

Dossier de formation et des prestations (DFP)

Formation commerciale initiale CFC, Branche transports publics

Direction de la branche EC transports publics pour le compte de l'UTP
Edition 2018

Version remaniée 2018 valable pour les apprenti-e-s à partir de la rentrée d'apprentissage 2017

Mentions légales

Date de publication: 1^{er} aout 2018, version remaniée
Editeur: login formation professionnelle SA, Riggerbachstrasse 8, 4601 Olten

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:
<https://www.login.org/fr/metanavigation/autres-offres/centre-de-competences-formation-initiale-tp/> →
Employé-e de commerce CFC Branche Transports Publics

Soutenu par



FONDATION POUR
LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
ET CONTINUE

Table des matières

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | Partie 1: Explications relatives au dossier de formation et des prestations (DFP) | 3 |
| 1.1. | Généralités | 3 |
| 1.2. | Fondements | 4 |
| 1.3. | Utilisation de time2learn | 4 |
| 1.4. | Contenu du dossier de formation et des prestations | 5 |
| 1.5. | Plagiats | 6 |
| 2. | Partie 2: Liste des abréviations | 7 |
| 3. | Partie 3: Objectifs de formation | 8 |
| 3.1. | Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche Transports publics | 8 |
| 3.2. | Compétences méthodologiques et sociales | 8 |
| 3.3. | Entretien semestriel | 8 |
| 3.4. | Description des niveaux taxonomiques | 8 |
| 4. | Partie 4: Guide relatif aux situations de travail et d'apprentissage (STA) | 10 |
| 4.1. | Evaluation des prestations et du comportement à la place de travail | 10 |
| 4.2. | Déroulement de la STA | 11 |
| 4.3. | Annexe au guide | 13 |
| 5. | Partie 5: Guide relatif au dossier de formation (Df) ou dossier semestriel | 14 |
| 5.1. | Principes | 14 |
| 5.2. | Contenu du dossier de formation | 14 |
| 6. | Partie 6: Guide relatif aux cours interentreprises (CIE) | 16 |
| 6.1. | Objectif | 16 |
| 6.2. | Responsabilité et organisation | 16 |
| 6.3. | Inscription et obligations | 16 |
| 6.4. | Coûts des cours | 17 |
| 6.5. | Programme | 17 |
| 6.6. | Contrôle de compétences CIE | 17 |
| 6.7. | Programme cadre | 18 |
| 6.8. | Journées de cours interentreprises – calendrier et objectifs évaluateurs | 19 |
| 7. | Partie 7: Guide relatif aux contrôles de compétences CIE (CC CIE) | 20 |
| 7.1. | Bases | 20 |
| 7.2. | Construction et attribution des notes | 20 |
| 7.3. | Marche à suivre et délais | 22 |
| 7.4. | Conservation | 22 |
| 8. | Partie 8: Guide relatif à la procédure de qualification | 23 |
| 8.1. | Informations générales | 23 |
| 8.2. | Pratique professionnelle – écrit | 25 |
| 8.3. | Pratique professionnelle – oral | 27 |
| 8.4. | Catalogue de critères – pratique professionnelle, oral | 31 |
| 9. | Partie 9: Annexe – Adresses | 34 |

1. Partie 1: Explications relatives au dossier de formation et des prestations (DFP)

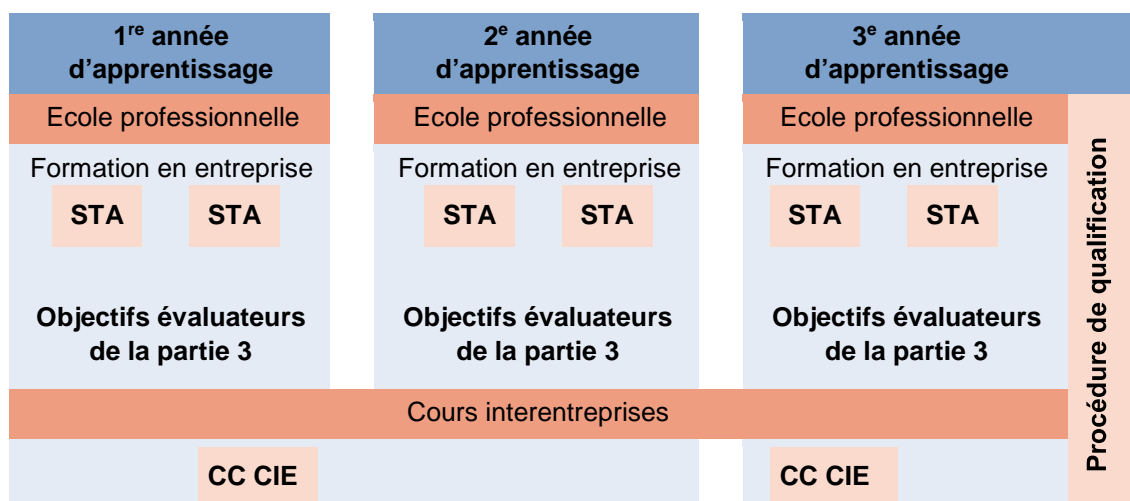
1.1. Généralités

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'examen commerciaux: www.csbfc.ch

La branche TP, en tant que branche de formation et d'examen 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. Vous trouverez les documents de base, les tableaux et formulaires complémentaires ainsi que les informations actuelles concernant la branche de formation et d'examen EC Transports publics sur le site de login formation professionnelle: www.login.org → Autres offres → Centre de compétences Formation professionnelle initiale TP → Employé-e de commerce CFC Branche Transports Publics

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.

Par «client/cliente», on entend toutes les personnes dans et en dehors de l'entreprise ainsi que les organisations pour lesquelles l'employé-e de commerce effectue des prestations.

1.2. Fondements

Le DFP constitue une aide précieuse pour l'apprenti-e 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-e de bureau AFP et la formation de trois ans d'employé-e 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.

1.3. Utilisation de time2learn

L'utilisation de time2learn est obligatoire pour la formation des apprenti-e-s à partir de la rentrée d'apprentissage 2017 (1^{er} août). Avec t2l, vos apprenti-e-s comme vos formateurs/trices pratiques peuvent consigner et consulter le niveau de réalisation des objectifs d'apprentissage. Les convocations aux cours interentreprises (CIE), de même que les exercices préparatoires et de suivi, seront transmis à vos apprenti-e-s exclusivement via t2l. Pour chaque entreprise formatrice, il convient de définir un-e interlocuteur/trice qui assurera la coordination au sein de l'entreprise. Vous trouverez de plus amples informations dans les manuels et documentations ad hoc disponibles en ligne.

<https://www.login.org/fr/metanavigation/autres-offres/centre-de-competences-formation-initiale-tp/> →
Employé-e de commerce CFC Branche Transports Publics

1.4. Contenu du dossier de formation et des prestations

Le DFP est destiné en premier lieu à accompagner et à aider l'apprenti-e au cours de sa formation en entreprise; il aide en second lieu le/la formateur/trice 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 résumés sous la forme de processus.

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

Le/la formateur/trice pratique évalue les prestations et le comportement de l'apprenti-e 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. L'apprenti-e 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 donnent 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-e 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-e, qui sert de base à la procédure de qualification orale de la partie entreprise, doit être remis à l'examineur/trice par le/la coordinateur/trice de la procédure de qualification. 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 apprenti-e-s, au-delà des besoins particuliers de telle ou telle entreprise, les compétences spécifiques à la branche assorties de compétences plus générales. 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 de compétences dans les cours interentreprises (CC CIE)

Au cours de leur formation, les apprenti-e-s 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 écrits et oraux 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, à l'écrit et à l'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.

1.5. Plagiats

Définition

Un plagiat est la reprise illégale de prestations intellectuelles réalisées par un tiers sous forme écrite. Il est autorisé dans le cadre de la réalisation des situations de travail et d'apprentissage (STA) et des contrôles de compétences CIE (CC CIE), s'il ne dépasse pas les proportions suivantes: le volume total des sources étrangères utilisées et déclarées ne doit pas dépasser $\frac{1}{4}$ du volume total du contenu. L'indication erronée de la source dans un contenu utilisé est également considérée comme un plagiat.

Principes

Si, suite à l'évaluation, le/la formateur/trice pratique ou le/la responsable de cours interentreprises établit que les STA ou les CC CIE ne correspondent en aucune manière aux directives, respectivement à la définition, le travail ou l'objectif évaluateur concerné sera considéré comme un plagiat et évalué comme tel:

- 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 apprenti-e-s sont informé-e-s des conséquences et suites données aux cas de plagiat. En apposant leur signature, ils/elles confirment qu'ils/elles réalisent l'ensemble des travaux demandés (STA et CC CIE) seul-e-s et sans utiliser de sources et moyens d'aide non autorisés.

2. Partie 2: Liste des abréviations

| 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 CIE | Contrôle de compétences des cours interentreprises (note d'expérience de la partie entreprise) |
| CDECS | Conférences 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 | Département fédéral de l'économie |
| DFP | Dossier de formation et des prestations |
| Df | Dossier de formation ou dossier semestriel |
| Dom. qual. | Domaine de qualification (procédure de qualification avec examen final) |
| E&S | Economie et société (domaine d'enseignement) |
| EC | Employé-e de commerce CFC |
| ECTP | Employé-e de commerce CFC transport 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 | Ordonnance sur la formation professionnelle initiale |
| Ortra | Organisation du monde du travail |
| qual. | Procédure de qualification |
| Profil B | Formation initiale de base (profil purement scolaire) |
| Profil E | Formation initiale élargie (profil purement scolaire) |
| Profil qual. | Profile de qualification |
| S&A | Services et administration (branche) |
| Sec suisse | Société suisse des employés de commerce |
| SEFRI | Secrétariat d'état à la formation, à la recherche et à l'innovation |
| STA | Situations de travail et d'apprentissage (note d'expérience de la partie entreprise) |
| t2l | time2learn |
| TA | Travail autonome |
| TP | Transports publics (branche) |

3. Partie 3: Objectifs de formation

3.1. Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche Transports publics

Les objectifs évaluateurs peuvent être consultés sur www.login.org → Autres offres → Centre de compétences Formation professionnelle initiale TP → Employé-e de commerce CFC Branche Transports Publics. Ils sont également disponibles sur time2learn aux fins de l'établissement du programme de formation et des STA par les formateurs/trices pratiques et du traitement par la personne en formation.

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. Pour assurer un accompagnement optimal de la personne en formation, un programme de formation comprenant les cinq à dix objectifs évaluateurs à traiter est systématiquement établi au début du semestre.

3.2. Compétences méthodologiques et sociales

Les objectifs particuliers pour les compétences méthodologiques et sociales sont énumérés sur www.login.org → Autres offres → Centre de compétences Formation professionnelle initiale TP → Employé-e de commerce CFC Branche Transports Publics. Ils sont également disponibles sur time2learn pour permettre l'établissement des STA par les formateurs/trices pratiques et le traitement par la personne en formation.

3.3. Entretien semestriel

Le/la formateur/trice pratique et l'apprenti-e réalisent un entretien d'évaluation dans le cadre de la STA. Par ailleurs, un entretien semestriel global est mené afin d'évaluer les objectifs évaluateurs et les compétences de l'apprenti-e, l'évaluation étant alors saisie dans time2learn. L'entretien est également l'occasion pour l'apprenti-e d'autoévaluer la réussite de l'apprentissage au cours du semestre écoulé.

A l'aide du formulaire consignait les observations relatives au semestre dans t2l, la personne en formation et le/la formateur/trice pratique se préparent à l'entretien de feed-back relatif aux objectifs évaluateurs traités, conformément au programme de formation. L'entretien se conclut par les perspectives d'avenir, dans l'idéal associées à des recommandations pour la poursuite de la formation. L'entretien semestriel peut être combiné avec l'évaluation de la STA (chiffre 4.2).

3.4. Description des niveaux taxonomiques

L'indication des niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs sert à déterminer le niveau d'exigence duquel ils relèvent. On distingue six niveaux de compétence (C1 à C6). En voici le détail:

C1 Savoir

Reproduire des informations et les utiliser dans des situations similaires.

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

C2 Comprendre

Reproduire et comprendre des informations.

Exemple: Je présente à nos client-e-s 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.

Exemple: J'assure la préparation et le suivi des cours de formation destinés aux collaborateurs/trices et des séances d'information pour les client-e-s avec efficacité et en poursuivant des objectifs précis. Je me charge de l'ensemble des travaux correspondants, à savoir la publication, l'organisation, l'accompagnement, la mise en œuvre 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.

Exemple: Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. Je suis chargé-e 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.

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

- courriels
- notes
- lettres
- rapports
- textes Internet

Je les transmets aux client-e-s, aux supérieur-e-s et aux collaborateurs/trices et les classe de manière sûre et efficace.

C6 Evaluer

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

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

4. Partie 4: Guide relatif aux situations de travail et d'apprentissage (STA)

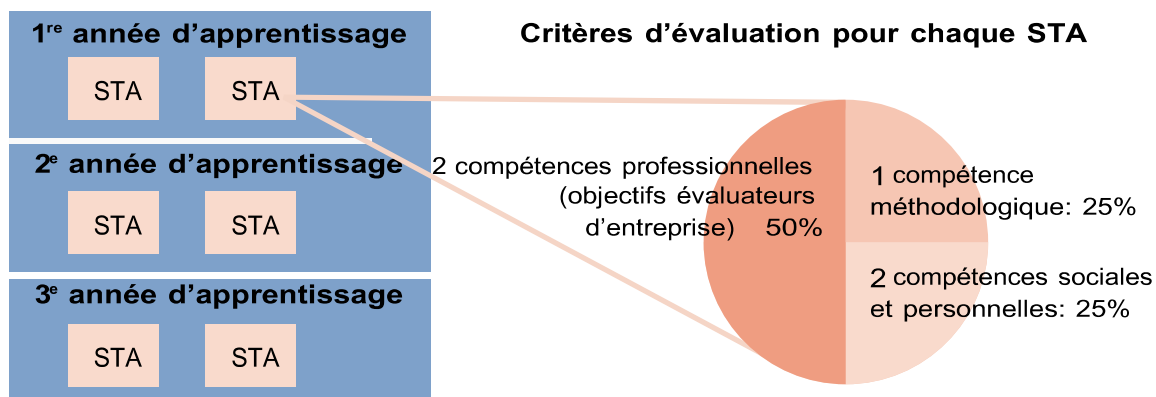
4.1. Evaluation des prestations et du comportement à la place de travail

Une fois par semestre, le/la formateur/trice pratique évalue les prestations et le comportement de l'apprenti-e 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.

Une STA est composée de deux compétences professionnelles (objectifs évaluateurs liés à l'entreprise), d'une compétence méthodologique ainsi que de deux compétences sociales et personnelles. Chacun de ces cinq éléments est évalué au moyen d'une note. La moyenne des notes ainsi obtenue est ensuite prise en compte, au titre de note globale, dans la procédure de qualification afférente à la partie entreprise. La STA est saisie et traitée dans t2l.

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.



4.2. Déroulement de la STA

Choix des compétences opérationnelles

Les compétences opérationnelles comprennent les compétences professionnelles, les compétences sociales et personnelles ainsi que les compétences méthodologiques. Elles sont divisées en trois niveaux: objectif général – objectif particulier – objectif évaluateur.

Les objectifs de formation de la branche des transports publics sont présentés dans la partie 3 et intégrés dans t2l. 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. Dans t2l, le/la formateur/trice pratique ouvre le processus STA et sélectionne pour chaque STA deux objectifs évaluateurs, 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. Un objectif évaluateur ne peut être utilisé qu'une fois dans le cadre d'une STA.

Compétences méthodologiques: la partie 3 Objectifs de formation propose une ou plusieurs compétence(s) méthodologique(s) pour 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 propose une ou plusieurs compétence(s) sociale(s) et personnelle(s) pour 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.

Entretien de convention

Durant cet entretien, le/la formateur/trice pratique explique à la personne en formation ses attentes ainsi que la procédure, et adapte au besoin les objectifs évaluateurs et/ou les aptitudes partielles en fonction des besoins de la personne en formation. En fonction de la place d'apprentissage, les critères d'évaluation peuvent être complétés par le/la formateur/trice pratique (champ de remarques). Les objectifs évaluateurs convenus, éventuellement assortis d'aptitudes partielles, ainsi que les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont consignés dans le formulaire STA, sur t2l, et imprimés. Le/la formateur/trice 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. Dans t2l, elle documente ses résultats et succès d'apprentissage, qui sont ainsi accessibles au/à la formateur/trice pratique. Celui-ci l'observe dans l'accomplissement de ses tâches et consigne les événements importants dans t2l. 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. 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.

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 4.3).

Le feed-back concernant l'évaluation de la STA intervient dans le cadre d'un entretien ouvert et constructif. L'évaluation de la STA peut être combinée avec l'entretien semestriel (chiffre 3.3).

Le/la formateur/trice pratique et la personne en formation signent le formulaire STA imprimé. 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. L'apprenti-e conserve l'original du formulaire avec les signatures; une copie du document visé étant remise à l'entreprise formatrice, qui l'archive.

Procédure et délais

Les formateurs/trices pratiques compétent-e-s répondent du respect des délais des STA.

Les six copies des STA dûment évaluées, discutées et signées sont à remettre à l'entreprise formatrice en veillant à respecter les délais suivants:

STA 1, 3 et 5: d'ici au 15 janvier de la 1^{re}, 2^e ou 3^e année d'apprentissage au plus tard;

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

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

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} ou 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-e 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 ou la procédure de recours.

4.3. 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 les exigences la plupart du temps 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 |

5. Partie 5: Guide relatif au dossier de formation (Df) ou dossier semestriel

5.1. Principes

Conformément à l'art. 16, al. 1 et 2 de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale Employée de commerce/Employé de commerce, l'apprenti-e doit constituer, pour chaque semestre, un dossier de formation (également appelé «dossier semestriel») dans lequel il consigne les tâches qu'il a accomplies et les responsabilités qui lui ont été confiées à la place d'apprentissage. 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).

L'apprenti-e élabore son dossier de formation conformément aux consignes fournies dans time2learn. Il/elle veille par ailleurs à présenter les informations essentielles relatives à sa formation, ce de manière à être compris-e de tous, y compris des personnes extérieures. A la fin de chaque semestre, l'apprenti-e clôt le dossier de formation pour le présenter à son/sa formateur/trice pratique. Ce dernier/cette dernière contrôle le travail réalisé, donne un feed-back à l'apprenti-e et appose sa signature directement dans t2l.

5.2. Contenu du dossier de formation

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

Les apprenti-e-s qui redoublent une année d'apprentissage sont tenu-e-s de documenter les domaines d'activité auxquels ils/elles sont affecté-e-s chaque semestre.

Pour chaque question, cinq à dix phrases complètes doivent être formulées. Des énumérations avec des mots-clés peuvent être utilisées pour trois champs au maximum. Il convient par ailleurs de fournir une brève description de l'organigramme. Dans le champ relatif aux objectifs évaluateurs associés aux STA, il suffit d'indiquer le numéro de l'objectif ainsi que sa désignation. Au besoin, une ou deux annexes jointes au dossier de formation peuvent illustrer ce qui a été écrit, en complément de l'organigramme actuel (impérativement annexé). Le/la formateur/trice pratique confirme l'intelligibilité des éléments saisis en apposant son visa. Il n'est plus possible de procéder à des modifications après l'apposition du visa.

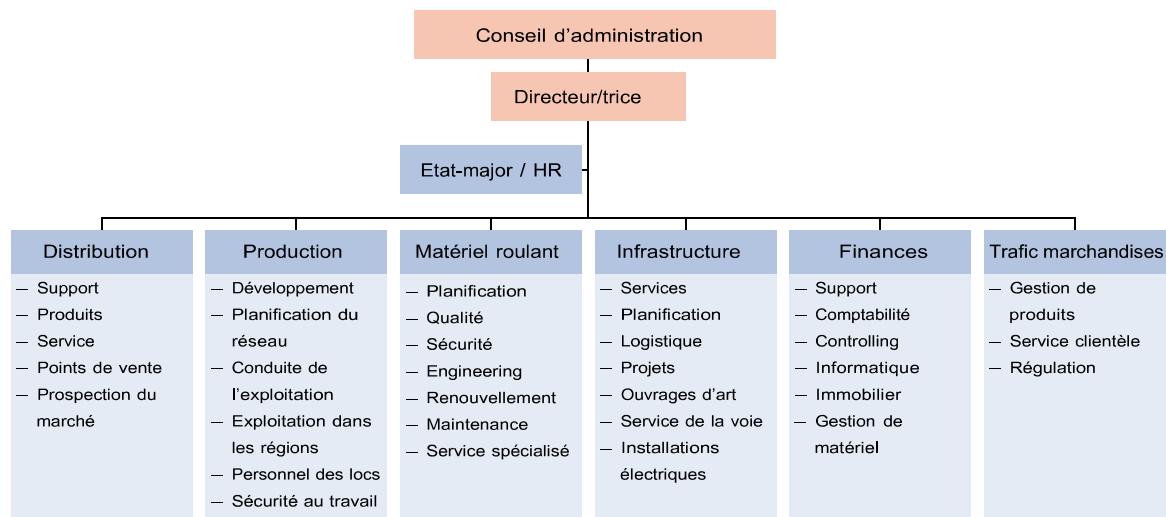
Le dossier doit contenir la description des éléments suivants:

- Organisation structurelle 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-e
- Client-e-s internes et externes du secteur
- Domaine d'activité de l'apprenti-e: tâches et compétences générales
- Tâches dont l'apprenti-e est seul-e responsable
- Tâches qui se révèlent simples à exécuter, tâches difficiles et travaux de routine
- Exemple de situation de communication avec des client-e-s internes / externes ou des collaborateurs/trices et capacités de communication mises en œuvre par l'apprenti-e

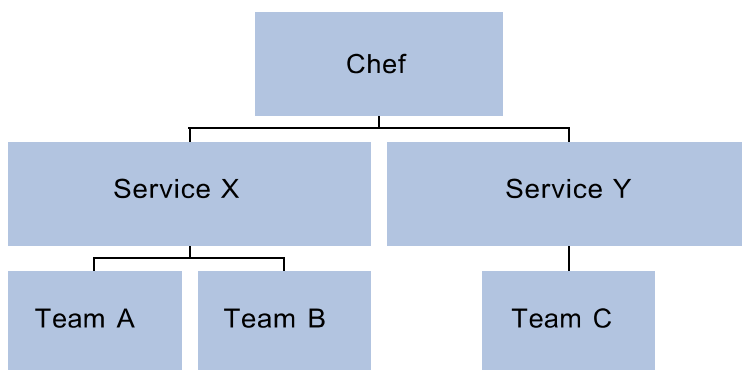
- Qualités et défauts qui se manifestent tout particulièrement à la place d'apprentissage
- Objectifs évaluateurs traités dans le cadre des STA

Organigramme de l'entreprise: exemple

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



Organigramme de la place d'apprentissage



6. Partie 6: Guide relatif aux cours interentreprises (CIE)

6.1. Objectif

Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation en entreprise des apprenti-e-s. 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 apprenti-e-s consolident et approfondissent les compétences fondamentales acquises pendant les cours interentreprises, avec la plus grande autonomie possible.

6.2. Responsabilité et organisation

En tant qu'organisation faîtière de la branche, l'Union des transports publics (UTP) est également responsable des cours interentreprises. Les tâches y afférentes sont réalisées par login formation professionnelle pour le compte de l'UTP. L'organisation, les tâches ainsi que toutes les conditions-cadres 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'examens EC Transports publics. Les interlocuteurs/trices 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.

6.3. Inscription et obligations

Les entreprises formatrices inscrivent les apprenti-e-s 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 l'ensemble des apprenti-e-s.

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

La convocation aux cours s'effectue par le biais de time2learn. 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/à la conseiller/ère de formation ou au/à la responsable de la formation ainsi qu'à l'organisateur/trice du cours (au numéro de téléphone mentionné sur la convocation 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/la responsable du cours est averti-e par le/la conseiller/ère de formation ou l'organisateur/trice du cours.

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

6.4. 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 apprenti-e-s.

6.5. 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.

6.6. Contrôle de compétences CIE

Au cours de leurs trois années d'apprentissage, les apprenti-e-s 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».

6.7. Programme cadre

1^{re} année d'apprentissage (6 jours + CC CIE)

- Vue d'ensemble du déroulement de l'apprentissage
- Comportement et travail dans l'entreprise formatrice
- Introduction aux contrôles de compétences et techniques de présentation
- Relations avec la clientèle et entretiens
- Information à la clientèle
- Géographie
- Modes de transport
- Transport de voyageurs et offres de transports publics
- Evolution des transports publics
- Premier contrôle de compétences (CC)

2^e année d'apprentissage (6 jours + CC CIE)

- Transport de marchandises
- Transport de voyageurs et offres de transports publics
- Géographie
- Planification et répartition
- Marketing dans les transports publics
- Perspectives d'avenir des transports publics

3^e année d'apprentissage (4 jours + CC CIE)

- Deuxième contrôle de compétences (CC)
 - Marché du travail et perspectives d'avenir
 - Répétition et préparation de la procédure de qualification
 - Connaissance de la branche
 - Relations avec la clientèle et réclamations
 - Signalisation et sécurité
 - Lois et règlements
 - Modes de transport
-

6.8. 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 | 1.1.7.7 / 2.1–2.4 |
| 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 | 1.1.8.4 / 2.1 / 3.3 |
| 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 / 1.1.8.4 / 1.1.8.6 / 1.1.8.7 / 2.3 |
| Jour de cours CC CIE Juin/juillet | Contrôle de compétences Présentations | 2.4 |
| Semestre 3 | | |
| Jour de cours 7 Août | Evolution des transports publics | 1.1.8.6 / 1.1.8.7 |
| 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 |
| Jours de cours 11 et 12 Mai/juin | Transport de personnes Perspectives d'avenir des transports publics Sécurité | 1.1.8.1 / 1.1.8.2 / 1.1.8.3 / 1.1.8.5 / 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 | Répétition |
| Etude individuelle | Géographie | 1.1.8.4 |

7. Partie 7: Guide relatif aux contrôles de compétences CIE (CC CIE)

7.1. 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 apprenti-e-s 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.

7.2. 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-dessous.

Pour chaque contrôle de compétences (CC), un maximum de 100 points sont attribués et sont pris 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.

Les critères d'organisation des deux CC CIE sont définis dans des instructions séparées. Celles-ci sont remises aux apprenti-e-s en temps utile par l'animateur/trice 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/trice du cours transmet le mandat écrit aux apprenti-e-s 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 est de 60 minutes.

Première partie du CC 2 (travail écrit; CC2/P1): l'animateur/trice du cours transmet le mandat écrit aux apprenti-e-s 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/trice 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).

7.3. Marche à suivre et délais

Les animateurs/trices de cours informent les apprenti-e-s 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 apprenti-e-s de préparer et d'élaborer le travail écrit (CC2/P1). Cette journée est définie d'un commun accord avec le/la formateur/trice de la place d'apprentissage. Le temps nécessaire en plus est à la charge de l'apprenti-e.

Les prestations des apprenti-e-s sont évaluées par l'animateur/trice du cours selon la grille d'évaluation prescrite. Le résultat est communiqué par écrit aux apprenti-e-s. L'organisation responsable du CIE transmet les informations aux services compétents. Les notes d'expérience doivent être saisies conformément aux dispositions de la CSFP dans la banque de données correspondante (BDEFA2) avant les échéances indiquées ci-après:

CC 1 complet: d'ici au 15 octobre de la 2^e année d'apprentissage au plus tard;

CC 2 complet: d'ici au 15 février de la 3^e année d'apprentissage au plus tard.

7.4. Conservation

login formation professionnelle archive les documents par classe et les entreprises formatrices peuvent les demander au besoin. Le délai de conservation s'élève à un an au minimum après l'annonce du résultat global une fois terminée la procédure de qualification ou la procédure de recours.

8. Partie 8: Guide relatif à la procédure de qualification

8.1. 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 comprend 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 CC CIE | STA STA CC CIE | Note d'expérience (Huit notes de même valeur) 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, oral: 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 candidat-e-s en temps utile, par courrier postal ou électronique. Elle contient des informations sur la date (jour, heure) et le lieu de l'examen, la forme, la durée et les moyens auxiliaires autorisés (stylos, calculatrice, etc.).

Absence à l'examen

Les candidat-e-s qui ne se sont pas présenté-e-s 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 candidat-e-s 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/de la candidat-e. Les frais de l'examen de rattrapage sont à la charge du/de la candidat-e.

Moyens auxiliaires non autorisés, infractions

Si un-e candidat-e 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/à la candidat-e 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-e 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 candidat-e-s qui souhaitent faire valoir ce droit peuvent s'adresser à l'expert-e en chef.

8.2. 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 candidat-e-s 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 candidat-e-s 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 candidat-e-s 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 apprenti-e-s sont informé-e-s 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 candidat-e-s 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.
- Ecrivez 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-e 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/la candidat-e et l'expert-e examinateur/trice, 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/à la candidat-e. Un modèle de corrigé, accompagné des critères d'évaluation et d'indications pour la correction, doit être fourni aux correcteurs/trices.

8.3. 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 candidat-e-s, 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/de la candidat-e.

Avant chaque situation d'entretien, les candidat-e-s 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 candidat-e-s reçoivent la seconde situation d'entretien et ont à nouveau cinq minutes pour se préparer. Le second entretien dure également quinze minutes. L'expert-e d'examen se charge de la gestion du temps.

Expert-e-s d'examen et répartition des rôles durant l'épreuve

Les expert-e-s d'examen sont issu-e-s de la pratique professionnelle. Ils/elles sont formé-e-s et préparé-e-s à l'exercice de cette fonction par la branche de formation et d'examens.

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

Contenu et énoncé du sujet

Les expert-e-s d'examen élaborent deux situations d'entretien aussi réalistes que possible. Pour ce faire, ils/elles 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/elles 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/trices ou personnes.

Le jeu de rôle consiste en la simulation d'un entretien au cours duquel le/la candidat-e doit démontrer son aptitude pour la communication, sa force de persuasion, l'éventail des méthodes qu'il/elle connaît et sa capacité à adapter son comportement en fonction du groupe cible. Le/la candidat-e montre qu'il/elle est à même de répondre aux besoins du/de la client-e. C'est le/la candidat-e 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 une situation d'entretien:

- 1.1.2 Conseiller les client-e-s
- 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/la candidat-e est interrogé-e 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 4 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/la candidat-e a suscité l'enthousiasme par sa personnalité, les formes de civilité utilisées et son engagement. |
| 3 points | Le/la candidat-e a convaincu par sa personnalité, les formes de civilité utilisées et son engagement. |
| 2 points | Le/la candidat-e n'a que partiellement convaincu par sa personnalité, les formes de civilité utilisées et son engagement. |
| 1 point | Le/la candidat-e n'a pas convaincu par sa personnalité, les formes de civilité utilisées et son engagement. |
| 0 point | Le/la candidat-e n'a pas convaincu par sa personnalité, les formes de civilité utilisées et son engagement. Il/elle 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-e 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/de la candidat-e, 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/de la candidat-e. 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 expert-e-s 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 double.

Le/la candidat-e peut recevoir jusqu'à 6 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 candidat-e-s 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 |

8.4. Catalogue de critères – pratique professionnelle, oral

Les objectifs évaluateurs suivants sont disponibles pour l'entretien:

| Compétences méthodologiques | Critères d'évaluation |
|---|---|
| 1.1.1.1 Gérer le matériel et les marchandises (y compris le matériel de bureau) Faire l'acquisition de marchandises et de matériel conventionnel et durable, conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales | <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 |
| 1.1.2.1 Traiter les demandes des client-e-s Traiter les demandes des client-e-s dans les règles de l'art | <ul style="list-style-type: none"> - réceptionne les demandes des client-e-s avec professionnalisme - s'enquiert des besoins en posant les questions adéquates - répond aux demandes des client-e-s de manière exhaustive - saisit les informations à l'aide des outils appropriés dès l'étape de clarification - prend des notes |
| 1.1.2.2 Mener des entretiens client 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 | <ul style="list-style-type: none"> - respecte toutes les étapes de déroulement de l'entretien (accueillir le/la client-e, 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/de la client-e 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 |
| 1.1.3.1 Exécuter les commandes Exécuter les commandes externes et internes (avec ou sans partenaire commercial) avec efficacité, compétence et autonomie | <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 |
| 1.1.3.2 Gérer les réclamations des client-e-s Enregistrer les réclamations des client-e-s convenablement et les traiter de manière à aboutir à une solution satisfaisante | <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/la client-e en observant les règles de bon déroulement d'un entretien - agit de manière ciblée et présente des solutions - écoute calmement et attentivement |
| 1.1.4.1 Utiliser des instruments de marketing Utiliser les outils de marketing pour acquérir des client-e-s ou les fidéliser | <ul style="list-style-type: none"> - décrit au moins deux moyens d'acquérir des client-e-s - cite au moins deux mesures pour fidéliser les client-e-s - 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 |
| 1.1.5.1 Exécuter les tâches relatives au recrutement de personnel Exécuter les tâches relatives au recrutement du personnel conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales | <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 |
| 1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs/trices Intégrer les nouveaux collaborateurs/trices au sein de l'entreprise | <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) |
| 1.1.5.3 Exécuter les tâches relatives aux dispositions en matière de personnel Expliquer clairement la signification des dispositions en matière de personnel dans une situation donnée et citer les critères illustrant l'importance de ces dispositions. Etablir de manière autonome une disposition simple en matière de personnel | <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/trices 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 client-e-s)</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 client-e-s - explique les nouveautés en matière de systèmes d'information des client-e-s 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 client-e-s et le succès de l'entreprise - expose, à l'aide de situations pratiques, les conséquences potentielles (pour les client-e-s 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>Décrire 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 client-e-s |
| <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 client-e-s externes et internes - cerne les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs/trices - 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-e 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-e vis-à-vis des idées et opinions des partenaires commerciaux - s'exprime de façon appropriée et en fonction de ses interlocuteurs/trices - 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-e aux nouveautés et réagit de manière flexible aux changements - utilise des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées - utilise les méthodes et outils adéquats |

9. Partie 9: Annexe – Adresses

Organisation du travail

Union des transports publics
Dählhölzliweg 12
3000 Berne 6

Mandat direction de la branche

login formation professionnelle SA
Branche Transports publics
Riggenbachstrasse 8
4601 Olten

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 formation professionnelle SA
Riggenbachstrasse 8
4601 Olten
058 852 55 00

www.login.org → Autres offres → Centre de compétences Formation professionnelle initiale TP →
Employé-e de commerce CFC Branche Transports Publics