

68300 **Employé de commerce/Employée de commerce – Formation de base**
Impiegato di commercio/Impiegata di commercio – Formazione di base
Kauffrau/Kaufmann – Basisbildung

68200 **Employé de commerce/Employée de commerce – Formation élargie**
Impiegato di commercio/Impiegata di commercio – Formazione estesa
Kauffrau/Kaufmann – Erweiterte Grundbildung

- A. Règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage
 - B. Objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage
 - C. Systématique des éléments d'examen
-

Employé de commerce/Employée de commerce

Formation de base

Formation élargie

A

Règlement¹ **d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage**

du 24 janvier 2003

Le Département fédéral de l'économie,

vu les art. 12, al. 1 et 3, 39, al. 1, 42, al. 2 et 3 ainsi que l'art. 43, al. 1 de la loi fédérale du 19 avril 1978 sur la formation professionnelle² (LFPr),

vu les art. 1, al. 1, 9, al. 3 à 6, 13 et 32 de l'ordonnance du 7 novembre 1979³ sur la formation professionnelle (OFPr),

vu l'ordonnance du 30 novembre 1998⁴ sur la maturité professionnelle et l'art. 50 de l'ordonnance 1 du 10 mai 2000⁵ relative à la loi sur le travail (OLT 1),

arrête:

¹ Dans le présent règlement, la terminologie de l'ancienne LFPr en vigueur est remplacée partiellement par celle de la nouvelle LFPr. En particulier, les termes «apprenti» et «maître d'apprentissage» sont remplacés par «personne en formation» ou «personne à former», respectivement par «formateur» et «formatrice».

² RS **412.10**

³ RS **412.101**

⁴ RS **412.103.1**

⁵ RS **822.111**

1 Apprentissage

11 Modalités

Art. 1 Dénomination de la profession, objectif de la formation, début et durée de l'apprentissage

¹ Selon le profil parcouru, la dénomination officielle de la profession est «Employé-e de commerce, formation de base» ou «Employé-e de commerce, formation élargie».

² Les personnes ayant terminé la formation commerciale de base (formation de base ou formation élargie) disposent des aptitudes et connaissances fondamentales leur permettant de travailler de manière productive dans l'ensemble du domaine professionnel. Les aptitudes et connaissances acquises sont axées sur l'apprentissage permanent ainsi que sur la souplesse dans la perception et dans la participation à l'organisation des activités propres au domaine professionnel commercial. La différence entre les deux profils est décrite dans la partie B du règlement, intitulée «Objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage».

³ La partie B «Objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage» définit ce que l'on attend d'un-e employé-e de commerce. Les objectifs détaillés pour l'entreprise formatrice et l'école décrivent les prestations que les personnes en formation doivent fournir dans le cadre des examens de fin d'apprentissage⁶.

⁴ Lors de la conclusion du contrat, les deux parties se décident pour l'un des deux profils, sur la base d'une discussion préalable avec la personne à former.

⁵ L'obtention de la maturité professionnelle commerciale en cours d'apprentissage est réservée au profil de la formation élargie.

⁶ L'apprentissage dure trois ans. Il débute à la rentrée scolaire de l'école professionnelle compétente.

Art. 2 Exigences concernant l'entreprise

¹ Les personnes en formation ne peuvent être formées que par des entreprises à même de dispenser une formation complète selon le présent règlement.

² Les entreprises n'étant pas en mesure de dispenser l'ensemble du programme de formation sont autorisées à former des personnes en formation uniquement à condition de s'engager à leur faire acquérir les éléments manquants dans une autre entreprise formatrice. Cette entreprise formatrice ainsi que le contenu et la durée de la formation complémentaire sont fixés dans le contrat d'apprentissage.

³ Sont habilités à former des personnes en formation:

- a. les employés de commerce qualifiés disposant d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans;
- b. les personnes qualifiées de professions apparentées qui disposent d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans le domaine commercial;

⁶ Les objectifs détaillés se trouvent dans le guide méthodique type standard resp. dans le guide méthodique type spécifique à la branche ainsi que dans le catalogue des objectifs détaillés de l'école.

- c. les personnes disposant d'une expérience professionnelle commerciale et de l'un des diplômes suivants: diplôme universitaire ou délivré par une haute école, diplôme sanctionnant une filière de formation supérieure en emploi d'une durée de deux ans au moins, brevet ou diplôme fédéral;
- d. les personnes qui ont déjà formé avec succès des personnes en formation et disposent d'une expérience commerciale reconnue.

⁴ La formation est dispensée sur la base du guide méthodique type d'une branche de formation et d'examen accréditée. Celui-ci se fonde sur le guide méthodique type standard⁷.

⁵ L'autorité cantonale compétente juge de la qualification des entreprises formatrices. Les dispositions générales de la LFPr sont réservées.

⁶ Le nombre de contrats d'apprentissage par entreprise est déterminé par le nombre de collaborateurs ou de collaboratrices qualifiés conformément à l'art. 2, al. 3. Si le formateur ou la formatrice travaille seul, une seule personne à former peut être engagée. Une deuxième personne peut commencer son apprentissage dès que la première personne en formation commence sa dernière année d'apprentissage. On admet en règle générale une personne en formation pour trois collaborateurs et collaboratrices. Pour les cas exceptionnels, c'est l'autorité cantonale qui décide du nombre de personnes qui peuvent être formées simultanément au sein d'une même entreprise.

12 Formation en entreprise

Art. 3 Directives et réglementations

¹ Les entreprises forment les personnes en formation de manière qu'elles atteignent les objectifs cités dans la partie B «Objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage». Elles établissent à cet effet un programme de formation en entreprise.

² Les entreprises formatrices et les autres lieux de formation s'efforcent de collaborer étroitement tant sur le plan professionnel qu'organisationnel et de créer un climat d'apprentissage favorable.

³ L'entreprise formatrice assigne aux personnes en formation un poste de travail approprié et met à leur disposition les équipements et les moyens auxiliaires nécessaires.

⁴ La personne en formation contrôle son niveau d'aptitude par rapport aux objectifs détaillés et consigne par écrit les différences par rapport au programme de formation de l'entreprise. Elle discute du résultat obtenu avec le formateur ou la formatrice compétent-e.

⁷ Le guide méthodique type standard est disponible auprès de la Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC Suisse) (www.cifc.ch). Les guides méthodiques types spécifiques à la branche sont disponibles auprès des secrétariats des branches de formation et d'examen.

⁵ Tous les six mois, le formateur ou la formatrice établit, dans le rapport concernant les situations de travail et d'apprentissage, le niveau de formation de la personne à former. Ce rapport est discuté avec la personne à former et doit être communiqué à sa représentante légale ou à son représentant légal⁸.

⁶ Dans l'entreprise formatrice sont effectuées des unités de formation sur des processus de travail. L'évaluation a généralement lieu en collaboration avec les cours interentreprises⁹.

13 Formation dans le cadre des cours interentreprises

Art. 4 Cours interentreprises (CI)

¹ Les cours interentreprises transmettent les compétences spécifiques à la branche et préparent à l'examen qui sanctionne la formation en entreprise. Les branches de formation et d'examen accréditées établissent un règlement des cours conformément à l'art. 16 LFPr et élaborent le programme¹⁰. L'OFFT approuve le règlement des cours.

² Les cours interentreprises durent de deux à quatre jours par année d'apprentissage.

³ En accord avec les cantons et les associations de branches accréditées nationales et des régions linguistiques, l'OFFT fixe, de manière uniforme pour toute la Suisse ou selon les régions linguistiques, la durée et les plages horaires pour les cours interentreprises.

14 Formation à l'école professionnelle

Art. 5 Directives et réglementations générales

¹ L'école professionnelle dispense l'enseignement obligatoire sur la base des objectifs de formation pour la partie scolaire de l'apprentissage et des objectifs détaillés.

² Les écoles professionnelles et les autres lieux de formation s'efforcent de collaborer étroitement tant sur le plan professionnel qu'organisationnel et de créer un climat d'apprentissage favorable.

³ L'enseignement est dispensé dans la langue nationale parlée dans la région où se trouvent les lieux de formation (langue standard).

⁴ Certaines branches peuvent également être enseignées dans une autre langue nationale ou étrangère. Le relevé de notes mentionne l'enseignement bilingue si celui-ci a eu lieu dans au moins 80 leçons d'un domaine spécifique.

⁸ Le formulaire du rapport concernant les situations de travail et d'apprentissage correspond au rapport de formation selon l'art. 18 de l'ordonnance du 7 novembre 1979 relative à la formation professionnelle (OFPr).

⁹ Les unités de formation sont éditées par les branches de formation et d'examen accréditées et par la CIFC Suisse.

¹⁰ Le règlement établi par la CIFC Suisse sur les CI constitue le document de base.

Art. 6 Enseignement

¹ L'étendue de la formation scolaire est définie dans la partie B «Objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage». Si une personne en formation fournit la preuve qu'elle a recours à une méthode d'enseignement par correspondance ou à des médias électroniques d'enseignement et d'apprentissage, le nombre de leçons auxquelles elle doit obligatoirement assister peut être réduit avec l'assentiment de l'autorité cantonale.

² Le nombre de leçons fixé pour chaque année d'apprentissage diminue à partir de la première jusqu'à la troisième année.

³ L'enseignement comprend un cours de base destiné à familiariser les personnes en formation avec les techniques élémentaires de travail et de communication de l'activité commerciale. Le contenu de ce cours est défini dans les objectifs détaillés. Le cours de base a lieu au début de la première année d'apprentissage. Il est terminé lorsque le premier cours interentreprises commence.

⁴ La formation scolaire comprend également au minimum trois unités d'enseignement. Ces unités traitent des thèmes importants communs à plusieurs branches ou des processus de travail en entreprise. Elles encouragent les personnes en formation à travailler de manière autonome.

15 Evaluation

Art. 7 Evaluation

Une évaluation dans l'entreprise formatrice et à l'école est effectuée à la fin de la première année d'apprentissage. Elle sert à examiner si l'apprentissage peut être poursuivi dans le profil choisi.

Art. 8 Evaluation dans l'entreprise formatrice

¹ L'évaluation porte sur une unité de formation et sur deux situations de travail et d'apprentissage.

² Le feed-back oral individuel concernant l'évaluation fait prendre conscience à la personne en formation des prestations qu'elle a fournies, de son potentiel de développement et des domaines dans lesquels elle doit concentrer ses efforts.

Art. 9 Evaluation à l'école

¹ La première année d'apprentissage se termine avec l'évaluation des prestations scolaires fournies. L'élément déterminant est la moyenne des notes du bulletin dans les domaines de formation Information, communication, administration, Economie et société, Première langue nationale (langue standard), Langues étrangères et Unités d'enseignement. La pondération est la même que celle adoptée pour l'examen de fin d'apprentissage.

² Le feed-back individuel fait prendre conscience à la personne en formation des prestations qu'elle a fournies, de son potentiel de développement et des domaines dans lesquels elle doit concentrer ses efforts.

Art. 10 Mesures

¹ L'école et les entreprises formatrices analysent le résultat de l'évaluation.

² Si les prestations de la personne en formation sont insuffisantes, l'école propose aux parties:

- a. de suivre un cours d'appui
- b. de répéter la première année d'apprentissage
- c. de passer dans un autre profil ou
- d. de résilier le contrat d'apprentissage.

L'école informe l'autorité cantonale de sa proposition.

³ Si les prestations de la personne en formation sont au-dessus de la moyenne et que les autres conditions sont remplies, l'école recommande aux parties, le cas échéant:

- a. de passer de la formation de base à la formation élargie
- b. de passer de la formation élargie aux cours parallèles à l'apprentissage pour l'obtention de la maturité professionnelle d'orientation commerciale.

L'école informe l'autorité cantonale de sa recommandation.

⁴ L'autorité cantonale compétente introduit les démarches nécessaires.

2 Examen de fin d'apprentissage

21 Organisation

Art. 11 Généralités

¹ L'examen de fin d'apprentissage comprend les tâches, les prestations et les évaluations sur la base desquelles la personne en formation obtient le certificat fédéral de capacité.

² L'examen de fin d'apprentissage comprend aussi des examens partiels dans les branches dont l'enseignement est terminé au plus tard à la fin de la deuxième année d'apprentissage.

³ Lors de l'examen de fin d'apprentissage, les personnes en formation montrent si elles répondent aux exigences fixées dans la partie B «Objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage», telles que concrétisées dans les objectifs détaillés pour l'entreprise formatrice et pour l'école.

⁴ Les cantons organisent les examens. Ils peuvent déléguer l'organisation des examens et l'exécution de toutes ou de certaines des dispositions des articles ci-après.

⁵ Les dispositions du présent règlement sont applicables par analogie aux candidats et aux candidates qui passent l'examen de fin d'apprentissage en vertu de l'art. 41, al. 1 et 2 (LFPr).

Art. 12 Commission des examens pour toute la Suisse

¹ L'OFFT institue une commission des examens pour toute la Suisse comprenant 20 membres au maximum et nomme ces derniers pour trois ans. Les institutions et organisations suivantes sont représentées dans la commission des examens:

- a. L'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT), qui représente également le Département fédéral de l'économie.
- b. La Conférence suisse des offices de formation professionnelle (CSFP), qui représente également la Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP).
- c. L'Union patronale suisse, l'Union suisse des arts et métiers (USAM) et la Société suisse des employés de commerce (SEC Suisse), qui représentent les principaux partenaires sociaux.
- d. La Conférence suisse des écoles professionnelles commerciales (CSEPC).
- e. L'Association suisse des écoles de commerce.
- f. La Conférence suisse des branches commerciales de formation et d'examen (CSBCF).
- g. La Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC Suisse).
- h. L'OFFT peut désigner d'autres membres.

² Est applicable l'ordonnance du 3 juin 1996¹¹ (état au 9 mai 2000) sur les commissions.

³ L'OFFT désigne la présidence. La commission des examens se constitue elle-même. Elle peut valablement décider lorsque la majorité des membres est présente. Les décisions nécessitent la majorité des membres. En cas d'égalité des voix, le président, resp. la présidente, tranche.

Art. 13 Tâches de la commission des examens

¹ La commission des examens s'assure que les standards d'organisation, les exigences et les évaluations concernant les prestations fournies par les personnes en formation soient appliqués de manière uniforme dans tout le pays. Elle s'oriente sur la pratique professionnelle en cours et l'état actuel de la science.

² La commission des examens remplit en particulier les tâches suivantes:

- a. Elle est chargée de concrétiser tous les trois ans les objectifs de formation sous forme d'objectifs détaillés. Ceux-ci doivent être communiqués à toutes les personnes qui participent au processus de formation. La même version des objectifs détaillés est applicable pour les personnes en formation pendant toute la durée de leur apprentissage.
- b. Elle est responsable du développement et du contrôle de la qualité.
- c. Elle fixe les détails pour chaque branche d'examen.
- d. Elle élabore les formulaires des rapports concernant les situations de travail et d'apprentissage et les unités de formation.
- e. Elle peut reconnaître ou prescrire à la place de l'examen ou de parties d'examens des certificats de spécialisation ou de langue. Elle élabore un concept de reconnaissance de ces certificats.

¹¹ RS 172.31

Art. 14 Experts

¹ L'autorité cantonale nomme les experts. La préférence est donnée aux personnes qui ont suivi un cours d'experts.

² Deux experts au moins procèdent aux examens oraux. Ils consignent par écrit le déroulement de l'examen.

22 Branches et matières d'examen

Art. 15 Vue d'ensemble des domaines et de la nature des examens, des coefficients et des compétences dans le cadre de l'examen de fin d'apprentissage

¹ Les détails relatifs aux examens de fin d'apprentissage sont définis dans la partie C «Systématique des éléments d'examen». La commission des examens définit pour toutes les branches d'examen les modalités d'exécution qui ne sont pas décrites dans le présent règlement.

² *Examen de fin d'apprentissage partie entreprise*

Pour la formation de base et la formation élargie, l'examen de fin d'apprentissage partie entreprise se compose de quatre branches:

- a. Situations de travail et d'apprentissage. Deux évaluations et feed-back sont effectués chaque année d'apprentissage. La valeur moyenne des six situations de travail et d'apprentissage constitue la note de branche.
- b. Unités de formation. Les personnes en formation effectuent trois unités de formation pendant leur apprentissage. Elles tiennent un journal lors de certaines phases de ces unités. La valeur moyenne des trois unités de formation donne la note de branche. Les formateurs et les formatrices sont chargés de l'organisation de ces unités. L'évaluation est généralement effectuée par la ou le responsable des cours interentreprises en collaboration avec les entreprises formatrices.
- c. Situations et cas pratiques professionnels. L'examen écrit porte sur des objectifs détaillés relevant tant de la pratique et des connaissances professionnelles que de situations professionnelles (études de cas). Il est composé d'une partie centralisée et d'une partie spécifique à la branche.
- d. Situations professionnelles qui exigent des aptitudes à la communication. Lors de cet examen oral, les candidats et les candidates montrent avant tout leur savoir-faire en matière de communication commerciale dans le cadre de leur entreprise formatrice et de leur branche, comme par exemple les conseils ou la vente. Les branches de formation et d'examen accréditées préparent les sujets d'examen.

Les notes des branches d'examen a) à d) comptent chacune pour un quart de la note finale de l'examen de fin d'apprentissage partie entreprise. La note finale est arrondie à la première décimale.

I. Formation de base

L'examen de fin d'apprentissage partie école comprend sept branches:

- a. Information, communication, administration (ICA) 1: cet examen écrit décentralisé porte sur les objectifs détaillés identiques pour toute la Suisse et sur ceux spécifiques à l'école.
- b. Information, communication, administration (ICA) 2: la note de branche correspond à la note de l'école professionnelle.
- c. Economie & société (E&S) 1: cet examen écrit centralisé porte sur les objectifs détaillés identiques pour toute la Suisse. Il est composé de sujets partiels relatifs à une situation donnée (études de cas) qui concernent pour la plupart une thématique commune.
- d. Economie & société (E&S) 2: cet examen écrit décentralisé porte en particulier aussi sur les objectifs détaillés spécifiques à l'école. La note de branche est composée à parts égales de la note d'examen et de la note d'école.
- e. Première langue nationale (langue standard): cet examen est composé d'une partie écrite et d'une partie orale. Le contenu et la pondération en sont fixés par la commission des examens. La note de branche est composée à parts égales de la note d'examen et de la note d'école.
- f. Deuxième langue nationale ou anglais: cet examen est composé d'une partie écrite et d'une partie orale. Le contenu et la pondération en sont fixés par la commission des examens. La note de branche est composée à parts égales de la note d'examen et de la note d'école.
- g. Unités d'enseignement: trois unités d'enseignement au moins doivent être effectuées pendant la durée de la formation. La valeur moyenne de toutes les unités d'enseignement effectuées constitue la note de branche.

Les notes des branches d'examen a) à g) comptent chacune pour un septième de la note finale de l'examen de fin d'apprentissage partie école. La note finale est arrondie à la première décimale.

II. Formation élargie

L'examen de fin d'apprentissage partie école comprend huit branches:

- a. Information, communication, administration (ICA): cet examen écrit décentralisé porte sur les objectifs détaillés identiques pour toute la Suisse et ceux spécifiques à l'école. La note de branche est composée à parts égales de la note d'examen et de la note d'école.
- b. Economie & société (E&S) 1: cet examen écrit centralisé porte sur les objectifs détaillés identiques pour toute la Suisse. Il est composé de sujets partiels relatifs à une situation donnée (études de cas) qui concernent pour la plupart une thématique commune.
- c. Economie & société (E&S) 2: cet examen écrit décentralisé porte en particulier aussi sur les objectifs détaillés spécifiques à l'école.
- d. Economie & société (E&S) 3: la note de branche est composée de la note de l'école professionnelle.

- e. Première langue nationale (langue standard): cet examen est composé d'une partie écrite et d'une partie orale. Le contenu et la pondération en sont fixés par la commission des examens. La note de branche est composée à parts égales de la note d'examen et de la note d'école.
- f. Deuxième langue nationale (première langue étrangère): cet examen est composé d'une partie écrite et d'une partie orale. Le contenu et la pondération en sont fixés par la commission des examens. La note de branche est composée à parts égales de la note d'examen et de la note d'école.
- g. Anglais (deuxième langue étrangère): cet examen est composé d'une partie écrite et d'une partie orale. Le contenu et la pondération en sont fixés par la commission des examens. La note de branche est composée à parts égales de la note d'examen et de la note d'école.
- h. Unités d'enseignement et travail autonome:
 1. Unités d'enseignement: au moins trois unités d'enseignement doivent être effectuées pendant la durée de la formation. La valeur moyenne de toutes les unités d'enseignement effectuées constitue la note de position Unités d'enseignement.
 2. Travail autonome: les personnes en formation effectuent en dernière année d'apprentissage un travail autonome qui comprend plusieurs compétences-clés. Elles ont la possibilité de choisir le thème et de travailler en groupe. Le travail autonome peut faire l'objet d'un examen oral complémentaire. Les évaluations du travail autonome constituent la note de position.
 3. La note de position Unités d'enseignement compte double dans le calcul de la note de branche.

Les notes des branches d'examen a. à h. comptent chacune pour un huitième de la note finale de l'examen de fin d'apprentissage partie école. La note finale est arrondie à la première décimale.

⁴ La commission des examens mandate les organes responsables des examens d'élaborer les examens ou parties d'examens écrits organisés à l'échelle nationale. Les examens ou parties d'examens écrits spécifiques à l'école sont élaborés par l'école formatrice reconnue ou par un regroupement de telles écoles.

23 Evaluation des prestations et attribution des notes

Art. 16 Echelle des notes, critères de réussite

¹ Dans toutes les branches, les prestations fournies sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 6 à 1. 6 est la meilleure note, 1 la moins bonne. Les notes égales ou supérieures à 4 traduisent des résultats suffisants, celles qui sont inférieures à 4 des résultats insuffisants. A l'exception des demi-notes, les notes intermédiaires ne sont pas admises.

² L'examen est considéré comme réussi si les critères fixés sont remplis aussi bien pour la formation en entreprise que pour la formation scolaire.

- a. L'examen partie entreprise est considéré comme réussi si la note finale s'élève au moins à 4.0 et si une note de branche au maximum est insuffisante mais pas inférieure à 3.0.
- b. L'examen partie école est considéré comme réussi si la note finale s'élève au moins à 4.0 et si pas plus de deux notes de branche sont insuffisantes et si la somme des écarts négatifs par rapport à la note 4.0 ne comporte pas plus de 2.0 points.

Art. 17 Répétition de l'examen

¹ Les candidats et les candidates qui n'ont pas réussi l'examen doivent répéter toutes les branches d'examen insuffisantes.

² Lors de la répétition de l'examen, les réglementations supplémentaires suivantes sont applicables:

- a. Examen de fin d'apprentissage partie entreprise: les notes de branche insuffisantes dans les branches Situations de travail et d'apprentissage et Unités de formation sont remplacées par les nouvelles notes obtenues lors de la prolongation de l'apprentissage. Si la formation n'est pas prolongée, un examen de remplacement a lieu conformément aux directives de la commission des examens pour toute la Suisse échelle nationale.
- b. Examen de fin d'apprentissage partie école: les notes d'école dans les branches insuffisantes sont maintenues en l'absence de nouvelles notes obtenues lors d'une nouvelle fréquentation scolaire. Si la note de branche Unités d'enseignement et travail autonome est insuffisante, la position insuffisante doit être répétée à l'école.

³ Pour les candidats et les candidates répétant l'examen demeure applicable, jusqu'à deux ans après le premier passage de l'examen, l'édition des objectifs détaillés en vigueur au début de leur apprentissage. Les répétitions ultérieures se basent sur les objectifs détaillés en vigueur à la date de la répétition de l'examen.

Art. 18 Certificat de capacité

Les candidats et les candidates qui ont rempli les critères de réussite reçoivent le certificat fédéral de capacité ainsi qu'un relevé de notes et sont autorisés à porter le titre légalement protégé d' «Employé-e de commerce qualifié-e, formation de base» ou d' «Employé-e de commerce qualifié-e, formation élargie».

24 **Certificat de capacité pour employés de commerce fréquentant parallèlement à l'apprentissage l'enseignement de maturité professionnelle**

Art. 19 Certificat de capacité et relevé de notes, certificat de maturité professionnelle

¹ L'obtention du certificat fédéral de maturité professionnelle présuppose l'obtention du certificat fédéral de capacité.

² Pour le certificat de maturité professionnelle, il est établi un relevé de notes séparé complémentaire au certificat de capacité.

³ Pour les candidats et les candidates à la maturité professionnelle, l'obtention du certificat de capacité est basée, dans les branches et positions suivantes, sur les notes des branches de la maturité professionnelle:

Branche 2, E&S 1: note d'examen Gestion financière (remplace l'art. 15 II b);

Branche 3, E&S 2: note d'examen Economie politique, économie d'entreprise, droit (remplace l'art. 15 II c);

Branche 4, E&S 3: moyenne des notes d'école des branches Gestion financière et Economie politique, économie d'entreprise, droit (remplace l'art. 15 II d);

Branche 5, Première langue nationale (langue standard): Première langue nationale (remplace l'art. 15 II e);

Branche 6, Deuxième langue nationale (première langue étrangère): Deuxième langue nationale (remplace l'art. 15 II f);

Branche 7, Anglais (deuxième langue étrangère): Troisième langue (remplace l'art. 15 II g);

Branche 8, position Travail autonome: Travail interdisciplinaire centré sur un projet, selon le programme d'études cadre pour la maturité professionnelle, orientation commerciale (remplace l'art. 15 II h 2.).

⁴ Les notes de branche basées sur l'enseignement ou les examens finals de maturité professionnelle sont indiquées de manière ad hoc dans le relevé de notes du certificat de capacité.

⁵ Les notes d'école selon l'art. 15 II d) à g) correspondent à la moyenne des notes des quatre derniers bulletins semestriels.

⁶ Les candidats et les candidates qui ne remplissent ni les conditions requises pour l'obtention du certificat fédéral de capacité ni celles requises pour la maturité professionnelle peuvent repasser l'examen de fin d'apprentissage et l'examen de maturité professionnelle ou seulement l'examen de fin d'apprentissage.

Les cantons fixent les dates auxquelles les examens peuvent être répétés.

25 Voies de droit

Art. 20 Voies de droit

Les recours concernant l'examen de fin d'apprentissage et l'examen de maturité professionnelle sont régis par le droit cantonal.

3 Dispositions finales

31 Abrogation du droit en vigueur

Art. 21 Abrogation du droit en vigueur

¹ Le règlement du 20 mai 1986 concernant l'apprentissage et l'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce est abrogé.

² Le règlement provisoire du 18 juin 1999 concernant l'apprentissage et l'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce est abrogé.

³ Le règlement provisoire du 11 décembre 1972 concernant l'apprentissage d'employé de bureau est abrogé.

32 Dispositions transitoires

Art. 22 Reconnaissance des titres acquis selon l'ancien droit

Les candidats et les candidates qui ont valablement obtenu le titre d' «Employé-e de commerce qualifié-e» sont autorisés à porter le titre d' «Employé-e de commerce qualifié-e, formation élargie».

Art. 23 Dispositions transitoires

¹ Les personnes en formation qui ont commencé leur apprentissage dans le cadre du règlement du 20 mai 1986 concernant l'apprentissage et l'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce achèvent leur apprentissage selon le règlement de 1986.

Les candidats et les candidates qui répètent l'examen peuvent le passer jusqu'au 31 décembre 2008 sur la base du règlement de 1986.

² Les personnes en formation qui ont commencé leur apprentissage dans le cadre du règlement provisoire du 18 juin 1999 concernant l'apprentissage et l'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce l'achèvent selon le règlement provisoire de 1999.

Les candidats et les candidates qui répètent l'examen peuvent le passer jusqu'au 31 décembre 2008 sur la base du règlement provisoire de 1999.

³ Les personnes en formation qui ont commencé leur apprentissage dans le cadre du règlement provisoire du 11 décembre 1972 concernant l'apprentissage d'employé de bureau le terminent selon le règlement provisoire de 1972.

Les candidats et les candidates qui répètent leurs examens seront, à leur demande, évalués jusqu'au 31 décembre 2007 sur la base du règlement de 1972.

Art. 24 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage entre en vigueur le 1^{er} janvier 2003.

Département fédéral de l'économie:

Joseph Deiss

68300 **Employé de commerce/Employée de commerce – Formation de base**
Impiegato di commercio/Impiegata di commercio – Formazione di base
Kauffrau/Kaufmann – Basisbildung

68200 **Employé de commerce/Employée de commerce – Formation élargie**
Impiegato di commercio/Impiegata di commercio – Formazione estesa
Kauffrau/Kaufmann – Erweiterte Grundbildung

- A. Règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage
 - B. Objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage
 - C. Systématique des éléments d'examen
-

Employé de commerce/Employée de commerce

Formation de base

Formation élargie

B

Objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage

du 24 janvier 2003

Le Département fédéral de l'économie,

vu l'article 12, al. 1et 3 de la loi fédérale du 19 avril 1978 sur la formation professionnelle¹² (LFPr)

et vu les art. 1, al. 1, et 13 de l'ordonnance du 7 novembre 1979¹³ sur la formation professionnelle (OFPr),

arrête:

¹² RS 412.10

¹³ RS 412.101

<i>Table des matières:</i>		page
1^{re} partie: structure du catalogue des objectifs de formation		17
1	Compétences-clés et domaines de formation	17
2	Idées directrices, objectifs généraux et objectifs détaillés	18
3	Expressions	19
4	Dotation horaire pour les profils B et E	19
2^e partie: les objectifs de formation		20
1	Le dé des compétences	20
2	Compétences sociales	21
3	Compétences méthodologiques	23
4	Profils B et E	25
5	Compétences professionnelles à acquérir en fonction du domaine de formation/profil B	26
	1 Branche et entreprise	26
	2 ICA – Information, communication, administration	28
	3 Économie et société	32
	4 Première langue nationale (langue standard)	35
	5 Langues étrangères	38
6	Compétences professionnelles à acquérir en fonction du domaine de formation/profil E	39
	1 Branche et entreprise	39
	2 ICA – Information, communication, administration	42
	3 Économie et société	46
	4 Première langue nationale (langue standard)	49
	5 Langues étrangères	52
3^e partie: dispositions finales		54
1	Entrée en vigueur	54

1^{re} partie: structure du catalogue des objectifs de formation

Remarque préliminaire

Les objectifs de la formation scolaire et de la formation en entreprise sont regroupés dans un seul et même document. C'est le résultat de l'étroite collaboration des groupes de travail «entreprise» et «école» dans le cadre de l'élaboration du présent catalogue. Celui-ci reflète l'intention de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) de décloisonner la formation scolaire et la formation en entreprise et de répondre ainsi au désir des personnes en formation qui souhaitent depuis longtemps une meilleure coordination en la matière.

1 Compétences-clés et domaines de formation

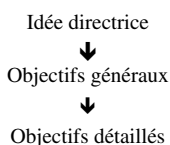
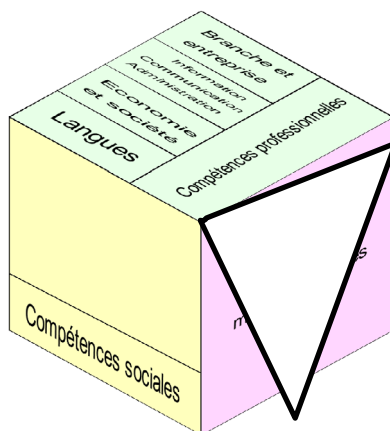
Les objectifs de formation s'orientent sur les compétences commerciales. Ces dernières sont classées en trois catégories: méthodologiques, sociales et professionnelles. Elles sont représentées par le dé des compétences.

Les compétences professionnelles s'acquièrent au travers de quatre domaines de formation:

- Branche et entreprise
- Information, communication, administration (ICA)
- Économie et société (E&S)
- Langue maternelle/Langues étrangères

Chaque domaine se définit sur trois niveaux:

- Idée directrice
- Objectifs généraux
- Objectifs détaillés



2 Idées directrices, objectifs généraux et objectifs détaillés

Le schéma suivant détaille le concept.

Domaine de formation

Pour chaque compétence-clé:

Idée directrice:

- Identique pour la formation en entreprise et la formation scolaire.
- L'idée directrice indique de manière générale la raison pour laquelle les futurs employés de commerce doivent maîtriser cette compétence-clé.
- Les idées directrices formulent des principes généraux durables.
- Les idées directrices sont des objectifs de formation pouvant être atteints par différentes voies.

Objectif général:

- Identique pour la formation en entreprise et la formation scolaire.
- L'objectif général décrit sur le plan professionnel les aptitudes, les dispositions et les savoir-faire, exercés et transférables, auxquels les employés de commerce font appel dans des situations données.
- Les objectifs généraux formulent des principes généraux durables.

Objectif détaillé:

- Diverge pour la formation en entreprise et pour la formation scolaire.
- L'objectif détaillé concrétise l'objectif général.
- L'objectif détaillé répond aux besoins actuels de l'évolution économique et sociale.
- Les objectifs détaillés fournissent aux futurs employés de commerce tous les renseignements sur ce qu'ils doivent savoir et maîtriser pour réussir les examens partiels et les examens de fin d'apprentissage.

Compétences et délais

Tous les trois ans, neuf mois avant l'année scolaire, la commission suisse des examens publie les objectifs détaillés, qui valent pour trois volées de personnes en formation, soit pour une durée de cinq ans plus le délai imparti jusqu'à une prochaine session d'examens. Les objectifs détaillés de la commission des examens couvrent 60% du temps prévu pour l'enseignement, la formation et l'apprentissage. Les objectifs détaillés modifiés par rapport à la période précédente sont marqués d'un signe distinctif.

Par les mêmes voies et selon la même systématique, les écoles et les associations publient leurs objectifs détaillés quatre mois avant le début de l'année scolaire. Ces objectifs détaillés complètent ceux de la commission des examens et se réfèrent également aux objectifs généraux formulés dans le présent catalogue. Les écoles publient leurs objectifs détaillés dans le programme d'enseignement, qui peut contenir d'autres éléments, comme par exemple la répartition des heures de cours.

Si les associations ou les écoles ne publient pas d'objectifs détaillés au moment indiqué, leurs examens portent uniquement sur une sélection des objectifs détaillés définis par la commission des examens.

Acquisition de compétences méthodologiques et sociales

Les compétences méthodologiques et sociales deviennent une partie intégrante des activités professionnelles commerciales, lorsqu'elles sont incluses et pratiquées dans tous les domaines de formation et les domaines de formation partiels tels que calcul des prix de revient, instruction civique ou grammaire. C'est la raison pour laquelle 20% des objectifs détaillés de tous les domaines de formation partiels, tels que mentionnés ci-dessus, contiennent une partie distincte relevant des idées directrices relatives aux compétences méthodologiques et sociales.

3 Expressions

Cliente ou client

La cliente ou le client est la personne ou l'organisation pour laquelle les employés de commerce fournissent des prestations. Ces clientes ou clients font partie ou non de l'entreprise.

Vente, vendre, documents de vente

Selon la situation, la notion de «vente» peut englober différentes actions, par exemple «conseiller» ou «présenter» Dans le présent document, il faut comprendre ce terme au sens large. Il signifie que tous les employés de commerce doivent fournir des prestations de services pour lesquelles il existe une demande ou qui peuvent réussir sur le marché. Ainsi, le terme «vendre» peut également faire partie des activités économiques d'une institution à but non lucratif.

4 Dotation horaire pour les profils B et E

Basée sur le règlement «Employé-e de commerce», partie A, article 6

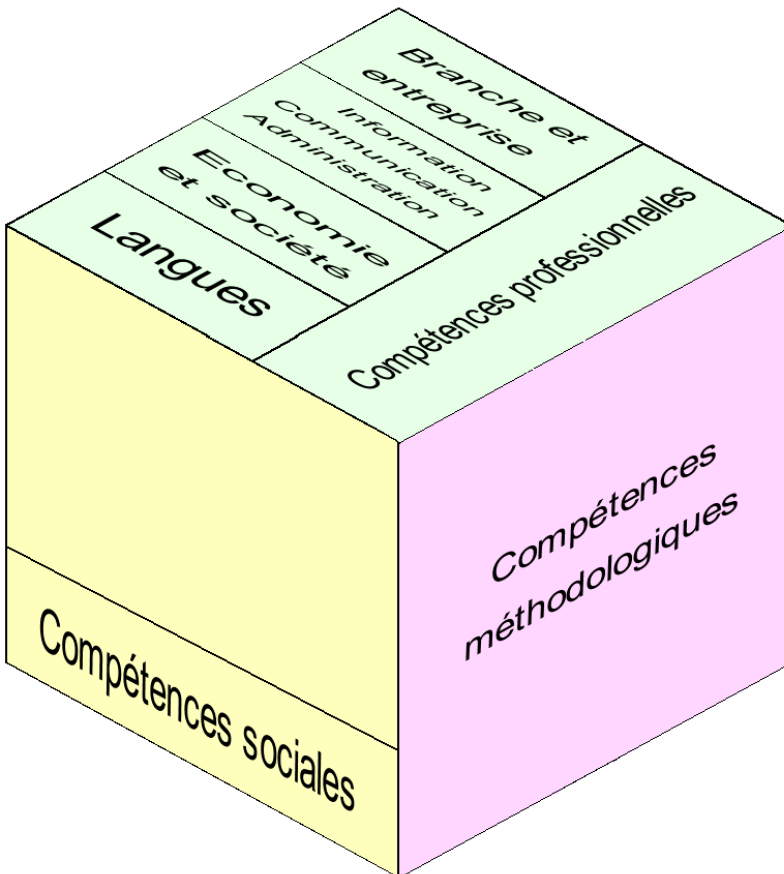
Branches/domaines de formation	Profil B	Profil E
Première langue nationale	350	240
Deuxième langue nationale	300 ¹⁴	225
Anglais		225
Information, Communication, Administration	360	200
Economie et société	360	540
Projets interdisciplinaires	100	140
Techniques de travail	30	30
Total	1500	1600
Sport	15	15

¹⁴ Au cas où l'anglais serait obligatoire à la place d'une deuxième langue nationale, la dotation horaire de la deuxième langue nationale est applicable.

¹⁵ Pour l'éducation physique, l'ordonnance du 14 juin 1976 sur l'enseignement de la gymnastique et des sports est déterminante.
RS 415.022

2^e partie: les objectifs de formation

1 Le dé des compétences dans le domaine commercial



Compétence professionnelle:

Les employés de commerce disposent des connaissances et du savoir-faire professionnels qui les rendent aptes à exercer de manière productive et durablement leur profession dans le domaine commercial.

Compétence méthodologique:

Les employés de commerce disposent d'instruments et de méthodes qui leur permettent d'acquérir et d'appliquer judicieusement des connaissances et du savoir-faire.

Compétence sociale:

Les employés font preuve de responsabilité envers eux-mêmes et envers leur environnement.

2 **Compétences sociales**

Présentation adaptée à la situation

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

Résistance

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

Discrétion

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

Responsabilité

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

Souplesse

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

Aptitude à la communication

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

Aptitude à gérer les conflits

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

Disposition à la performance

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

Aptitude à l'apprentissage

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

Comportement écologique

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

Assurance

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

Aptitude au travail en équipe

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

Aptitude au transfert

L'appris ne doit pas seulement être appliqué dans une tâche isolée, mais bien plus dans diverses situations. Les connaissances et l'expérience acquises doivent être

transférées dans des situations nouvelles. C'est pourquoi les employés de commerce s'efforcent de faire le lien entre leur savoir, leurs expériences et les situations professionnelles nouvelles. Ils appliquent l'appris à des situations connues autant qu'à des situations nouvelles.

Civilité

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

Aptitude aux négociations

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

Communiquer son rapport aux valeurs

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

3 Compétences méthodologiques

Approche analytique et planifiée

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

Techniques de travail

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

Techniques de décision

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

Techniques de créativité

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

Traitement des informations

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

Techniques de présentation

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

Techniques de résolution de problèmes

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

Gestion de projets

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

Techniques de négociation

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

Techniques de vente

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

Réflexion pluridisciplinaire

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

Fixer des objectifs et des priorités

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

4 Profils B et E

Les compétences à acquérir lors de la formation de base (profil B) et de la formation élargie (profil E) sont définies dans le dé des compétences du domaine commercial. Celui-ci est valable pour les deux profils.

Groupe-cible du profil B: en règle générale, élèves du Cycle d'orientation, de l'enseignement secondaire inférieur ou d'un niveau analogue, selon les systèmes scolaires cantonaux.

Groupe-cible du profil E: en règle générale, élèves du Cycle d'orientation, de l'enseignement secondaire ou d'un niveau analogue, selon les systèmes scolaires cantonaux.

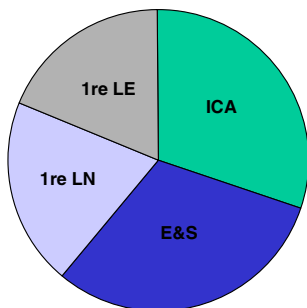
Caractéristiques du profil B: les employés de commerce ayant terminé la formation de base maîtrisent les tâches commerciales principalement exécutantes. Ils sont prêts à participer à la recherche de nouvelles définitions de tâches, de solutions et d'optimisations des processus de travail. Ce sont des prestataires de services à la disposition de clients internes et externes. Ils sont capables de communiquer de manière compétente dans la langue standard. Ils comprennent des textes et entretiens simples dans une langue étrangère.

Caractéristiques du profil E: les employés de commerce ayant terminé la formation élargie maîtrisent les tâches commerciales exigeant un haut degré d'autonomie. Ils sont prêts à redéfinir ou à refaçonner des tâches et processus. Ce sont des prestataires de services à la disposition de clients internes et externes. Ils sont capables de s'exprimer de manière impeccable, oralement et par écrit, dans la langue standard. Ils disposent de bonnes connaissances d'une deuxième langue nationale et de l'anglais.

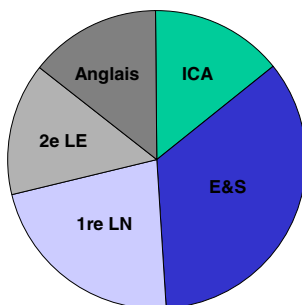
Comparaison des compétences acquises: les employés de commerce ayant terminé la formation de base disposent de meilleures connaissances et aptitudes dans le domaine ICA, surtout en ce qui concerne l'utilisation de l'informatique. Ils atteignent à peu près les mêmes compétences dans le domaine de la première langue nationale. Les employés de commerce du profil E disposent d'un bien plus grand savoir théorique dans le domaine économie et société. Ils sont à l'aise dans deux langues étrangères, alors que les connaissances de base se limitent à une seule langue étrangère pour le profil B.

Le schéma suivant illustre cette comparaison:

Profil B surtout activités exécutantes



Profil E surtout travaux autonomes et planification de processus



5 Compétences professionnelles à acquérir en fonction du domaine de formation/profil B

1 Branche et entreprise

1.1 Identifier les besoins du client

Idee directrice:

La juste perception des besoins des clients constitue l'une des bases du succès d'une entreprise. Lors d'un entretien, beaucoup de clients s'attendent à ce qu'on aille au devant de leurs besoins. Il importe donc que les employés de commerce procèdent à une évaluation exacte des besoins du client. La proposition de produits ou de services spécifiques n'est pas primordiale.

Objectif général:

- 1.1.1 L'employé de commerce fait preuve d'habileté lors d'entretiens de vente et de conseil, en étant ouvert aux besoins de ses clientes et clients.

Objectif général:

- 1.1.2 L'employé de commerce sait que des propositions de solution pratique exigent au préalable la définition exacte des besoins du client. Il est capable d'identifier les besoins du client à l'aide d'outils adéquats.

Objectif général:

- 1.1.3 Durant sa formation, l'employé de commerce prend conscience de l'importance de sa présentation et de son attitude envers les clients.

1.2 Proposer des produits et des services

Idée directrice:

Le succès à long terme d'une entreprise dépend de la qualité des produits et services proposés. Seules les entreprises ayant une approche professionnelle de la vente et de la qualité du service à la clientèle peuvent réussir.

Objectif général:

1.2.1 L'employé de commerce prend à cœur de toujours contribuer à la qualité du service de son entreprise.

Objectif général:

1.2.2 L'employé de commerce dispose des aptitudes nécessaires pour offrir des produits et des services de manière adaptée au client.

1.3 Connaître les produits alternatifs et ceux de la concurrence

Idée directrice:

Un bon employé de commerce observe le marché et connaît les produits et services équivalents de concurrents potentiels.

Objectif général:

1.3.1 L'employé de commerce s'intéresse à la situation actuelle du marché et aux produits et services proposés par la concurrence.

Objectif général:

1.3.2 L'employé de commerce est disposé à entrer en matière sur les objections des clients et à défendre de manière convaincante les avantages de ses produits et/ou services par rapport aux produits alternatifs et/ou ceux de la concurrence.

1.4 Objectifs de l'entreprise

Idée directrice:

Chaque entreprise a ses objectifs propres. Il est indispensable de bien connaître ces objectifs pour pouvoir représenter son entreprise à l'extérieur et comprendre les procédures et décisions en matière d'économie d'entreprise.

Objectif général:

1.4.1 L'employé de commerce s'intéresse aux objectifs de l'entreprise et contribue, dans le cadre de son champ d'activité, à ce qu'ils soient atteints.

Objectif général:

1.4.2 Il va de soi pour l'employé de commerce d'orienter son travail vers les objectifs visés.

1.5 Suivre l'évolution de la branche et de l'entreprise

Idee directrice:

Les employés qui se tiennent au courant des évolutions dans leur branche peuvent mieux agir au sein de l'entreprise et saisissent mieux les besoins des clients. Les évolutions et tendances d'actualité sont régulièrement discutées au sein de l'entreprise. Cela incite les collaborateurs à suivre spontanément ces évolutions

Objectif général:

1.5.1 L'employé de commerce se sert des canaux d'information accessibles et s'intéresse aux développements dans sa branche.

1.6 Les processus de travail dans l'entreprise

Idee directrice:

Des processus de travail rationnels sont profitables au succès de l'entreprise. Ils permettent de satisfaire au mieux les désirs des clients. C'est pourquoi il importe que les employés de commerce puissent décrire les processus de travail dans l'entreprise et participer à leur organisation.

Objectif général:

1.6.1 L'employé de commerce s'efforce en tout temps de comprendre des processus de travail simples au sein de l'entreprise, de les analyser et, le cas échéant, de soumettre des propositions d'amélioration.

1.7 Connaissances de la branche selon le guide méthodique type de l'association de branches

Idee directrice:

Outre les connaissances professionnelles générales, les employés de commerce doivent disposer de connaissances spécifiques de leur branche. Celles-ci sont indispensables à la réussite dans la vie professionnelle et sont décrites dans le guide méthodique type de la branche. L'entreprise est tenue de transmettre les contenus du guide méthodique type.

2 Information, communication, administration

2.1 Recours aux technologies modernes

Idee directrice:

La gestion de l'information et des technologies joue un rôle central dans l'économie et constitue un important facteur de succès dans le contexte de la concurrence internationale. Cela implique pour les employés de commerce qu'ils disposent de connaissances bien structurées en matière d'application des techniques d'information et qu'ils comprennent les processus d'information. La maîtrise des outils de communication électroniques est l'une des conditions de base pour être performant dans le secteur économique.

Objectif général:

2.1.1 L'employé de commerce fait preuve de routine professionnelle dans l'utilisation des technologies de communication modernes.

Objectif général:

2.1.2 L'employé de commerce manifeste de l'intérêt à se servir de l'ordinateur comme outil de travail personnel et comme instrument servant à résoudre des problèmes et à se procurer des informations.

Objectif général:

2.1.3 L'employé de commerce utilise couramment les technologies d'information pour planifier et exécuter ses tâches.

Objectif général:

2.1.4 L'employé de commerce comprend qu'il est important de traiter les informations de manière responsable. Il est conscient de leur impact économique et social.

2.2 Formes, moyens et techniques de communication

Idee directrice:

Une communication et un traitement de l'information optimaux requièrent la participation active de tous. C'est pourquoi les employés de commerce devraient être capables de prendre des décisions sûres, tant du point de vue formel que technique.

Toute documentation est structurée, conçue en fonction du client et généralement standardisée. Les clients attendent une documentation qui leur donne un aperçu des produits et services. C'est pourquoi les employés de commerce doivent être capables de constituer des documentations conformes aux exigences spécifiques de la branche.

Objectif général:

2.2.1 L'employé de commerce est capable de décider quelle forme, quel moyen et quelle technique de communication il convient d'appliquer dans une situation donnée et selon les impératifs de l'entreprise.

Objectif général:

2.2.2 L'employé de commerce a le souci d'organiser des processus de travail de manière consciente et efficace et utilise à bon escient les appareils et outils adéquats.

Objectif général:

2.2.3 L'employé de commerce fait preuve de professionnalisme dans l'établissement de documentation.

Objectif général:

- 2.2.4 L'employé de commerce a conscience du fait que les nouvelles technologies de traitement de l'information et de la communication rendent possibles de nouveaux comportements et de nouvelles conditions de travail.

2.3 Connaissances de base en ergonomie et en écologie

Idée directrice:

Le respect, sur le lieu de travail, des principes de l'ergonomie permet de prévenir les dommages pour la santé. L'adoption d'un comportement écologique est devenue indissociable de la vie professionnelle. Les employés de commerce sont sensibilisés et ouverts aux questions et dispositions ergonomiques et écologiques

Objectif général:

- 2.3.1 L'employé de commerce est disposé à soutenir des mesures écologiques.

Objectif général:

- 2.3.2 L'employé de commerce organise son poste de travail de manière appropriée et respecte ce faisant les aspects écologiques, économiques, sociaux et de santé.

Objectif général:

- 2.3.3 L'employé de commerce se doit d'aménager son poste de travail selon des principes ergonomiques.

2.4 Documentation et archivage

Idée directrice:

La protection et la sécurité des données confèrent un nouvel aspect aux rapports de l'individu avec la société et son entourage. La protection et la sécurité de l'information forment une condition-cadre de l'activité économique.

Les entreprises sont légalement tenues de constituer des archives et de conserver des documents. Par conséquent, les employés de commerce doivent connaître les obligations légales de conservation de données et de documents. Ils doivent être conscients de l'importance des archives pour le déroulement du travail au sein de l'entreprise formatrice et être capables de constituer, de gérer et d'utiliser les archives de manière systématique.

Objectif général:

L'employé de commerce est capable de prendre les mesures qui s'imposent pour éviter de perdre des données et pour parer à tout accès illicite aux données, et il agit en conséquence.

Objectif général:

2.4.2 L'employé de commerce traite toutes les données de manière responsable et discrète.

Objectif général:

2.4.3 L'employé de commerce utilise les archives et classements en fonction du cas et de la situation.

2.5 Utilisation du langage économique et professionnel

Idee directrice:

L'utilisation d'un langage économique moderne et adapté aux clients constitue, pour l'employé de commerce, la base de toute communication. Le succès de la communication écrite exige une grande intuition ainsi que la faculté de pouvoir comprendre la situation du partenaire et sentir ce qu'il attend de nous. Le dialogue avec le client, quand il prend la forme d'un échange de correspondance, est délicat. Les employés de commerce doivent donc disposer des aptitudes fondamentales à négocier habilement et de manière efficace. Ils maîtrisent un vocabulaire spécifique à la branche et à leur entreprise. Dans la communication écrite, ils utilisent de manière appropriée les modèles disponibles.

Objectif général:

2.5.1 L'employé de commerce sait rédiger des documents simples, adaptés au destinataire et tenant compte des aspects commerciaux et juridiques. Il s'efforce de maîtriser un vocabulaire commercial et spécifique à sa branche.

Objectif général:

2.5.2 L'employé de commerce s'efforce de rédiger des textes, standard ou non, de manière logique. Il s'applique à rechercher des informations, à les transmettre de manière adaptée au cas précis et à conférer à ses textes une forme plaisante et une typographie idoine.

Objectif général:

2.5.3 L'employé de commerce sait que, dans la vie économique, la communication doit être impérativement adaptée à la situation et aux destinataires.

Objectif général:

2.5.4 L'employé de commerce est capable de rédiger des documents sur la base d'instructions et de consigner par écrit des accords oraux.

Objectif général:

2.5.5 L'employé de commerce fait preuve de routine en remplissant des formulaires (correspondance par formulaires), de manière à éviter des demandes de précisions ultérieures.

Objectif général:

2.5.6 L'employé de commerce rédige des écrits personnels crédibles.

3 Économie et société

3.1 Comprendre le contexte économique mondial et identifier les interactions entre les entreprises et le monde environnant

Idee directrice:

Les entreprises fonctionnent dans un contexte économique, social et géographique. Leurs activités influencent ce contexte. Les employés de commerce sont capables d'évaluer la contribution de l'économie au bien-être général. Ils agissent en tant que professionnels et citoyens responsables.

Objectif général:

3.1.1 L'employé de commerce agit dans sa profession et dans sa vie quotidienne selon des principes éthiques.

Objectif général:

3.1.2 L'employé de commerce s'intéresse à l'actualité économique, notamment à celle de la Suisse et de l'Europe. Il est capable de percevoir les relations entre l'économie nationale et l'économie mondiale et d'évaluer leurs répercussions pour l'entreprise et pour lui-même. Il comprend les processus politico-économiques et les interventions des autorités en la matière.

Objectif général:

3.1.3 L'employé de commerce adopte une attitude générale marquée par la compréhension d'autres cultures et sociétés. Il a conscience des interdépendances entre les pays industriels et les pays en développement et des interrelations entre les ressources naturelles et le développement économique.

Objectif général:

3.1.4 L'employé de commerce analyse des reportages d'actualité diffusés par les médias et en tire des conclusions claires.

Objectif général:

3.1.5. Dans la vie quotidienne, l'employé de commerce agit dans le souci de concilier l'économie et l'écologie.

3.2 Identifier les caractéristiques et problèmes de l'État, de l'économie et de la société

Idée directrice:

Il est indispensable que les employés de commerce s'informent sur l'actualité. La connaissance des interconnexions entre l'État, la société et l'économie mondiale permet aux employés de commerce de prendre conscience de leur rôle dans la politique, l'économie et la société. Ils sont capables de se forger une opinion personnelle solide sur des questions relevant de la politique et de la société.

Objectif général:

3.2.1 L'employé de commerce s'intéresse aux questions de la vie sociale, aux mécanismes démocratiques des institutions de l'État et aux processus politiques.

Objectif général:

3.2.2 L'employé de commerce suit l'actualité politique à travers les médias.

Objectif général:

3.2.3 L'employé de commerce participe activement à l'organisation de la vie sociale et économique.

Objectif général:

3.2.4 Lors de discussions sur des thèmes socio-politiques, l'employé de commerce se montre prêt à revoir son opinion et est ouvert à des opinions divergentes.

3.3 Décrire l'environnement de la gestion d'entreprise et relever des possibilités d'agir

Idée directrice:

Le succès d'une entreprise nécessite que les collaborateurs soutiennent les objectifs de l'entreprise. A ce titre, les employés de commerce connaissent les données des problèmes de l'entreprise et s'impliquent dans les différents processus de travail.

Objectif général:

3.3.1 L'employé de commerce est capable d'effectuer rapidement et à moindre frais les travaux liés aux opérations de paiement.

Objectif général:

- 3.3.2 L'employé de commerce connaît les principes de base du financement des entreprises et compare différents types possibles de placement de capitaux.

Objectif général:

- 3.3.3 L'employé de commerce s'intéresse aux processus de travail. Il sait analyser des processus simples et formuler des propositions d'amélioration.

Objectif général:

- 3.3.4 L'employé de commerce sait gérer les risques encourus dans la vie privée ou dans l'entreprise.

Objectif général:

- 3.3.5 L'employé de commerce connaît les principes généraux et les instruments de la gestion des ressources humaines.

Objectif général:

- 3.3.6 L'employé de commerce connaît les instruments adéquats pour assurer le succès d'une présence active sur le marché et propose, dans des cas simples, des possibilités d'agir efficacement.

Objectif général:

- 3.3.7 L'employé de commerce oriente ses activités vers les besoins des différents groupes d'intérêts, notamment de ses clients. Il identifie les exigences posées à l'entreprise et tient compte des interactions entre les entreprises et leur environnement, ainsi que des conflits d'intérêts qui en découlent.

Objectif général:

- 3.3.8 L'employé de commerce connaît les étapes du cycle de la fourniture de prestations, comme l'approvisionnement et la production.

3.4

Appliquer les techniques quantitatives de gestion

Idée directrice:

Les techniques quantitatives de gestion fournissent une base de décision importante pour la gestion d'une entreprise. La formation vise à apprendre à tenir une comptabilité et à clôturer des comptes.

Objectif général:

- 3.4.1 L'employé de commerce est capable de tenir et de boucler la comptabilité d'une entreprise dans des situations simples.

Objectif général:

3.4.2 L'employé de commerce maîtrise les calculs commerciaux courants.

3.5 Intégrer des structures et processus juridiques dans la vie quotidienne

Idee directrice:

Les employés de commerce comprennent les interdépendances des contextes social, juridique et de gestion d'entreprise. Pour pouvoir évoluer dans cet environnement, ils disposent des connaissances juridiques de base nécessaires.

Objectif général:

3.5.1 L'employé de commerce connaît les problèmes juridiques simples qui peuvent se poser dans sa vie quotidienne professionnelle et privée. Il apporte des solutions aux problèmes rencontrés, à l'aide notamment du Code des obligations (CO) et du Code civil (CC).

Objectif général:

3.5.2 L'employé de commerce connaît, pour les entreprises, les principales formes juridiques et leurs incidences.

4 Première langue nationale (langue standard)

4.1 Connaître et appliquer les bases de la langue

Idee directrice:

Le travail quotidien des employés de commerce se base, entre autres, sur la communication orale et écrite. Elle contribue à leur succès professionnel et personnel, ainsi qu'à celui de l'entreprise. L'usage adéquat de la langue permet de s'exprimer de manière claire et adaptée au destinataire et favorise la compréhension. C'est pourquoi il est important que les employés de commerce s'expriment correctement et de manière appropriée.

Objectif général:

4.1.1 Dans les entretiens et la correspondance, l'employé de commerce est animé d'un esprit d'ouverture et applique les principes fondamentaux de la communication.

Objectif général:

4.1.2 L'employé de commerce prend soin de s'exprimer correctement.

Objectif général:

L'employé de commerce utilise un vocabulaire et une phraséologie circonstanciés et adaptés au destinataire.

4.2 Comprendre les textes et en identifier l'intention

Idée directrice:

Dans leur vie quotidienne, les employés de commerce sont confrontés à divers types de textes. L'étude de textes de genres différents contribue à élargir leur horizon linguistique et culturel. La capacité de comprendre un texte et d'en identifier le message et l'impact permet de réagir et d'agir de manière appropriée.

Objectif général:

4.2.1 Dans l'approche de textes, l'employé de commerce réagit en tenant compte de la situation. Il applique les méthodes adéquates pour en saisir le contenu, la structure et l'intention.

Objectif général:

4.2.2 L'employé de commerce lit et comprend des textes et s'en forge une opinion. Il est ouvert à la littérature et la considère comme un enrichissement.

4.3 Rédiger des textes de manière ciblée

Idée directrice:

Les employés de commerce rédigent des textes simples, en veillant à ce qu'ils soient bien structurés, bien formulés et clairs. La rédaction de textes appropriés et adaptés aux destinataires garantit aux employés de commerce une communication écrite fructueuse.

Objectif général:

4.3.1 L'employé de commerce est conscient du fait qu'à certaines situations correspondent certains types de textes. Il restitue les événements de manière claire, ordonnée et correcte. Il présente de manière précise et logique aussi bien des faits que des opinions.

4.4 Comprendre ce que l'on voit et entend et en déceler l'intention

Idée directrice:

La communication, verbale et non verbale, occupe une place importante dans la vie professionnelle des employés de commerce. Le fait d'interpréter correctement ce que l'on voit et entend et d'y réagir convenablement garantit une communication fructueuse. Les employés de commerce sont disposés à repenser leur attitude envers leurs interlocuteurs.

Objectif général:

4.4.1. L'employé de commerce a le sens de la communication verbale et non verbale.

Objectif général:

4.4.2 L'employé de commerce est capable de suivre une conversation, un débat ou un discours. Il en comprend le message, identifie l'intention du locuteur et réagit de manière appropriée.

Objectif général:

4.4.3 L'employé de commerce est capable de comprendre le contenu et le message d'une image et de les transposer verbalement.

4.5 Présenter et défendre des contenus

Idee directrice:

Présenter des faits et défendre des points de vue de manière convaincante produit son effet. Pour y parvenir, les employés de commerce ont recours aux méthodes et techniques nécessaires.

Objectif général:

4.5.1 L'employé de commerce distingue les faits des opinions.

Objectif général:

4.5.2 L'employé de commerce est disposé à s'engager dans les processus permettant de se forger une opinion. Il rassemble des faits, se met à la place des autres et apprécie la force de persuasion du bon argument et l'impact d'une bonne présentation. Il respecte l'avis des autres.

4.6 Utiliser les médias

Idee directrice:

Les informations d'ordre culturel, social, politique et économique passent par les médias. Les employés de commerce sont capables de se procurer les informations importantes concernant leur domaine et leur champ d'activité, de les évaluer et de les exploiter dans la pratique professionnelle et au quotidien.

Objectif général:

4.6.1 L'employé de commerce mesure l'importance et l'impact des différents médias.

Objectif général:

4.6.2 L'employé de commerce est disposé à recourir aux médias pour se procurer des informations professionnelles ou d'ordre général. Il porte un regard critique sur l'information et en juge la qualité.

5 Langues étrangères (obligatoire: deuxième langue nationale ou anglais; facultatif: autres langues)

5.1 Interaction: échanger des informations orales et écrites

Idee directrice:

Pour le bon déroulement du travail au sein de l'entreprise, les entretiens et les informations écrites sont d'une importance primordiale. Dans les contacts professionnels, il faut savoir s'adapter à son interlocuteur et agir de manière ciblée. Dans le contexte privé également, les échanges oraux – et dans une moindre mesure écrits – jouent un rôle important. Les employés de commerce parviennent à communiquer à l'aide de moyens très simples, tant dans le domaine privé que professionnel.

Objectif général:

- 5.1.1 L'employé de commerce montre sa volonté de participer à des entretiens brefs et simples sur des sujets familiers relevant directement de son champ d'activité professionnelle ou du domaine privé.

Objectif général:

- 5.1.2 L'employé de commerce est disposé à recueillir et à fournir par écrit des informations concernant directement son champ d'activité professionnelle ou sa personne.

Objectif général:

- 5.1.3 L'employé de commerce est volontiers à l'écoute de son interlocuteur, tant dans le domaine privé que professionnel.

5.2 Réception: comprendre des informations orales et écrites

Idee directrice:

Dans leur travail, les employés de commerce sont confrontés à divers textes standard oraux et, dans une moindre mesure, écrits. Ils ont suffisamment développé leurs compétences linguistiques pour pouvoir comprendre des textes standard simples relevant directement de leur environnement professionnel ou du domaine privé.

Objectif général:

- 5.2.1 L'employé de commerce montre de l'intérêt pour les informations orales de sources diverses et est disposé à écouter ses interlocuteurs de langue étrangère.

Objectif général:

- 5.2.2 L'employé de commerce est disposé à tirer des informations de brefs textes écrits simples.

5.3 Production: fournir des informations orales et écrites

(Pas d'idée directrice, ni d'objectifs généraux, ni d'objectifs détaillés. L'expression écrite est prise en considération dans l'interaction. Il n'est pas prévu pour le profil B de productions d'une certaine ampleur.)

5.4 Médiation: transmettre des informations orales et écrites

Idee directrice:

Les employés de commerce évoluent, dans certains cas, au sein d'un environnement plurilingue. Ils transmettent des informations simples entre personnes de langues différentes.

Objectif général:

5.4.1 L'employé de commerce est disposé à jouer le rôle d'intermédiaire entre partenaires de langues différentes.

5.5 Connaître et appliquer les bases de la langue étrangère

Idee directrice:

La possibilité de communiquer dans une langue étrangère facilite, tant sur le plan privé que professionnel, les contacts avec des personnes de langue différente. Dans le monde des affaires, il est hautement profitable que les employés de commerce sachent s'exprimer dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Les employés de commerce disposent des connaissances nécessaires pour pouvoir comprendre cette langue et la parler.

Objectif général:

5.5.1 L'employé de commerce montre son intérêt à approfondir et à élargir ses connaissances linguistiques.

Objectif général:

5.5.2 L'employé de commerce est conscient des difficultés linguistiques et se montre disposé à les surmonter à l'aide de moyens auxiliaires adéquats.

6 Compétences professionnelles à acquérir en fonction du domaine de formation/profil E

1 Branche et entreprise

1.1 Identifier les besoins du client

Idee directrice:

La juste perception des besoins des clients constitue l'une des bases du succès d'une entreprise. Lors d'un entretien, beaucoup de clients s'attendent à ce qu'on aille au devant de leurs besoins. Il importe

donc que les employés de commerce procèdent à une analyse approfondie de la situation. La proposition de produits ou de services spécifiques n'est pas primordiale.

Objectif général:

1.1.1 L'employé de commerce fait preuve de routine professionnelle lors d'entretiens de vente et de conseil, en posant des questions ouvertes pour identifier les besoins des clients.

Objectif général:

1.1.2 L'employé de commerce sait qu'une proposition de solution pratique exige au préalable la définition exacte des besoins du client.

Objectif général:

1.1.3 Durant sa formation, l'employé de commerce prend conscience de l'importance de sa présentation et de son attitude envers les clients.

1.2 Proposer des produits et des services

Idée directrice:

Le succès à long terme d'une entreprise dépend de la qualité des produits et des services proposés, ainsi que de la façon de les vendre, qui doit être professionnelle. Il est donc décisif de disposer de bonnes connaissances des produits, d'appliquer des techniques de vente adaptées au client et d'avoir une approche professionnelle de la qualité du service.

Objectif général:

1.2.1 L'employé de commerce prend à cœur de toujours contribuer à la qualité optimale du service de son entreprise.

Objectif général:

1.2.2 L'employé de commerce dispose des aptitudes nécessaires pour offrir des produits et des services de manière convaincante et adaptée au client.

1.3 Connaître les produits alternatifs et ceux de la concurrence

Idée directrice:

Un bon employé de commerce observe le marché et connaît les produits et services de concurrents potentiels. Il a réfléchi à d'autres manières de fournir les prestations de service.

Objectif général:

1.3.1 L'employé de commerce est disposé à suivre constamment l'évolution des produits de son entreprise et de ceux de la concurrence, et il est soucieux de connaître les différences entre ces produits.

Objectif général:

1.3.2 L'employé de commerce est disposé à entrer en matière sur les objections des clients et à défendre de manière convaincante les avantages de ses produits et/ou services par rapport aux produits alternatifs et/ou à ceux de la concurrence.

1.4 Schéma directeur et objectifs de l'entreprise

Idée directrice:

Dans chaque entreprise, il est primordial d'orienter le travail vers les objectifs visés. C'est pourquoi il est décisif de connaître les objectifs de son entreprise, afin de pouvoir la représenter à l'extérieur et de comprendre les processus et décisions en matière d'économie d'entreprise.

Objectif général:

1.4.1 L'employé de commerce est conscient de l'importance du schéma directeur de l'entreprise pour le climat et les conditions de travail dans l'entreprise.

Objectif général:

1.4.2 Dans le cadre de son travail, l'employé de commerce s'engage en faveur de la concrétisation optimale des objectifs de l'entreprise.

Objectif général:

1.4.3 L'employé de commerce est en mesure de comprendre les répercussions de la gestion de la qualité adoptée par l'entreprise sur les processus de travail au sein de l'entreprise.

Objectif général:

1.4.4 Il va de soi pour l'employé de commerce d'orienter son travail vers les objectifs visés.

1.5 Suivre l'évolution de la branche et de l'entreprise

Idée directrice:

Les employés de commerce qui sont au courant des dernières évolutions de leur branche peuvent mieux agir au sein de l'entreprise et saisissent mieux les besoins des clients. Ils sont professionnellement préparés pour l'avenir. Les évolutions et tendances d'actualité sont discutées au sein de l'entreprise. Cela incite les collaborateurs à suivre spontanément ces évolutions.

Objectif général:

- 1.5.1 L'employé de commerce se procure des informations spécifiques à son domaine d'activité par le biais des canaux d'information accessibles et en s'intéressant aux développements dans sa branche.

1.6 Les processus de travail dans l'entreprise

Idée directrice:

Des processus de travail rationnels sont profitables au succès de l'entreprise. Ils constituent une condition préalable pour livrer le produit dans les délais fixés. C'est pourquoi il importe que les employés de commerce puissent décrire et analyser les processus de travail dans l'entreprise et participer à leur organisation.

Objectif général:

- 1.6.1 L'employé de commerce s'efforce en tout temps de comprendre les processus de travail au sein de l'entreprise, de les analyser et, le cas échéant, de soumettre des propositions d'amélioration.

1.7 Connaissances de la branche selon le guide méthodique type de l'association de branches

Idée directrice:

Outre les connaissances professionnelles générales, les employés de commerce doivent disposer de connaissances spécifiques de leur branche. Celles-ci sont indispensables à la réussite dans la vie professionnelle et sont décrites dans le guide méthodique type de la branche. L'entreprise est tenue de transmettre les contenus du guide méthodique type.

2 Information, communication, administration

2.1 Recours aux technologies modernes

Idée directrice:

La gestion de l'information et des technologies joue un rôle central dans l'économie et constitue un important facteur de succès dans le contexte de la concurrence internationale. Cela implique pour les employés de commerce qu'ils disposent de connaissances bien structurées en matière d'application des techniques d'information et qu'ils comprennent les processus d'information. La maîtrise des outils de communication électroniques est l'une des conditions de base pour être performant dans le secteur économique.

Objectif général:

2.1.1 L'employé de commerce fait preuve de routine professionnelle dans l'utilisation des technologies de communication modernes.

Objectif général:

2.1.2 L'employé de commerce manifeste de l'intérêt à se servir de l'ordinateur comme outil de travail personnel et comme instrument servant à résoudre des problèmes.

Objectif général:

2.1.3 L'employé de commerce utilise couramment les technologies d'information pour planifier et exécuter ses tâches.

Objectif général:

2.1.4 L'employé de commerce comprend qu'il est important de traiter les informations de manière responsable. Il est conscient de leur impact économique et social et les traite en conséquence.

2.2 Formes, moyens et techniques de communication

Idee directrice:

Une communication et un traitement de l'information optimaux requièrent la participation active de tous. C'est pourquoi tous les employés de commerce doivent être capables de prendre des décisions sûres, tant du point de vue formel que technique.

Toute documentation est structurée, conçue en fonction du client et généralement standardisée. Les clients attendent une documentation qui leur donne un aperçu des produits et services. C'est pourquoi les employés de commerce doivent être capables de constituer des documentations conformes aux exigences spécifiques de la branche.

Objectif général:

2.2.1 L'employé de commerce est capable de décider quelle forme, quel moyen et quelle technique de communication il convient d'appliquer dans une situation donnée et selon les impératifs de l'entreprise.

Objectif général:

2.2.2 L'employé de commerce a le souci d'organiser des processus de travail de manière efficace et utilise à bon escient les appareils et outils adéquats.

Objectif général:

2.2.3 L'employé de commerce fait preuve de professionnalisme dans l'établissement de documentation.

Objectif général:

- 2.2.4 L'employé de commerce a conscience du fait que les nouvelles technologies de traitement de l'information et de la communication rendent possibles de nouveaux comportements.

2.3

Connaissances de base en ergonomie et en écologie

Idée directrice:

Le respect, sur le lieu de travail, des principes de l'ergonomie permet de prévenir les dommages pour la santé. L'adoption d'un comportement écologique est devenue indissociable de la vie professionnelle. Les employés de commerce sont sensibilisés et ouverts aux questions et dispositions ergonomiques et écologiques.

Objectif général:

- 2.3.1 L'employé de commerce est disposé à soutenir des mesures écologiques.

Objectif général:

- 2.3.2 L'employé de commerce organise son poste de travail de manière appropriée et respecte ce faisant les aspects écologiques, économiques, sociaux et de santé.

Objectif général:

- 2.3.3 L'employé de commerce se doit d'aménager son poste de travail selon des principes ergonomiques.

2.4

Documentation et archivage

Idée directrice:

La protection et la sécurité des données confèrent un nouvel aspect aux rapports de l'individu avec la société et son entourage. La protection et la sécurité de l'information forment une condition-cadre de l'activité économique.

Les entreprises sont légalement tenues de constituer des archives et de conserver des documents. Par conséquent, les employés de commerce doivent connaître les obligations légales de conservation de données et de documents. Ils doivent être conscients de l'importance des archives pour le déroulement du travail au sein de l'entreprise formatrice et être capables de constituer, de gérer et d'utiliser les archives de manière systématique.

Objectif général:

- 2.4.1 L'employé de commerce est capable de prendre les mesures qui s'imposent pour éviter de perdre des données et pour parler à tout accès illicite aux données, et il agit en conséquence.

Objectif général:

2.4.2 L'employé de commerce traite toutes les données de manière responsable et discrète.

Objectif général:

2.4.3 L'employé de commerce utilise les archives et classements en fonction du cas et de la situation.

2.5 Utilisation du langage économique et professionnel

Idee directrice:

L'utilisation d'un langage économique moderne et adapté aux clients constitue, pour l'employé de commerce, la base de toute communication. Le succès de la communication écrite exige une grande intuition ainsi que la faculté de pouvoir comprendre la situation du partenaire et sentir ce qu'il attend de nous. Le dialogue avec le client, quand il prend la forme d'un échange de correspondance, est délicat. Les employés de commerce doivent donc disposer des aptitudes fondamentales à négocier habilement et de manière efficace. Ils maîtrisent un vocabulaire spécifique à la branche et à leur entreprise. Dans la communication écrite, ils utilisent de manière appropriée les modèles disponibles.

Objectif général:

2.5.1 L'employé de commerce sait rédiger des documents adaptés au destinataire et tenant compte des aspects commerciaux et juridiques. Il maîtrise le vocabulaire commercial et spécifique à sa branche.

Objectif général:

2.5.2 L'employé de commerce s'efforce de rédiger des textes de manière logique en veillant à un raisonnement clair et concis. Il recherche des informations et les transmet de manière adaptée au cas précis. Il confère à ses textes une forme agréable et une typographie idoine.

Objectif général:

2.5.3 L'employé de commerce sait que, dans la vie économique, la communication doit être impérativement adaptée à la situation et aux destinataires.

Objectif général:

2.5.4 L'employé de commerce est en mesure de rédiger des documents de manière convaincante et de consigner par écrit des accords oraux.

3 **Économie et société**

3.1 **Comprendre le contexte économique mondial et identifier les interactions entre les entreprises et le monde environnant**

Idee directrice:

Les entreprises fonctionnent dans un contexte économique, social et géographique. Leurs activités influencent ce contexte. Les employés de commerce sont capables d'évaluer la contribution de l'économie au bien-être général. Ils agissent en tant que professionnels et citoyens responsables.

Objectif général:

3.1.1 L'employé de commerce agit dans sa profession et dans sa vie quotidienne selon des principes éthiques.

Objectif général:

3.1.2 L'employé de commerce s'intéresse à l'actualité économique, notamment à celle de la Suisse et de l'Europe. Il est capable de percevoir les relations entre l'économie nationale et l'économie mondiale et d'évaluer leurs répercussions pour l'entreprise et pour lui-même. Il comprend les processus politico-économiques et les interventions des autorités en la matière.

Objectif général:

3.1.3 L'employé de commerce adopte une attitude générale marquée par la compréhension d'autres cultures et sociétés. Il comprend les interdépendances entre les pays industriels et les pays en développement ainsi que les interrelations entre les ressources naturelles et le développement économique.

Objectif général:

3.1.4 L'employé de commerce analyse des reportages d'actualité diffusés par les médias en matière de politique économique et en tire des conclusions claires.

Objectif général:

3.1.5 Dans la vie quotidienne, l'employé de commerce agit dans le souci de concilier l'économie et l'écologie.

3.2 **Identifier les caractéristiques et problèmes de l'État, de l'économie et de la société**

Idee directrice:

Il est indispensable que les employés de commerce s'informent sur l'actualité. La connaissance des interconnexions entre l'État, la

société et l'économie mondiale permet aux employés de commerce de prendre conscience de leur rôle dans la politique, l'économie et la société. Ils sont capables de se forger une opinion personnelle solide sur des questions complexes relevant de la politique et de la société.

Objectif général:

3.2.1 L'employé de commerce s'intéresse aux questions de la vie sociale, aux mécanismes démocratiques des institutions de l'État et aux processus politiques.

Objectif général:

3.2.2 L'employé de commerce suit l'actualité politique à travers les médias.

Objectif général:

3.2.3 L'employé de commerce participe activement à l'organisation de la vie sociale et économique.

Objectif général:

3.2.4 Lors de discussions sur des thèmes socio-politiques, l'employé de commerce se montre prêt à revoir son opinion et est ouvert à des opinions divergentes.

3.3 Décrire l'environnement de la gestion d'entreprise et relever des possibilités d'agir

Idee directrice:

Le succès d'une entreprise nécessite que les collaborateurs soutiennent les objectifs de l'entreprise. A ce titre, les employés de commerce connaissent les données des problèmes de l'entreprise et s'impliquent dans les différents processus de travail.

Objectif général:

3.3.1 L'employé de commerce est capable d'effectuer rapidement et à moindres frais les travaux liés aux opérations de paiement.

Objectif général:

3.3.2 L'employé de commerce connaît les principes de base du financement des entreprises et compare différents types possibles de placement de capitaux.

Objectif général:

3.3.3 L'employé de commerce s'intéresse aux processus de travail. Il sait analyser des processus simples et formuler des propositions d'amélioration.

Objectif général:

- 3.3.4 L'employé de commerce sait gérer les risques encourus dans la vie privée ou dans l'entreprise.

Objectif général:

- 3.3.5 L'employé de commerce connaît les principes généraux et les instruments de la gestion des ressources humaines.

Objectif général:

- 3.3.6 L'employé de commerce connaît les instruments adéquats pour assurer le succès d'une présence active sur le marché et propose, dans des cas simples, des possibilités d'agir efficacement.

Objectif général:

- 3.3.7 L'employé de commerce oriente ses activités vers les besoins des différents groupes d'intérêts, notamment de ses clients. Il identifie les exigences posées à l'entreprise et tient compte des interactions entre les entreprises et leur environnement, ainsi que des conflits d'intérêts qui en découlent.

Objectif général:

- 3.3.8 L'employé de commerce connaît les étapes du cycle de la fourniture de prestations, comme l'approvisionnement et la production.

3.4

Appliquer les techniques quantitatives de gestion et les concevoir comme instrument de gestion

Idée directrice:

Les techniques quantitatives de gestion fournissent une base de décision importante pour la gestion d'une entreprise. La formation vise non seulement à apprendre à tenir une comptabilité, mais elle exerce également de manière précise la faculté, dans des cas donnés, d'interpréter, d'analyser et d'exploiter les résultats et de faire part des conséquences qu'on en tire.

Objectif général:

- 3.4.1 L'employé de commerce est capable de tenir et de boucler la comptabilité d'une entreprise et maîtrise les calculs commerciaux courants.

Objectif général:

- 3.4.2 L'employé de commerce identifie les interconnexions entre la comptabilité financière et le compte d'exploitation et est

capable d'effectuer les calculs des coûts et les calculs des prix de vente. A l'aide de rapports de gestion simples, il est à même d'évaluer la situation économique d'une entreprise.

3.5 Intégrer des structures et processus juridiques dans la vie quotidienne

Idee directrice:

Les employés de commerce comprennent les interdépendances des contextes social, juridique et de gestion d'entreprise. Pour pouvoir évoluer dans cet environnement, ils disposent des connaissances juridiques de base nécessaires.

Objectif général:

3.5.1 L'employé de commerce connaît les problèmes juridiques simples qui peuvent se poser dans sa vie quotidienne professionnelle et privée. Il apporte des solutions aux problèmes rencontrés, à l'aide notamment du Code des obligations (CO) et du Code civil (CC).

Objectif général:

3.5.2 L'employé de commerce connaît les principales formes juridiques des entreprises. Il est capable de proposer la forme juridique appropriée dans une situation donnée.

4 Première langue nationale (langue standard)

4.1 Connaître et appliquer les bases de la langue

Idee directrice:

Le travail quotidien des employés de commerce se base, entre autres, sur la communication orale et écrite. Elle contribue à leur succès professionnel et personnel, ainsi qu'à celui de l'entreprise. L'usage nuancé de la langue permet de s'exprimer de manière claire et adaptée au destinataire et favorise la compréhension. C'est pourquoi il est important que les employés de commerce s'expriment correctement et de manière appropriée.

Objectif général:

4.1.1 Dans les entretiens et la correspondance, l'employé de commerce est animé d'un esprit d'ouverture et applique les principes fondamentaux de la communication.

Objectif général:

4.1.2 L'employé de commerce prend soin de s'exprimer correctement.

Objectif général:

- 4.1.3 L'employé a le sens des structures linguistiques; il utilise un vocabulaire circonstancié et adapté au destinataire.

4.2 Comprendre les textes et en identifier l'intention

Idee directrice:

Dans leur vie quotidienne, les employés de commerce sont confrontés à divers types de textes. L'étude de textes de genres différents contribue à élargir leur horizon linguistique et culturel. La capacité de comprendre un texte et d'en identifier le message et les effets permet de réagir et d'agir de manière appropriée. Les employés de commerce maîtrisent des techniques d'analyse et d'interprétation de documents écrits.

Objectif général:

- 4.2.1 Dans l'approche de textes, l'employé de commerce réagit en tenant compte de la situation. Il applique les méthodes adéquates pour en saisir le contenu, la structure, l'argumentation et l'intention.

Objectif général:

- 4.2.2 L'employé de commerce lit et comprend des textes et s'en forge une opinion. Il est ouvert à la littérature et la considère comme un enrichissement.

4.3 Rédiger des textes de manière ciblée

Idee directrice:

Les employés de commerce rédigent divers types de textes, en veillant à ce qu'ils soient bien structurés, bien formulés et clairs. La rédaction de textes appropriés et adaptés aux destinataires garantit aux employés de commerce une communication écrite fructueuse.

Objectif général:

- 4.3.1 L'employé de commerce est conscient du fait qu'à certaines situations correspondent certains types de textes. Il restitue les événements de manière claire, ordonnée et correcte. Il présente de manière précise et logique aussi bien des situations complexes que des opinions.

4.4 Comprendre ce que l'on voit et entend et en déceler l'intention

Idee directrice:

La communication, verbale et non verbale, occupe une place importante dans la vie professionnelle des employés de commerce. Le fait d'interpréter correctement ce que l'on voit et entend et d'y réagir

convenablement garantit une communication fructueuse. Les employés de commerce sont disposés à repenser leur attitude envers leurs interlocuteurs.

Objectif général:

4.4.1 L'employé de commerce applique avec succès les stratégies de la communication verbale et non verbale. Il a le sens du ton approprié, du niveau linguistique et des effets de style.

Objectif général:

4.4.2 L'employé de commerce suit avec intérêt les conversations, débats ou discours. Il en comprend le message, identifie l'intention du locuteur et réagit de manière appropriée.

Objectif général:

4.4.3 L'employé de commerce est capable de comprendre le contenu et le message d'une image et de les transposer verbalement.

4.5 Présenter et défendre des contenus

Idée directrice:

Présenter des faits et défendre des points de vue de manière convaincante produit son effet. Pour y parvenir, les employés de commerce ont recours à des méthodes et techniques adéquates.

Objectif général:

4.5.1 L'employé de commerce distingue les faits des opinions.

Objectif général:

4.5.2 L'employé de commerce est disposé à s'engager dans les processus permettant de se forger une opinion. Il rassemble des faits, se met à la place des autres et apprécie la force de persuasion du bon argument et l'impact d'une bonne présentation. Il respecte l'avis des autres.

Objectif général:

4.5.3 L'employé de commerce présente des contenus et des opinions avec compétence.

4.6 Utiliser les médias

Idée directrice:

Les informations d'ordre culturel, social, politique et économique passent par les médias. Les employés de commerce sont capables de se procurer les informations importantes concernant leur domaine et leur champ d'activité, de les évaluer et de les exploiter dans la pratique professionnelle et au quotidien.

Objectif général:

- 4.6.1 L'employé de commerce mesure l'importance et l'impact des différents médias.

Objectif général:

- 4.6.2 L'employé de commerce est disposé à recourir aux médias pour se procurer des informations professionnelles ou d'ordre général. Il porte un regard critique sur l'information et en juge la qualité.

5 Langues étrangères (obligatoire: deuxième langue nationale et anglais; facultatif: autres langues)

5.1 Interaction: échanger des informations orales et écrites

Idee directrice:

Pour le bon déroulement du travail au sein de l'entreprise, les entretiens et la correspondance sont d'une importance primordiale. Dans les contacts avec les partenaires commerciaux, il faut agir en s'adaptant au client et de manière ciblée. Les échanges oraux et écrits sont également très importants dans le contexte privé. Les employés de commerce sont à même de communiquer avec succès à l'aide de moyens simples, tant dans le domaine privé que professionnel.

Objectif général:

- 5.1.1 L'employé de commerce montre sa volonté d'entamer et de mener de brefs et simples entretiens sur des sujets familiaux relevant de son champ d'activité professionnel et du domaine privé.

Objectif général:

- 5.1.2 L'employé de commerce est disposé à échanger par écrit des informations sur des sujets familiaux relevant de son champ d'activité professionnel et du domaine privé.

Objectif général:

- 5.1.3 L'employé de commerce est volontiers à l'écoute de son interlocuteur, tant dans le domaine privé que professionnel.

5.2 Réception: comprendre des informations orales et écrites

Idee directrice:

Dans leur travail, les employés de commerce sont confrontés à des textes oraux et écrits les plus divers. Ils ont suffisamment développé leurs compétences linguistiques pour pouvoir comprendre des textes simples et courants sur des sujets familiaux concernant leur environnement professionnel.

Objectif général:

5.2.1 L'employé de commerce montre de l'intérêt pour les informations orales diffusées par les médias et est disposé à écouter ses interlocuteurs de langue étrangère lors d'entretiens et de présentations.

Objectif général:

5.2.2 L'employé de commerce montre de l'intérêt pour des textes écrits en langue étrangère.

5.3 Production: fournir des informations orales et écrites

Idée directrice:

Dans la vie professionnelle, les messages oraux et écrits standard jouent un rôle important. Les employés de commerce sont capables d'utiliser les types simples de tels messages, afin de fournir des informations.

Objectif général:

5.3.1 L'employé de commerce est en mesure d'effectuer une présentation orale et de prendre position sur un sujet.

Objectif général:

5.3.2 L'employé de commerce est disposé à exécuter de manière autonome de petits travaux écrits, en utilisant les outils idoines.

5.4 Médiation: transmettre des informations orales et écrites

Idée directrice:

Les employés de commerce évoluent dans un environnement pluri-lingue. Ils contribuent au flux des informations et à la compréhension par-delà les frontières linguistiques. Le développement de la capacité de transmettre des informations dans une autre langue fait partie de la formation.

Objectif général:

5.4.1 L'employé de commerce montre de l'intérêt à jouer le rôle d'intermédiaire entre partenaires de langues différentes.

5.5 Connaître et appliquer les bases des langues étrangères

Idée directrice:

La communication en langue étrangère avec des personnes de Suisse et de l'étranger est, pour beaucoup d'employés de commerce, un aspect essentiel de leur activité quotidienne. Elle contribue à leur succès personnel et professionnel, ainsi qu'à celui de l'entreprise. Dans le monde des affaires, il est souvent indispensable que les

employés de commerce sachent communiquer au moins dans une deuxième langue nationale et dans une autre langue étrangère. Les employés de commerce disposent des connaissances nécessaires pour pouvoir comprendre ces langues et les parler.

Objectif général:

5.5.1 L'employé de commerce montre son intérêt à approfondir et à élargir ses connaissances linguistiques.

Objectif général:

5.5.2 L'employé de commerce est conscient des difficultés linguistiques et est disposé à les surmonter à l'aide de moyens auxiliaires adéquats.

3^e partie: dispositions finales

1 Entrée en vigueur

Les présents objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2003.

Département fédéral de l'économie:

Joseph Deiss

68300 **Employé de commerce/Employée de commerce – Formation de base**
Impiegato di commercio/Impiegata di commercio – Formazione di base
Kauffrau/Kaufmann – Basisbildung

68200 **Employé de commerce/Employée de commerce – Formation élargie**
Impiegato di commercio/Impiegata di commercio – Formazione estesa
Kauffrau/Kaufmann – Erweiterte Grundbildung

- A. Règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage
 - B. Objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage
 - C. Systématique des éléments d'examen
-

Employé de commerce/Employée de commerce

Formation de base

Formation élargie

C

Systématique des éléments d'examen

du 24 janvier 2003

Le Département fédéral de l'économie,

vu les art. 39, al. 1 et 43, al. 1 de la loi fédérale du 19 avril 1978 sur la formation professionnelle¹⁶ (LFPr)

et vu les art. 1, al. 1 et 32 de l'ordonnance du 7 novembre 1979¹⁷ sur la formation professionnelle (OFPr),

arrête:

¹⁶ RS 412.10

¹⁷ RS 412.101

I.
1

Formation de base

Examen de fin d'apprentissage partie entreprise

a. Branche 1: Situations de travail et d'apprentissage

- Note obtenue en entreprise
- Date: deux évaluations par année d'apprentissage

Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des six évaluations.

b. Branche 2: Unités de formation

- Note obtenue en entreprise
- Date: une unité par année d'apprentissage

Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des trois unités de formation.

c. Branche 3: Situations et cas pratiques professionnels

Examen écrit en partie centralisé et en partie spécifique à la branche

- Durée: 60 à 180 minutes
- Date: vers la fin de l'apprentissage

Note de branche: Conversion des points obtenus sur la base de l'échelle des notes.

d. Branche 4: Situations professionnelles qui exigent des aptitudes de communication

Examen oral spécifique à la branche

- Durée: 30 minutes
- Date: vers la fin de l'apprentissage

Note de branche: Conversion des points obtenus sur la base de l'échelle des notes.

2

Examen de fin d'apprentissage partie école

Domaine de formation Information, communication, administration (ICA)

a. Branche 1: ICA 1

Examen écrit spécifique à l'école

- Durée: 120 à 240 minutes
- Date: au plus tôt à la fin de la deuxième année d'apprentissage

Note de branche: Conversion des points obtenus sur la base de l'échelle des notes.

b. Branche 2: ICA 2

- Note d'école

Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des notes de bulletin des deux dernières années de formation dans ce domaine.

Domaine de formation Economie et société (E&S)

c. Branche 3: E&S 1

Examen écrit centralisé

- Durée: 60 à 180 minutes
- Date: vers la fin de l'apprentissage

Note de branche: Conversion des points obtenus sur la base de l'échelle des notes.

d. Branche 4: E&S 2

Position 1: Examen écrit spécifique à l'école

- Durée: 60 à 180 minutes
- Date: vers la fin de l'apprentissage

Position 2:

- Note d'école
Moyenne, arrondie au dixième, des notes de bulletin des deux dernières années de formation dans ce domaine

Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des deux notes de position.

Domaine de formation Langues

e. Branche 5: Première langue nationale (langue standard)

Position 1: Examen écrit et oral. L'examen écrit comprend une partie identique pour toute la Suisse et une partie spécifique à l'école

- Durée: examen écrit: 60 à 120 minutes
examen oral: 20 à 30 minutes
- Date: au plus tôt à la fin de la deuxième année d'apprentissage

Position 2:

- Note d'école
La moyenne, arrondie au dixième, des notes de bulletin des deux dernières années précédant l'examen dans cette branche

Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des deux notes de position.

f. Branche 6: Deuxième langue nationale ou anglais

Position 1: Examen écrit et oral, élaboré selon des directives valables pour toute la Suisse

- Durée: examen écrit: 60 à 90 minutes
examen oral: 20 à 30 minutes

- Date: au plus tôt à la fin de la deuxième année d'apprentissage
- Position 2:
- Note d'école
Moyenne, arrondie au dixième, des notes de bulletin des deux dernières années précédant l'examen dans cette branche
- Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des deux notes de position.

La commission des examens peut reconnaître ou prescrire des certificats de langue internationaux à la place de l'examen ou de parties d'examens. L'attribution des notes se conforme au concept d'accréditation en vigueur.

Domaine interdisciplinaire

g. Branche 7: Unités d'enseignement

- Note d'école
 - Volume: au moins trois unités d'enseignement comprenant chacune entre dix et vingt leçons
 - Date: pendant les trois années d'apprentissage
- Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, de toutes les unités d'enseignement effectuées.

II.

Formation élargie

1

Examen de fin d'apprentissage partie entreprise

a. Branche 1: Situations de travail et d'apprentissage

- Note obtenue en entreprise
 - Date: deux évaluations par année d'apprentissage
- Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des six évaluations.

b. Branche 2: Unités de formation

- Note obtenue en entreprise
 - Date: une unité par année d'apprentissage
- Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des trois unités de formation.

c. Branche 3: Situations et cas pratiques professionnels

- Examen écrit en partie centralisé et en partie spécifique à la branche
- Durée: 60 à 180 minutes
 - Date: vers la fin de l'apprentissage
- Note de branche: Conversion des points obtenus sur la base de l'échelle des notes.

d. Branche 4: Situations professionnelles qui exigent des aptitudes de communication

Examen oral spécifique à la branche

- Durée: 30 minutes
- Date: vers la fin de l'apprentissage

Note de branche: Conversion des points obtenus sur la base de l'échelle des notes.

2. Examen de fin d'apprentissage partie école

Domaine de formation Information, communication, administration (ICA)

a. Branche 1: ICA

Position 1: Examen écrit spécifique à l'école

- Durée: 60 à 180 minutes
- Date: au plus tard à la fin de la deuxième année d'apprentissage

Position 2:

- Note d'école
Moyenne, arrondie au dixième, de toutes les notes de bulletin dans ce domaine de formation

Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des deux notes de position.

Domaine de formation Economie et société (E&S)

b. Branche 2: E&S 1

Examen écrit centralisé

- Durée: 60 à 240 minutes
- Date: vers la fin de l'apprentissage

Note de branche: Conversion des points obtenus sur la base de l'échelle des notes.

c. Branche 3: E&S 2

Examen écrit spécifique à l'école

- Durée: 60 à 180 minutes
- Date: vers la fin de l'apprentissage

Note de branche: Conversion des points obtenus sur la base de l'échelle des notes.

d. Branche 4: E&S 3

- Note d'école

Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, de toutes les notes de bulletin de deuxième et troisième année d'apprentissage dans ce domaine de formation.

Domaine de formation Langues

e. Branche 5: Première langue nationale (langue standard)

Position 1: Examen écrit et oral. L'examen écrit comprend une partie identique pour toute la Suisse et une partie spécifique à l'école.

- Durée: examen écrit: 60 à 120 minutes
examen oral: 20 à 30 minutes
- Date: au plus tôt à la fin de la deuxième année d'apprentissage

Position 2:

- Note d'école
Moyenne, arrondie au dixième, des notes de bulletin des deux dernières années de formation dans cette branche

Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des deux notes de position.

f. Branche 6: Deuxième langue nationale (première langue étrangère)

Position 1: Examens écrit et oral élaborés selon des directives valables pour toute la Suisse

- Durée: examen écrit: 60 à 120 minutes
examen oral: 20 à 30 minutes
- Date: au plus tôt à la fin de la deuxième année d'apprentissage

Position 2:

- Note d'école
Moyenne, arrondie au dixième, des notes de bulletin des deux dernières années de formation dans cette branche

Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des deux notes de position.

g. Branche 7: Anglais (deuxième langue étrangère)

Position 1: Examen écrit et oral, élaboré selon des directives valables pour toute la Suisse

- Durée: examen écrit: 60 à 120 minutes
examen oral: 20 à 30 minutes
- Date: au plus tôt à la fin de la deuxième année d'apprentissage

Position 2:

- Note d'école
La moyenne, arrondie au dixième, des notes de bulletin des deux dernières années de formation dans cette branche

Note de branche: Moyenne, arrondie au dixième, des deux notes de position.

La commission des examens peut reconnaître ou prescrire des certificats de langue internationaux à la place de l'examen ou de parties d'examens. L'attribution des notes se conforme au concept d'accréditation en vigueur.

Domaine interdisciplinaire

h. Branche 8: Unités d'enseignement et travail autonome

Position 1:

- Note d'école Unités d'enseignement
- Volume: au moins trois unités d'enseignement comprenant chacune entre 10 et 20 leçons
- Date: pendant les trois années d'apprentissage
- Note de position 1: moyenne, arrondie au dixième, de toutes les unités d'enseignement effectuées

Position 2:

- Note d'école Travail autonome
 - Volume: environ 40 heures de travail
 - Date: pendant la troisième année d'apprentissage
 - Examen oral: un examen oral complémentaire est possible
 - Durée: 15 minutes
 - Date: pendant la troisième année d'apprentissage, après la remise du rapport
- Note de position 2: conversion des points obtenus sur la base de l'échelle des notes

Note de branche: La note de position Unités d'enseignement compte double, la note de position Travail autonome ne compte qu'une fois. La note de branche est arrondie au dixième.

III. Dispositions finales

1 Entrée en vigueur

La présente systématique des éléments d'examen entre en vigueur le 1^{er} janvier 2003.

Département fédéral de l'économie:

Joseph Deiss