organisés dans d'autres classes, les cours manqués peuvent être rattrapés dans une autre classe. Le responsable du cours est averti par le conseiller de formation ou l'organisateur du cours.

Le responsable du cours n'est pas habilité à traiter les demandes de dispense et renvoie les apprentis auprès du conseiller de formation login ou du responsable de la formation de l'entreprise formatrice concernée.

Une convocation personnelle aux cours interentreprises est remise aux apprentis par leur entreprise formatrice ou mise à leur disposition sur la page d'accueil du site de login formation professionnelle (www.login.org). Les entreprises formatrices veillent à ce que les apprentis fréquentent assidûment les cours.

COÛTS DES COURS

Les entreprises formatrices supportent les coûts des cours interentreprises, déduction faite des subventions cantonales et fédérales qu'elles reçoivent. Aucun frais supplémentaire ne peut être facturé aux apprentis.

PROGRAMME

Le programme est élaboré par la commission des cours de la branche TP sur la base des objectifs évaluateurs du dossier de formation et des prestations ainsi que du plan de formation des cours interentreprises.

CONTRÔLE DE COMPÉTENCES CIE

Au cours de leurs trois années d'apprentissage, les apprentis se soumettent à deux contrôles de compétences CIE (CC-CIE). Ces contrôles sont détaillés dans la partie 7 du dossier de formation et des prestations «Directive relative aux contrôles de compétences CIE».

PROGRAMME-CADRE

1^{re} année d'apprentissage (6 jours + CC-CIE)	<ul style="list-style-type: none">- Vue d'ensemble du déroulement de l'apprentissage- Introduction au dossier de formation et des prestations- Présentation des objectifs évaluateurs ainsi que des compétences méthodologiques et sociales- Introduction aux situations de travail et d'apprentissage- Introduction aux contrôles de compétences et techniques de présentation- Connaissance de la branche<ul style="list-style-type: none">- Relations avec la clientèle- Horaire des transports en commun et des vols- Géographie- Modes de transport- Transport de voyageurs- Développement dans les transports publics- Ma place de travail- Premier contrôle de compétences (CC)
---	--

2^e année d'apprentissage (6 jours + CC-CIE)	<ul style="list-style-type: none">- Connaissance de la branche- Transport de marchandises- Transport de voyageurs- Géographie- Planification et répartition- Modes de transport- Connaissance de la branche et de l'entreprise- Perspectives d'avenir des transports publics
--	---

3^e année d'apprentissage (4 jours + CC-CIE)	<ul style="list-style-type: none">- Deuxième contrôle de compétences (CC)- Marché du travail et perspectives d'avenir- Répétition et préparation de la procédure de qualification- Connaissance de la branche<ul style="list-style-type: none">- Relations avec la clientèle- Signalisation et sécurité- Lois et règlements- Modes de transport- Connaissance de la branche et de l'entreprise
--	---

JOURNÉES DE COURS INTERENTREPRISES – CALENDRIER ET OBJECTIFS ÉVALUATEURS

Jour de cours	Sujet	Objectifs évaluateurs ou compétences méthodologiques
Semestre 1		
Jours de cours 1 et 2 Août/Septembre	Mon apprentissage Ma place de travail	2.1-2.4 / 1.1.7.7
Jour de cours 3 Janvier	Transport de voyageurs	1.1.8.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.4 / 1.1.8.5 / 1.1.8.8
Semestre 2		
Jour de cours 4 Mars/Avril	Géographie: voyages en Suisse. Préparation au CC 1, partie 1	2.1 / 1.1.8.4
Jours de cours 5 et 6 Mai/Juin	Visite du musée des transports. Relations avec la clientèle	1.1.2.1 / 1.1.2.2 / 1.1.8.6 / 1.1.8.7
Jour de cours CC-CIE Juin/Juillet	Contrôle de compétences Présentations	2.4
Semestre 3		
Jour de cours 7 Août	Transport de voyageurs Géographie	1.1.8.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.4 / 1.1.8.5 / 1.1.8.8
Jours de cours 8 et 9 Novembre et Janvier	Transport de marchandises Planification et répartition	1.1.5.3 / 1.1.8.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.5 / 1.1.8.8
Semestre 4		
Jour de cours 10 Mars	Connaissance de la branche et de l'entreprise	1.1.4.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.6
Jours de cours 11 et 12 Mai/Juin	Perspectives d'avenir des transports publics Géographie Sécurité	1.1.8.3 / 1.1.8.4 / 1.1.8.6 / 1.1.8.7
Semestre 5		
Jours de cours 13 et 14 Septembre et Novembre	Relations avec la clientèle Connaissance de la branche et de l'entreprise	1.1.2.1 / 1.1.2.2 / 1.1.3.2 / 1.1.8.7
Jours de cours 15 et 16 Janvier	Préparation de la procédure de qualification	Repetition

Partie 7

GUIDE RELATIF AUX CONTRÔLES DE COMPÉTENCES CIE (CC-CIE)

Dossier de formation et des prestations
Formation commerciale initiale CFC

BASES

Le présent guide s'appuie sur le règlement d'organisation des cours interentreprises de la branche de formation et d'examens «Transports publics», lequel définit les compétences.

Conformément au plan de formation, partie D «Procédure de qualification», 1.1.3 Cadre applicable à toutes les branches relatif à la «note d'expérience de la partie entreprise», c) Contrôles de compétence des CI (CC-CIE), on évalue des compétences professionnelles dépendant des CIE selon le chiffre 1.1, partie A, du plan de formation ainsi qu'éventuellement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles selon les chiffres 2 et 3 du plan de formation. La branche de formation et d'examens est responsable de l'établissement des modèles de documents pour les contrôles.

Au cours de leur apprentissage, les apprentis se soumettent à deux contrôles de compétences CIE (CC-CIE). Les CC-CIE sont organisés et évalués par la branche de formation et d'examens. Les deux CC-CIE sont pris en compte à part égale dans le calcul de la procédure de qualification pour la partie entreprise.

CONSTRUCTION ET ATTRIBUTION DES NOTES

Les CC comprennent deux parties structurées comme suit:

Contrôle de compétences 1

Partie 1: Présentation, pendant le CIE (CC1/P1)	60 points
Partie 2: Réflexion écrite sur le contenu d'un jour de CIE (CC1/P2)	40 points
Total 1 note (CC1)	100 points

Contrôle de compétences 2

Partie 1: Travail écrit, en dehors du CIE (CC2/P1)	80 points
Partie 2: Questions de théorie, pendant le CIE (CC2/P2)	20 points
Total 1 note (CC2)	100 points

Les points des deux parties de chaque CC-CIE sont additionnés pour obtenir une note, conformément au barème ci-dessus.

L'évaluation est basée sur les points. Pour chaque contrôle de compétences (CC), sur un maximum de 100 points sont attribués. Ces points sont ensuite convertis en notes selon la grille de notation ci-dessous. Elles sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

Points	Note
95-100	6
85-94	5,5
75-84	5
65-74	4,5
55-64	4
45-54	3,5
35-44	3
25-34	2,5
15-24	2
5-14	1,5
0-4	1

L'attribution des notes/points est motivée et donc transparente.

Les critères d'organisation des deux CC-CIE sont définis dans des instructions séparées. Celles-ci sont remises aux apprentis en temps utile par l'animateur du cours. Les principales caractéristiques sont exposées ci-après:

La première partie du CC 1 (présentation; CC1/P1) a lieu au 2^e semestre (après le sixième jour de cours). L'animateur du cours transmet le mandat écrit aux apprentis le troisième jour de cours. Un délai d'au moins un mois est requis entre le moment où le mandat a été transmis et sa présentation effective.

La seconde partie du CC 1 (réflexion écrite; CC1/P2) a lieu lors du sixième jour de cours. Thème: relations clientèle. Le temps requis 60 minutes.

Première partie du CC 2 (travail écrit; CC2/P1): l'animateur du cours transmet le mandat écrit aux apprentis le neuvième jour de cours. L'apprenti-e doit remettre son travail au plus tard le 31 juillet de la deuxième année d'apprentissage. L'évaluation est réalisée par l'animateur du cours au plus tard le 30 novembre du 5^e semestre.

La seconde partie du CC 2 (questions théoriques; CC2/P2) a lieu au début du 5^e semestre (treizième jour de cours) sous la forme de questions et de tâches portant sur tous les thèmes traités jusque-là (durée: 20 minutes).

MARCHE À SUIVRE ET DÉLAIS

Les contenus dispensés pendant les cours constituent la base d'un contrôle de compétences CIE (CC-CIE). Les animateurs de cours informent les apprentis sur le contenu en question et la forme des contrôles de compétences.

Une journée de travail doit être libérée au cours du semestre concerné afin de permettre aux apprentis de préparer et d'élaborer le travail écrit (CC2/P1). Cette journée est définie d'un commun accord avec le formateur de la place d'apprentissage. Le temps nécessaire en plus est à la charge de l'apprenti.

Les prestations des apprentis sont évaluées par l'animateur du cours selon la grille d'évaluation prescrite. Le résultat est communiqué par écrit aux apprentis.

L'animateur du cours communique les notes aux responsables de site compétents de login formation professionnelle dans un délai d'un mois et leur transmet personnellement les documents originaux signés (si cela n'est pas possible, il les envoie par courrier recommandé). Login est responsable de la communication des notes d'expérience aux autorités cantonales compétentes. Ces notes doivent être saisies conformément aux dispositions de la CSFP dans la banque de données correspondante (BDEFA2) avant les échéances indiquées ci-après:

CC1 complet: d'ici au 15 août de la deuxième année d'apprentissage au plus tard;

CC2 complet: d'ici au 15 mai de la troisième année d'apprentissage au plus tard.

Les documents des apprentis des clients tiers de login formation professionnelle sont transmis par login aux responsables de formation compétents. Ceux-ci sont responsables de la saisie et de l'archivage des documents pertinents pour la procédure de qualification pour la partie entreprise.

CONSERVATION

Les CC-CIE doivent être conservés dans le dossier personnel de l'apprenti, ce pendant au moins un an après la publication du résultat global faisant suite à la clôture de la procédure de qualification ou après la prescription du recours juridique.

Partie 8

GUIDE RELATIF À LA PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Dossier de formation et des prestations Formation commerciale initiale CFC

INFORMATIONS GÉNÉRALES

La procédure de qualification vise à certifier que les compétences opérationnelles décrites aux articles 6 à 8 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) ont été acquises. Elle comporte deux parties d'importance égale correspondant à l'enseignement scolaire d'une part et à la formation en entreprise d'autre part.

La partie entreprise renferme les domaines de qualification suivants:

1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage		Bulletin de notes
STA	STA	STA	STA	STA	STA	Note d'expérience (Huit notes de même valeur)
		CC-CIE		CC-CIE		1/2
					BP é	1/4
					BP o	1/4

STA: Situations de travail et d'apprentissage, voir partie 4
CC-CIE: Contrôle de compétences des cours interentreprises, voir partie 7
BP é: Pratique professionnelle écrit, 120 minutes
BP o: Pratique professionnelle orale: 30 minutes de situations de communication et 10 minutes de préparation, voir p. 8.6

Bases

Les bases régissant la procédure de qualification orale sont définies comme suit:

Dans l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 26 septembre 2011, section 8:

- Art. 21 al. 1: Contenu et durée
- Art. 22 al. 1 lettre a: Réussite
- Art. 22 al. 2: Note et pondération
- Art. 23: Répétitions
- Art. 24 al. 1 et 2: Cas particulier (note et pondération)
- Art. 45 al. 4 lettre e: Tâches de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité

Dans le Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC pour la formation initiale en entreprise du 26 septembre 2011, partie D «Procédure de qualification»:

- Chiffre 1: Organisation et pondération
- Chiffre 1.1: 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.

- Chiffre 1.1.1: Cadre applicable à toutes les branches relatif au domaine de qualification «pratique professionnelle – écrit»
- Chiffre 1.1.2: Cadre applicable à toutes les branches relatif au domaine de qualification «pratique professionnelle – oral»

Convocation à l'examen

Une convocation à l'examen est envoyée aux candidats en temps utile, par courrier postal ou électronique. Elle contient des informations sur la date (jour, heure) et lieu de l'examen, la forme, la durée et les moyens auxiliaires autorisés (stylos, calculatrice, etc.).

Absence à l'examen

Les candidats qui ne se sont pas présentés à tout ou partie de l'examen pour des raisons excusables doivent être signalés à l'autorité cantonale. Celle-ci décide alors du rattrapage.

Les candidats qui ne se présentent pas à tout ou partie de l'examen par leur propre faute se verront attribuer la note 1 (inutilisable ou non exécuté) dans la branche correspondante. Dans le cas d'une faute légère, l'autorité d'examen peut fixer une session de rattrapage à la demande du candidat. Les frais de l'examen de rattrapage sont à la charge du candidat.

Moyens auxiliaires non autorisés, infractions

Si un candidat vient à utiliser des moyens auxiliaires non autorisés ou à enfreindre le règlement émis par la direction de l'examen, celle-ci en est immédiatement informée. L'autorité compétente décide alors de la suite à donner et des sanctions. Le cas est immédiatement examiné par l'instance responsable de l'organisation des examens. Si la dénonciation s'avère justifiée, l'instance susmentionnée prend l'une des mesures ci-après au choix d'entente avec l'autorité cantonale compétente, sauf dispositions contraires prévues par la législation cantonale:

- attribution de la note 1 pour la branche concernée ou
- déclaration de nullité de l'examen dans la branche concernée ou
- déclaration de nullité de l'ensemble de l'examen

L'autorité cantonale notifie ensuite la décision au candidat en lui indiquant les voies de recours.

Conservation des copies, cas limites, voies de recours

La branche de formation et d'examens conserve les procès-verbaux d'examen avec les travaux d'examen écrits durant un an minimum. L'expert en chef fournit les instructions nécessaires, les dispositions cantonales s'appliquant au surplus.

Les éventuels cas limites sont fixés par l'autorité cantonale.

La procédure de recours se conforme au droit cantonal. Les candidats qui souhaitent faire valoir ce droit peuvent s'adresser à l'expert en chef.

PRATIQUE PROFESSIONNELLE – ÉCRIT

Le domaine de qualification «pratique professionnelle – écrit» renferme des contenus de pratique professionnelle évalués sous l'angle des connaissances et des compétences opérationnelles. Les candidats reçoivent des instructions écrites au début de l'examen.

L'examen écrit permet d'évaluer tout l'éventail des compétences spécialisées mentionnées dans la partie 3, Objectifs de formation (l'ensemble des objectifs évaluateurs, y c. les aptitudes partielles). Il n'y a pas d'examen point fort.

Les candidats reçoivent un sujet global clairement structuré et/ou une étude de cas et/ou plusieurs petits sujets. Pour chaque question d'examen, le maximum des points qui peut être atteint est indiqué.

Durée et moyens auxiliaires autorisés

L'examen dure 120 minutes. Les candidats travaillent de manière individuelle. Hormis les stylos personnels ainsi qu'une calculatrice non inscriptible et non programmable, aucun moyen auxiliaire n'est autorisé.

Préparation

La participation aux cours interentreprises ainsi que le travail des objectifs évaluateurs dans l'entreprise et dans le cadre des CIE constituent un prérequis pour la réussite de l'examen écrit. Vers la fin des cours CIE, les apprentis sont informés du déroulement précis de l'examen et ont l'opportunité de réaliser un test à titre d'entraînement.

Conseils et astuces à l'intention des candidats à l'examen:

- Lisez les sujets d'examen et les consignes attentivement et calmement.
- Efforcez-vous d'établir le lien avec votre activité dans l'entreprise formatrice.
- Adoptez une réflexion axée sur la pratique et la recherche de solutions.
- Pour l'étude de cas, mettez-vous autant que possible en situation dans l'entreprise citée et travaillez avec les informations dont vous disposez.
- Tenez-vous en toujours au cadre de la situation initiale décrite et aux questions posées.
- Répondez exactement comme demandé. Formulez des phrases complètes si des phrases complètes sont demandées. En l'absence d'indications, vous pouvez répondre par des mots-clés. S'il vous est demandé de répondre en trois phrases, rédigez exactement trois phrases.
- Écrivez de manière lisible. Une réponse illisible ne peut pas être évaluée et pas non plus notée.
- Préparez-vous à la situation d'examen de façon générale. Les principes applicables en matière de planification du temps et d'organisation sont les mêmes que ceux valables pour les examens scolaires finaux.

Appréciation des prestations et détermination des notes

Les prestations sont évaluées avec bienveillance.

La prestation de l'apprenti est évaluée sur un maximum de 100 points.

La conversion du nombre de points obtenus sous forme de note s'effectue selon l'échelle ci-après. Le tableau indique le nombre de points minimum requis pour atteindre la note correspondante. Les demi-points doivent être arrondis au préalable (points entiers uniquement).

Points	Note
95-100	6
85-94	5,5
75-84	5
65-74	4,5
55-64	4
45-54	3,5
35-44	3
25-34	2,5
15-24	2
5-14	1,5
0-4	1

Organisation et réalisation de l'examen

La branche de formation et d'examens Transports publics est responsable de l'organisation de la procédure de qualification «pratique professionnelle – écrit» ainsi que de l'assurance-qualité.

Un examen doit contenir des informations sur le candidat et l'expert examinateur, l'objectif évaluateur et le nombre de points maximum pouvant être obtenus par sujet. La répartition des points et l'attribution de la note doivent être clairement indiquées au candidat. Un modèle de corrigé, accompagné des critères d'évaluation et d'indications pour la correction, doit être fourni aux correcteurs.

PRATIQUE PROFESSIONNELLE – ORAL

Le domaine de qualification «pratique professionnelle – oral» comprend un examen oral intervenant à la fin de la formation initiale sous la forme de deux entretiens en situation. Pour les candidats, il s'agit avant tout de démontrer, dans des situations de communication, leurs compétences commerciales en lien avec les activités exercées dans leur entreprise formatrice et dans leur branche.

Durée et déroulement de l'examen

L'examen est conçu sous la forme de situations de communication réelles (jeux de rôle) et dure 40 minutes au total. Il comporte deux entretiens simulant les conditions d'une situation type rencontrée dans la profession. Les jeux de rôle tiennent compte des services et produits concrets de l'entreprise formatrice du candidat.

Avant chaque situation d'entretien, les candidats disposent de cinq minutes pour étudier le cas et les objectifs évaluateurs examinés, et s'y préparer. L'entretien dure ensuite quinze minutes. Puis, les candidats reçoivent la seconde situation d'entretien et ont à nouveau cinq minutes pour se préparer. Le second entretien dure également quinze minutes. L'expert d'examen se charge de la gestion du temps.

Experts d'examen et répartition des rôles durant l'épreuve

Les experts d'examen sont issus de la pratique professionnelle. Ils sont formés et préparés à l'exercice de cette fonction par la branche de formation et d'examens.

Trois personnes prennent part à l'épreuve: le candidat et deux experts d'examen. L'un d'eux endosse le rôle du client, tandis que le second observe la situation et note ses remarques dans la grille d'évaluation. Le candidat est seul face aux examinateurs.

Contenu et énoncé du sujet

Les experts d'examen élaborent deux situations d'entretien aussi réalistes que possible. Pour ce faire, ils se réfèrent principalement aux activités décrites dans le dossier de formation (voir partie 5), en accordant toutefois la priorité aux tâches exercées au cours de la dernière année. Ils conçoivent également leurs jeux de rôles en se basant sur les objectifs évaluateurs définis dans le catalogue de critères. (voir annexe partie 8)

Les sujets se rapportent aux situations d'entretien suivantes:

- entretiens clientèle (entretien de vente, réclamation, conseil, fourniture de renseignements, informations, etc.);
- situations de communication internes et externes pour différents groupes d'interlocuteurs ou personnes.

Le jeu de rôle est la simulation d'un entretien au cours duquel le candidat doit démontrer son aptitude pour la communication, sa force de persuasion, l'éventail des méthodes qu'il connaît et sa capacité à adapter son comportement en fonction du groupe cible. Le candidat montre qu'il est à même de répondre aux besoins du client; c'est lui qui dirige l'entretien.

Catalogue de critères: choix des objectifs particuliers

L'examen est basé sur les objectifs particuliers de la partie 3. Pour l'ensemble de l'examen, les objectifs évaluateurs sont composés d'au moins deux objectifs particuliers différents.

L'un des objectifs particuliers suivants doit impérativement figurer dans au moins une des situations d'entretien:

- 1.1.2 Conseiller les clients
- 1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel
- 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

Les autres objectifs particuliers peuvent être choisis librement. Les objectifs évaluateurs ainsi que les compétences méthodologiques, sociales, personnelles et spécialisées à évaluer doivent être tirés du catalogue de critères.

A la fin de chaque situation d'entretien, le candidat est interrogé sur ses points forts et ses points faibles. La réponse à cette question finale peut lui rapporter au maximum 6 points.

Le nombre de points maximum et la pondération par situation d'entretien se présentent dès lors comme suit:

Obligatoire	Connaissances spécialisées, double pondération	12 points
Obligatoire	1 compétence sociale/personnelle, double pondération	12 points
Obligatoire	1 compétence méthodologique, pondération simple	6 points
Libre choix	1 compétence méthodologique ou sociale/personnelle, pondération simple	6 points
Libre choix	1 compétence méthodologique ou sociale/personnelle, pondération simple	6 points
Obligatoire	Question finale: points forts et points faibles, pondération simple	6 points
Total		48 points

Des demi-points peuvent également être attribués.

Les quatre points restants, à attribuer pour l'ensemble de l'examen, servent à noter l'impression générale. Ils sont attribués selon le barème suivant:

4 points	Le candidat a suscité l'enthousiasme par sa personnalité, les formes de civilité utilisées et son engagement.
3 points	Le candidat a convaincu par sa personnalité, les formes de civilité utilisées et son engagement.
2 points	Le candidat n'a que partiellement convaincu par sa personnalité, les formes de civilité utilisées et son engagement.
1 point	Le candidat n'a pas convaincu par sa personnalité, les formes de civilité utilisées et son engagement.
0 point	Le candidat n'a pas convaincu par sa personnalité, les formes de civilité utilisées et son engagement. Il a de plus laissé une impression négative.

Un total de 100 points au maximum peut être atteint pour l'examen:

Situation d'entretien 1	Maximum 48 points
Situation d'entretien 2	Maximum 48 points
Impression générale	Maximum 4 points
Total:	Maximum 100 points

Les demi-points sont admis. Le nombre de points obtenus sera arrondi en points entiers par situation d'examen en vue de la conversion sous forme de note.

Procès-verbal de l'examen

Un procès-verbal doit être établi par l'expert à l'issue de l'examen. Il fait partie du plan de formation et du guide, et constitue une consigne obligatoire pour le déroulement des épreuves orales. Il contient les données personnelles du candidat, les thèmes examinés, les critères d'évaluation avec référence aux objectifs évaluateurs examinés et leur pondération, le déroulement de l'examen oral ainsi que l'évaluation du candidat. Le procès-verbal de l'examen comporte un compte rendu de l'examen ainsi qu'une justification transparente et compréhensible des points retirés. Il est signé par les deux experts d'examen.

Evaluation et attribution des notes

L'évaluation et les pondérations doubles s'effectuent sur la base des objectifs évaluateurs définis dans le catalogue de critères. Les compétences méthodologiques et sociales/personnelles ont une grande importance et font donc l'objet d'une pondération multiple.

Le candidat peut recevoir jusqu'à six points par aspect partiel évalué, selon le barème suivant (demi-points admis):

6 points	effectué de manière excellente	Prestation exceptionnelle et engagement visible, pas de lacunes
5 points	bien effectué	La prestation satisfait pleinement aux exigences
4 points	effectué de manière suffisante	La prestation satisfait tout juste aux exigences
3 points	effectué de manière passable	La prestation révèle quelques lacunes
2 points	effectué de manière insuffisante	La prestation révèle d'importantes lacunes
1 point	effectué de manière très insuffisante	Très mauvaise prestation
0 point	non effectué	Prestation inexistante

Les prestations sont à évaluer avec bienveillance, en gardant à l'esprit que les candidats ne sont ni experts, ni spécialistes.

La conversion des points en note s'effectue selon l'échelle ci-après. Le tableau indique le nombre de points minimum requis pour atteindre la note correspondante. Les demi-points doivent être arrondis au préalable (points entiers uniquement).

Points	Note
95-100	6
85-94	5,5
75-84	5
65-74	4,5
55-64	4
45-54	3,5
35-44	3
25-34	2,5
15-24	2
5-14	1,5
0-4	1

Catalogue de critères – pratique professionnelle, oral

Les objectifs évaluateurs suivants sont disponibles pour l'entretien:

Compétences opérationnelles	Critères d'évaluation
<p>1.1.1.1 Gérer le matériel et les marchandises (y compris le matériel de bureau)</p> <p>Faire l'acquisition de marchandises et de matériel conventionnel et durable, conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - compare les offres de manière compétente et neutre - se renseigne sur les conditions et les délais de livraison - commande la marchandise adéquate dans la quantité adéquate
<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients</p> <p>Traiter les demandes des clients dans les règles de l'art.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réceptionne les demandes des clients avec professionnalisme - s'enquiert des besoins en posant les questions adéquates - répond aux demandes des clients de manière exhaustive - saisit les informations à l'aide des outils appropriés dès l'étape de clarification - prend des notes
<p>1.1.2.2 Mener des entretiens client</p> <p>Mener des entretiens client à des fins de vente ou de conseil de manière cordiale, convaincante et orientée sur les objectifs, en mettant en pratique les connaissances acquises sur les produits et les services de façon ciblée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - respecte toutes les étapes de déroulement de l'entretien (accueillir le client, identifier les besoins, présenter des variantes, montrer la plus-value, réfuter les éventuelles objections, définir les étapes suivantes, conclure, prendre congé) - construit le déroulement de l'entretien de manière ciblée - détermine dès le départ les besoins du client et reprend ses idées et ses souhaits dans la suite de l'entretien - écoute attentivement les besoins exprimés et propose des solutions convaincantes - conclut l'entretien avec succès
<p>1.1.3.1 Exécuter les commandes</p> <p>Exécuter les commandes externes et internes (avec ou sans partenaire commercial) avec efficacité, compétence et autonomie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - prend la commande avec amabilité et en pratiquant l'écoute active - clarifie les souhaits et les besoins et les enregistre en utilisant des mots-clés - traite et exécute la commande - veille au déroulement correct des commandes
<p>1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients</p> <p>Enregistrer les réclamations des clients convenablement et les traiter de manière à aboutir à une solution satisfaisante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - enregistre la réclamation convenablement et applique les six étapes de comportement - sait déceler et mettre en lumière les opportunités que représentent les réclamations pour l'entreprise - se comporte avec le client en observant les règles de bon déroulement d'un entretien - agit de manière ciblée et présente des solutions - écoute calmement et attentivement
<p>1.1.4.1 Utiliser des instruments de marketing</p> <p>Utiliser les outils de marketing pour acquérir des clients ou les fidéliser.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - décrit au moins deux moyens d'acquérir des clients - cite au moins deux mesures pour fidéliser les clients - cite les avantages et les inconvénients de trois formes de vente différentes - connaît les domaines d'application de la commercialisation de produits et de services - prend en compte la situation sur le marché, les parties prenantes et les autres facteurs d'influence
<p>1.1.5.1 Exécuter les tâches relatives au recrutement de personnel</p> <p>Exécuter les tâches relatives au recrutement du personnel conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - recense trois moyens de rechercher du personnel et en présente les avantages et les inconvénients - explique la structure et le contenu d'une offre d'emploi - évalue les dossiers de candidature de manière compétente - connaît le déroulement d'un entretien d'embauche - connaît le contenu d'un courrier de réponse positive ou négative à une candidature
<p>1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs</p> <p>Intégrer les nouveaux collaborateurs au sein de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - prépare la première journée de travail de manière judicieuse - explique l'infrastructure - écoute attentivement et répond aux questions - informe sur les règles internes - est en mesure de décrire la communication interne (formelle et informelle)
<p>1.1.5.3 Exécuter les tâches relatives aux dispositions en matière de personnel</p> <p>Expliquer clairement la signification des dispositions en matière de personnel dans une situation donnée et citer les critères illustrant l'importance de ces dispositions.</p> <p>Établir de manière autonome une disposition simple en matière de personnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaît les critères pour une disposition en matière de personnel dans une situation donnée - explique clairement pourquoi les dispositions en matière de personnel dans une situation donnée sont importantes - établit de manière autonome une disposition simple en matière de personnel - énonce de manière claire les avantages d'une disposition économique en matière de personnel - énonce de manière claire les limites d'une disposition économique en matière de personnel - présente une suggestion d'amélioration réalisable - cite les différences entre maladie, accident professionnel et accident non professionnel - explique la signification d'une absence pour l'entreprise

<p>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes</p> <p>Exécuter les tâches de comptabilité de manière adéquate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaît les contenus des factures débiteurs selon les directives de l'entreprise - traite les factures créditeurs correctement - utilise les comptes et les centres de coûts (débiteurs et créditeurs) correctement, conformément aux directives de l'entreprise - cite de manière correcte et complète les étapes de travail nécessaires - utilise les comptes et les centres de coûts conformément aux directives de l'entreprise - cite de manière correcte et complète les étapes de travail
<p>1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations</p> <p>Organiser des séances et des manifestations de manière ciblée et efficace.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - planifie les séances et manifestations avec professionnalisme - connaît le contenu d'une invitation - sait ce dont il faut tenir compte au niveau de l'infrastructure - connaît les principales étapes de processus, les interlocuteurs et les interfaces dans le cadre de l'organisation d'une manifestation
<p>1.1.7.7 Exposer l'importance et l'impact de la sécurité et de l'ergonomie au poste de travail</p> <p>Considérer de manière critique les postes de travail avec bureau, écran, clavier, téléphone, rangements et autres outils de travail, en les évaluant d'un point de vue ergonomique et organisationnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaît les règles d'aménagement d'un poste de travail ou sait où s'informer en la matière - donne des indications sur la posture à adopter et sur la conscience de la santé - explique l'importance de l'ergonomie du poste de travail - connaît les dispositions légales en matière de sécurité au travail - sait décrire concrètement et correctement l'aménagement du poste de travail et la posture à adopter - sait expliquer le terme «ergonomie» et l'importance de cette notion à son poste de travail - formule des suggestions d'amélioration concernant l'ergonomie du poste de travail ou la manière de travailler ergonomique et efficace
<p>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services</p> <p>Utiliser ses connaissances des produits et des services de l'entreprise formatrice (y compris les prestations complémentaires et les systèmes d'information des clients)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - cite de mémoire trois produits/services de l'entreprise formatrice ainsi que trois de leurs caractéristiques respectives - décrit les produits de manière correcte et adaptée au groupe cible - explique les prestations complémentaires ainsi que les avantages et inconvénients de celles-ci - met en lumière l'importance de disposer de systèmes modernes d'information des clients - explique les nouveautés en matière de systèmes d'information des clients et leur utilité pour la clientèle
<p>1.1.8.2 Expliquer l'importance de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté</p> <p>Expliquer l'importance et l'impact de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté pour le succès de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaît l'impact de la sécurité, de la ponctualité et de la propreté pour le succès de l'entreprise - démontre clairement le lien entre la satisfaction des clients et le succès de l'entreprise - expose, à l'aide de situations pratiques, les conséquences potentielles (pour les clients et l'entreprise) du non-respect des exigences en termes de sécurité, de ponctualité et de propreté - énonce les mesures concrètes qui peuvent être prises dans les transports publics pour assurer la sécurité, la ponctualité et la propreté
<p>1.1.8.3 Expliquer la signalisation et la sécurité</p> <p>Décrit de façon claire et compréhensible la signalisation des différents systèmes de transport dans le domaine des transports publics et citer les directives et règlements y afférents. Expliquer à l'aide d'exemples le lien entre les systèmes de signalisation et la sécurité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sait indiquer correctement le comportement à adopter en cas d'urgence - décrit au moins trois signalisations de systèmes de transport différents et explique leur signification de manière claire et compréhensible - cite pour chaque système de signalisation la personne en charge de son maniement (fonction) - décrit le lien entre le système de signalisation et la sécurité - connaît les situations d'urgence dans l'entreprise formatrice - énumère les listes de contrôle ou instructions de comportement applicables dans l'entreprise formatrice
<p>1.1.8.5 Expliquer les produits et les services des concurrents</p> <p>Montrer, à l'aide de comparaisons pertinentes, les caractéristiques, les particularités et les avantages des produits et services des principaux concurrents.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nomme les principaux services/produits de la concurrence (désignation et fonction, but, caractéristiques et propriétés qualitatives, conditions, durabilité écologique) - montre les points communs et les différences de la gamme de produits - souligne de manière convaincante les points communs et les différences des prestations vis-à-vis des clients
<p>1.1.8.6 Utiliser ses connaissances de l'entreprise</p> <p>Connaître divers aspects de l'entreprise formatrice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - explique les objectifs d'entreprise et les lignes directrices (le cas échéant) de l'entreprise formatrice - connaît les aspects suivants de l'entreprise formatrice: forme juridique / régime de propriété / forme d'organisation / mode de financement - explique la gestion de la qualité et les normes en la matière au sein de l'entreprise formatrice - explique l'image de l'entreprise vis-à-vis du public - montre l'influence des objectifs de l'entreprise formatrice sur le travail quotidien et explique leur mise en œuvre concrète à la place de travail - présente à l'aide d'un organigramme la forme d'organisation (postes d'état-major / fonctions hiérarchiques / modes de communication) - connaît le contexte historique et l'histoire de l'entreprise formatrice depuis sa création
<p>1.1.8.8 Expliquer la planification et le déploiement des ressources dans les transports</p> <p>Expliquer clairement le déroulement de la planification économique des ressources dans le domaine des transports.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - cite les critères d'une planification économique de l'infrastructure dans les transports - explique clairement le déroulement de la planification de l'infrastructure de transport - cite les critères d'une affectation économique des véhicules ou des avions ainsi que du personnel de transport - explique clairement le déroulement de la planification des véhicules ou des avions ainsi que l'affectation du personnel de transport

Critères d'évaluation des compétences méthodologiques:

Compétences méthodologiques	Critères d'évaluation
2.1 Travail efficace et systématique	<ul style="list-style-type: none"> - choisit les sources d'information en fonction de ses tâches et se procure les informations nécessaires de manière ciblée - prend des décisions en fonction de la situation et fixe des priorités - contrôle le travail effectué - analyse son travail et ses actions afin d'optimiser ses prestations et son comportement - utilise les méthodes et les outils appropriés
2.2 Approche et action interdisciplinaires	<ul style="list-style-type: none"> - effectue son travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation - présente les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible - identifie les interdépendances et interactions - contribue à améliorer les processus de travail - utilise les méthodes et les outils appropriés
2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	<ul style="list-style-type: none"> - utilise des méthodes efficaces pour ses activités de conseil et de négociation avec les clients externes et internes - cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs - identifie et comprend les messages verbaux et non verbaux de ses partenaires commerciaux - élabore des propositions de solution adaptées - obtient de bons résultats pour les différentes parties concernées
2.4 Présentation efficace	<ul style="list-style-type: none"> - prépare ses présentations - réalise ses présentations de manière convaincante - utilise la rhétorique et le langage du corps de manière appropriée - utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation

Critères d'évaluation des compétences sociales et personnelles:

Compétences sociales et personnelles	Critères d'évaluation
3.1 Disposition à la performance	<ul style="list-style-type: none"> - affiche une grande volonté de s'investir - s'attèle à son travail de manière motivée et réfléchie - satisfait les exigences et les demandes des mandants et partenaires commerciaux - est résistant au stress, sait identifier les situations difficiles - assume la responsabilité de son travail et de son comportement
3.2 Capacité à communiquer	<ul style="list-style-type: none"> - possède le sens de la communication et fait preuve d'une orientation clientèle prononcée (contact visuel, sourire etc.) - appréhende les déclarations de manière différenciée et se montre ouvert vis-à-vis des idées et opinions des partenaires commerciaux - s'exprime de façon appropriée et en fonction de ses interlocuteurs - gère les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en recherchant des solutions
3.3 Aptitude au travail en équipe	<ul style="list-style-type: none"> - se montre à même de faire des compromis - fait toujours preuve de respect envers le partenaire commercial et accepte les décisions - recherche des solutions constructives - accepte les feed-back et les critiques - traite chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent
3.5 Aptitude à l'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> - est ouvert aux nouveautés et réagit de manière flexible aux changements - utilise des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées - utilise les méthodes et outils adéquats

Partie 9

ANNEXE

Dossier de formation et des prestations Formation commerciale initiale CFC

ADRESSES DE CONTACT POUR LA BRANCHE TRANSPORTS PUBLICS

Mandat Direction de la branche

login Berufsbildung AG
Branche Transports publics
Riggenbachstrasse 8
4601 Olten

REPRÉSENTATIONS RÉGIONALES DE LA BRANCHE

Interlocuteur pour:

- Cours pour formateurs/formatrices sur la nouvelle formation commerciale de base
- Dossier de formation et des prestations (DFP) branche Transports publics
- Inscription aux cours interentreprises et programmes

login Berufsbildung AG
Hohlstrasse 532
8048 Zürich

login Berufsbildung AG
Schulstrasse 10
7302 Landquart

login Berufsbildung AG
Murtenstrasse 85
3000 Bern 65

login formation professionnelle SA
Av. de la Gare 44
1001 Lausanne

www.login.org/branche-tp