

## **Plan de formation**

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'

### **Employée de commerce/Employé de commerce avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**

du 30 juin 2021.

**Numéro de la profession 68104**

### 3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	a4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions
b	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs	b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
c	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
d	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	d1 : Organiser des séances et des événements	d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
e	Traitement d'informations et de contenus	e1 : Rechercher des informations selon le mandat donné	e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	

### 3.3 Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. L'enseignement de la culture générale se base sur l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241) et est intégré dans les domaines de compétences opérationnelles.

<p>a3.ef2</p> <p>Ils mettent en œuvre de nouvelles mesures, tâches, procédures ou méthodes de travail pour l'entreprise conformément aux directives de leurs supérieurs. (C3)</p>		
<p>a3.ef3</p> <p>En cas de doute concernant les processus de changement en entreprise, ils se tournent vers leur supérieur. (C3)</p>		
<p>a3.ef4</p> <p>Ils analysent les effets des changements dans l'entreprise sur leur domaine de travail et proposent des mesures de mise en œuvre. (C4)</p>	<p>a3.ep4a</p> <p>Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)</p> <p>a3.ep4b</p> <p>Ils réfléchissent à leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)</p>	<p>a3.ci4</p> <p>Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)</p>

**Compétence opérationnelle a4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions**

Les employés de commerce AFP analysent les questions politiques, sociales et économiques actuelles ainsi que leur influence sur leur situation professionnelle et personnelle. Ils intègrent ces questions dans leurs actions et leur comportement et demandent conseil à leurs supérieurs en cas d'incertitude. Ils construisent consciemment leur identité professionnelle et personnelle en public et agissent en tant que membres responsables de la société.

<p><b>Objectifs évaluateurs Entreprise</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs École professionnelle</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</b></p>
<p>a4.ef1</p> <p>Ils s'informent sur les décisions politiques et les changements sociaux qui affectent leur domaine de travail. (C3)</p>	<p>a4.ep1a</p> <p>Ils expliquent les effets positifs et négatifs des développements actuels pour leur domaine de travail. (C2)</p> <p>a4.ep1b</p> <p>Ils expliquent les trois niveaux politiques en Suisse : Confédération, cantons et communes. (C2)</p>	

	<p>a4.ep1c Ils expliquent le but et le système de la séparation des pouvoirs. (C2)</p> <p>a4.ep1d Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)</p> <p>a4.ep1e Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)</p> <p>a4.ep1f Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3)</p> <p>a4.ep1g Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent et établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4)</p> <p>a4.ep1h Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)</p> <p>a4.b1i Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse et le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)</p> <p>a4.ep1j Ils expliquent les taxes les plus courantes ainsi que leur but. (C2)</p>	
--	---	--

	<p>a4.ep1k Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3)</p> <p>a4.ep1l Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale, leurs principales causes et les influences de la mobilité sur la nature, les individus et l'économie. (C2)</p> <p>a4.ep1m Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature, l'économie et la société et élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables. (C4)</p> <p>a4.ep1n Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)</p>	
<p>a4.ef2 En cas d'incertitude, ils recherchent activement le soutien de leurs supérieurs ou de leurs collègues. (C3)</p>		

**Domaine de compétences opérationnelles b : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts**

**Compétence opérationnelle b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs**

Les employés de commerce AFP accueillent les clients internes et externes ainsi que les fournisseurs. Ils représentent leur entreprise de manière positive vers l'extérieur. Ils assurent le contact avec les personnes concernées et s'occupent d'elles pendant le temps d'attente.

**Objectifs évaluateurs  
Entreprise**

**Objectifs évaluateurs  
École professionnelle**

**Objectifs évaluateurs  
Cours interentreprises**

b1.ef1  
Ils accueillent les clients internes et externes ainsi que les fournisseurs par différents canaux. (C3)

b1.ep1a  
Ils utilisent les formes et les techniques de communication les plus courantes en fonction de la situation. (C3)

## Formation commerciale initiale

# Plan d'études national pour la culture générale

## Employée / Employé de commerce AFP

La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité (CSDPQ) de la formation d'assistante / assistant de bureau AFP a pris position sur le présent document le 26 janvier 2021.

L'organe responsable du plan d'études est la Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse (CIFC Suisse). Le comité de la CIFC Suisse a édicté le plan d'études le 2 février 2021.

Version du 23 août 2021

Mise à jour du 4 juillet 2022

## Aspect Droit

### **Appréhender la logique juridique**

Les personnes en formation saisissent le fonctionnement et les mécanismes des institutions et des instruments juridiques propres à notre société. Elles déterminent leur influence sur celle-ci et raisonnent selon cette logique pour appréhender leur propre univers.

### **Analyser les normes juridiques**

Les personnes en formation reconnaissent les règles juridiques importantes pour la société. Elles identifient les valeurs et les logiques sous-jacentes à ces règles et jugent de la pertinence de ces dernières pour la société dans laquelle elles vivent, notamment dans une perspective historique.

### **Développer sa réflexion à partir d'informations juridiques**

Les personnes en formation identifient, recueillent et interprètent les informations juridiques pertinentes dans des situations conflictuelles. Elles développent leur argumentation pour apprécier le cas et déterminent si le recours à un spécialiste est nécessaire.

### **Appliquer des normes juridiques**

Dans des situations importantes sur le plan juridique, les personnes en formation font la différence entre les intérêts des uns et des autres afin de déceler à qui et comment profite l'application du droit. Elles ont recours aux normes juridiques pour protéger leurs intérêts et trouver des solutions socialement acceptables aux conflits en présence.

## Aspect Technologie

### **Analyser l'influence des technologies**

Les personnes en formation analysent l'influence des technologies sur leur contexte PPS et en apprécient les effets.

### **Évaluer les chances et les risques**

Les personnes en formation évaluent les chances, les risques et les limites des réalisations techniques dans leur contexte PPS.

### **Recourir aux technologies de l'information et de la communication**

Les personnes en formation réfléchissent en particulier aux répercussions des technologies de l'information et de la communication et s'efforcent d'utiliser judicieusement les instruments correspondants.

## Aspect Droit

### Appréhender la logique juridique

Les personnes en formation saisissent le fonctionnement et les mécanismes des institutions et des instruments juridiques propres à notre société. Elles déterminent leur influence sur celle-ci et raisonnent selon cette logique pour appréhender leur propre univers.

### Objectifs évaluateurs AFP correspondants

a2.ep3 : Ils décrivent les prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé dans leur domaine de travail. (C2)

T1.4 : Ils expliquent la forme et le contenu de leur propre contrat d'apprentissage. (C2)

T1.10 : Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2)

T2a.2 : Ils expliquent les effets juridiques et financiers du mariage et du divorce. (C2)

T2a.7 : Ils expliquent les droits et obligations des parties contractantes du bail à loyer. (C2)

T2b.3 : Ils expliquent les objectifs des assurances obligatoires et facultatives. (C2)

T2b.4 : Ils citent les principales prestations des assurances sociales de l'Etat. (C1)

T2b.5 : Ils expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents. (C2)

a4.ep1d : Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)

a4.ep1h : Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)

a4.ep1i : Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse et le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)

T4a.1 : Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique. (C2)

b2.ep5a : Ils expliquent la structure du contrat de vente. (C2)

b2.ep5b : Ils expliquent les liens de relations contractuelles courantes (contrat de vente, contrat de location, leasing, contrat de travail et réclamations clients). (C2)

e1.ep5 : Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire et conformément aux prescriptions légales. (C3)



2022

Büroassistent/in EBA  
Assistant-e de bureau AFP  
Assistente d'ufficio CFP

### **Analyser les normes juridiques**

Les personnes en formation reconnaissent les règles juridiques importantes pour la société. Elles identifient les valeurs et les logiques sous-jacentes à ces règles et jugent de la pertinence de ces dernières pour la société dans laquelle elles vivent, notamment dans une perspective historique.

#### **Objectifs évaluateurs AFP correspondants**

a4.ep1i : Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse et le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)

T4a.1 : Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique. (C2)

### **Développer sa réflexion à partir d'informations juridiques**

Les personnes en formation identifient, recueillent et interprètent les informations juridiques pertinentes dans des situations conflictuelles. Elles développent leur argumentation pour apprécier le cas et déterminent si le recours à un spécialiste est nécessaire.

#### **Objectifs évaluateurs AFP correspondants**

a4.ep1d : Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)

### **Appliquer des normes juridiques**

Dans des situations importantes sur le plan juridique, les personnes en formation font la différence entre les intérêts des uns et des autres afin de déceler à qui et comment profite l'application du droit. Elles ont recours aux normes juridiques pour protéger leurs intérêts et trouver des solutions socialement acceptables aux conflits en présence.

#### **Objectifs évaluateurs AFP correspondants**

a4.ep1d : Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)