

La procédure de qualification pour les employé-e-s de commerce CFC, branche Services & administration

Jeudi 4 avril 2019

igkg.ch cific.ch

Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung
Communauté d'intérêts Formation commerciale de base
Comunità di interessi Formazione commerciale di base



Communauté d'intérêt pour la formation
commerciale de base du Canton de Vaud
Antoine Chappuis

La formation commerciale

- Loi fédérale sur la formation professionnelle (2002)
- Ordonnance fédérale sur la formation professionnelle (2002)

* * * * *

- Ordonnance de la formation commerciale du 26 septembre 2011
(règlement d'apprentissage, plans de formation école + entreprise)

Titre unique :

« employé(e) de commerce avec CFC »

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales

s'k'k'a'b'

c's'b'f'c'

c's'r'f'c'

La CSBFC est l'association faîtière responsable de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC et du plan de formation correspondant.

La profession «Employé-e-s de commerce CFC» se compose **de deux profils**, le profil B (formation initiale de base) et le profil E (formation initiale élargie), et de **21 branches de formation et d'examens** reconnues par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) qui se distinguent les unes des autres de par leur formation en entreprise et leurs cours interentreprises.

s'k'k'a'b'

c's'b'f'c'

c's'r'f'c'

Le profil B et le profil E se différencient exclusivement au niveau scolaire.

Principales différences:

- apprentissage d'une seule langue étrangère dans le profil B et de deux dans le profil E;
- transmission de connaissances plus larges dans le profil B dans le domaine d'enseignement «Information/communication/administration»;
- exigences nettement plus marquées dans le profil E dans le domaine d'enseignement «Economie et société»

La formation pratique dans l'entreprise formatrice et dans les cours interentreprises est **identique** pour les deux profils (et pour la maturité professionnelle).

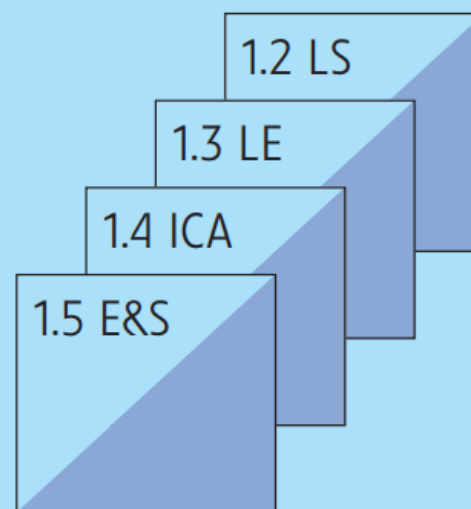
21 plans de formation et d'examens - 1 plan de formation et d'examens
(Entreprise + CI)

Plan de formation pour la formation initiale en entreprise (FIEn)



1.1 Branche et entreprise

Catalogues d'objectifs évaluateurs des branches de formation et d'examens reconnues



Catalogues d'objectifs évaluateurs
spécifiques aux domaines
d'enseignement FIEn et FIEc

Partie école: domaines de qualification, organisation, pondération

Notes de branche	Organisation des domaines de qualification ¹	² Pondération Profil B		Organisation des domaines de qualification ¹	³ Pondération Profil E	
	Formation initiale de base (B)	Art. 22	Art. 24	Formation initiale élargie (E)	Art. 22	Art. 24
Langue standard (langue nationale de la région)	Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. + examen oral d'une durée de 20 min. (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/7°	1/6°	Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. + examen oral d'une durée de 20 min. (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/8°	1/6°
1 ^{re} langue étrangère	Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/7°	1/6°	Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/8°	1/6°
2 ^e langue étrangère				Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/8°	1/6°
Information, communication, administration ICA I	Examen centralisé écrit d'une durée de 150 à 180 min.	1/7°	2/6°	Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. (50 %) ⁴ Note d'expérience (50 %)	1/8°	1/6°
Information, communication, administration ICA II	⁴ Note d'expérience	1/7°				
Economie et société E&S I	Examen centralisé écrit d'une durée de 150 à 180 min.	1/7°	2/6°	Examen centralisé écrit d'une durée de 180 à 240 min.	2/8°	2/6°
Economie et société E&S II	⁴ Note d'expérience	1/7°		⁴ Note d'expérience	1/8°	
Travaux de projet	⁴ Note d'expérience du module A&R (50 %) Un Travail autonome (50 %)	1/7°		⁴ Note d'expérience du module A&R (50 %) Un Travail autonome (50 %)	1/8°	

s'k'k'a'b'
c's'b'f'c'
c's'r'f'c'

Les 21 branches de formation et d'examens peuvent structurer de manière flexible la partie entreprise du plan de formation et définir des objectifs optionnels.

Les contenus de formation peuvent être rapidement mis à jour et les dispositions du plan de formation mieux adaptées aux conditions de travail des entreprises.

Les cours interentreprises (CI) transmettent les aptitudes pratiques de base. Ils complètent la formation en entreprise et sont organisés par les branches de formation et d'examens.

Branche de formation

Services & administration (CIFC-VD)

(environ 40 % des effectifs globaux)

650 candidats vaudois annuels

3'800 candidats annuels suisses



Communauté d'intérêt pour la formation
commerciale de base du Canton de Vaud

Apprentissage de commerce

Partie entreprise

Huit filières

- Duale 3 ans CFC
 - Duale 3 ans CFC + maturité professionnelle
 - Duale Raccourcie 2 ans CFC
 - Duale 18 mois CFC
 - En école 3+1 CFC + maturité professionnelle
 - En école 2+1 CFC
 - Article 32 CFC
- +
- Validation des acquis de l'expérience VAE CFC

Dossier de Formation et des prestations DFP

Le Dossier de Formation et des prestations constitue la base obligatoire pour la formation en entreprise (duale et stages) et dans les cours interentreprises.

Le DFP soutient la mise en œuvre du plan de formation, la planification et le contrôle de la formation ainsi que l'apprentissage autonome dans l'entreprise.

**Update
2017**

MINISTÈRE
DE
L'ÉDUCATION
ET
DE
LA
FORMATION

Devoir de formation et des prestations
Employé/Employé de commerce CFC

S&A Services et administration



PEP

**Compétences
méthodologiques**

**Compétences
professionnelles**


- Branche et entreprise
- Langue standard
- Langue étrangère
- Information/Communication/
Administration
- Economie et société

**Compétences sociales
et personnelles**

Les employés de commerce CFC disposent des compétences suivantes :

1. Compétences professionnelles (objectifs évaluateurs)	
1.1 Branche et entreprise <ul style="list-style-type: none">1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service1.1.2 Conseiller les clients1.1.3 S'occuper du traitement des commandes1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel1.1.6 Exécuter des processus financiers1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	Entreprise et cours interentreprises
1.2 Langue standard : langue nationale de la région (LS) 1.3 Langues étrangères : 2^e langue nationale et/ou anglais (LE) 1.4 Information, communication, administration (ICA) 1.5 Economie et société (E&S)	Ecoles
2. Compétences méthodologiques	
2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 2.4 Présentation efficace	Tous les lieux de formation
3. Compétences sociales et personnelles	
3.1 Disposition à la performance 3.2 Capacité à communiquer 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.4 Civilité 3.5 Aptitude à l'apprentissage 3.6 Conscience écologique	Tous les lieux de formation

Formation professionnelle initiale en entreprise (FIEn), filière duale

Domaine partiel	1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage			
6 situations de travail et d'apprentissage	STA	STA	STA	STA	STA	STA	Moyenne de huit notes de pondération identique	Note d'expérience
2 contrôles de compétences de CI	CC-CI 1		CC-CI 2					
8 jours de CI*	CI 1	CI 2		CI 3	CI 4			
 Dossier de formation et des prestations (DFP)								
Pratique professionnelle écrit						90 min	25 %	Examens finaux
Pratique professionnelle oral						30 min	25 %	

Formation professionnelle initiale en école (FIEc), filières «3+1» et «2+1»

Domaine partiel	Stage de longue durée		Moyenne de quatre notes de pondération identique 50 %	Note d'expérience
2 situations de travail et d'apprentissage	STA	STA		
1 contrôle de compétences des CI (+ 1 note PPI)	CC-CI			
6 jours CI*	CI 1-6			

Dossier de formation et des prestations (DFP)

Pratique professionnelle écrit		90 min	25 %	Examens finaux
Pratique professionnelle oral		30 min	25 %	

Partie entreprise: domaines de qualification et notes d'expérience, organisation, pondération

La partie entreprise de la procédure de qualification (PQ) est composée des notes d'expérience de la partie entreprise et des notes obtenues aux examens «Pratique professionnelle – écrit» et «Pratique professionnelle – oral».

Domaines de qualification et note d'expérience	Organisation	Pondération		Arrondi à:
		PQ régulière OrFo, art. 22, al. 2	PQ pour adultes (cas particulier) OrFo, art 24, al. 2	
Pratique professionnelle – écrit	Examen écrit d'une durée de 90 minutes. Objet: objectifs évaluateurs des lieux de formation «entreprise» et «cours interentreprises» et compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies.	25 %	50 %	note entière ou demi-note
Pratique professionnelle – oral	Examen oral d'une durée de 30 minutes. – Partie A : jeu de rôles (par ex. entretien de conseil, d'information ou de vente ou discussion interne à l'entreprise). L'accent est mis sur les objectifs évaluateurs obligatoires et sur les objectifs évaluateurs des CI. – Partie B : entretien professionnel, principalement axé sur les compétences professionnelles des objectifs évaluateurs optionnels. L'autoévaluation (forces/faiblesses, perspectives d'intégration du monde professionnel) fait également partie de l'entretien professionnel.	25 %	50 %	note entière ou demi-note
Notes d'expérience de la partie entreprise	Les notes d'expérience sont composées des éléments suivants: – 6 situations de travail et d'apprentissage – 2 unités de formation «La note d'expérience de la partie entreprise correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de huit notes qui portent sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises.» (OrFo, art. 22, al. 3)	50 %	0 %	note entière ou demi-note

Conditions de réussite (OrFo, art. 22, al. 1, let. a)

«La procédure de qualification avec examen final est réussie si, dans la partie entreprise, la note est supérieure ou égale à 4.0, pas plus d'une note de branche de la partie entreprise est insuffisante et aucune note de branche de la partie entreprise est inférieure à 3.0.»

Filière
Art. 32

Procédure de qualification CFC

Partie entreprise

- EFA écrit (épreuve fédérale)

- EFA oral

Examen final – écrit

(durée 90 minutes)

Ordonnance sur la formation employé/e de commerce CFC du 26 septembre 2011, art. 21, al. 1, let. b:

L'examen écrit comprend des **tâches, des situations et des contenus de pratique professionnelle, tels qu'on les rencontre dans la vie professionnelle**. Ces contenus sont évalués sous l'angle des connaissances et de l'action.

Les **objectifs évaluateurs obligatoires des lieux de formation «entreprise» et «cours interentreprises»** figurant au chapitre «Branche et entreprise» constituent la base des séries d'examen. L'examen peut comprendre des compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies.

Il traite les compétences opérationnelles obligatoires

Examen final – oral

2 entretiens – durée 30 minutes

Pratique professionnelle – oral: cet examen a lieu sous la forme d'un entretien professionnel ou d'un jeu de rôles et porte sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises (l'examen dure 30 minutes).

Contenu et épreuves d'examen

Il comprend des contenus professionnels, notamment ceux abordés dans les cours interentreprises. Ces contenus sont évalués du point de vue des compétences professionnelles, sociales et méthodologiques.

Il traite les compétences opérationnelles optionnelles

Examen final – oral

Profil de formation et des prestations (PFP)

L'examen oral repose sur le profil de formation et des prestations établi par les personnes en formation. Dans celui-ci, la personne en formation décrit les objectifs évaluateurs obligatoires qu'elle a traités.

Le dossier + annexes (brochure d'entreprise, flyer, exemples de documents, etc.) doit être adressé en 3 exemplaires dûment complétés et signés par le candidat et le formateur au minimum deux mois (timbre postal faisant foi) au Secrétariat de la CIFC-VD.

Examen final – oral

Profil de formation et des prestations part 1 pour la formation initiale en entreprise

Employé/Employée de commerce CFC « Services et administration »



Personne en formation:					
Date de naissance:		Homme			Femme
Entreprise/Lieu:					
Formateur/Formateuse: Nom/Prénom:					
Courriel Formateur/Formateuse:					
Téléphone:					
Site Internet:					

1. Compétences professionnelles

Gérer le matérielles marchandises ou des prestations de service

		1	2	3	4	5	6
11.1.1	Acquérir du matériel des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)	obligatoire					
11.1.2	Stocker le matérielles marchandises (C5)	optionnel					
11.1.3	Livrer le matérielles marchandises (C5)	optionnel					

Conseiller les clients

11.2.1	Traiter les demandes des clients (C3)	obligatoire					
11.2.2	Mener des entretiens client (C5)	obligatoire					
11.2.3	Gérer les informations des clients (C4)	obligatoire					

S'occuper du traitement des commandes

11.3.1	Exécuter les commandes (C3)	obligatoire					
11.3.2	Evaluer les résultats (C4)	obligatoire					
11.3.3	Gérer les réclamations des clients (C4)	obligatoire					

Mettre en oeuvre des mesures de marketing et de relations publiques

11.4.1	Décrire le marché (C2)	optionnel					
11.4.2	Utiliser des instruments de marketing (C3)	optionnel					
11.4.3	Evaluer des mesures de marketing (C4)	optionnel					
11.4.4	Calculer les prix des produits et des services (C3)	optionnel					

Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel

11.5.1	Préparer les formalités d'engagement et de départ du personnel (C3)	optionnel					
11.5.2	Traiter les données de l'administration du personnel (C3)	optionnel					

Exécuter des processus financiers

11.6.1	Traiter les factures entrantes et sortantes (C4)	obligatoire					
11.6.2	Gérer la caisse (C4)	optionnel					
11.6.3	Participer à la clôture des comptes (C3)	optionnel					

Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

11.7.1	Traiter des documents (C3)	obligatoire					
11.7.2	Administrer les données et les documents (C3)	obligatoire					
11.7.3	Organiser des séances et des manifestations (C6)	obligatoire					
11.7.4	S'occuper du courrier et des colis (C3)	obligatoire					
11.7.5	Utiliser des instruments communication interne (C3)	obligatoire					
11.7.6	Acquérir et gérer le matériel et les équipements de bureau (C3)	obligatoire					

Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

11.8.1	Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)	obligatoire					
11.8.2	Expliquer les produits et les services de la concurrence (C2)	obligatoire					
11.8.3	Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)	obligatoire					
11.8.4	Avoir recours aux connaissances de la branche (C2)	obligatoire					

2. Compétences interdisciplinaires

Compétences méthodologiques

		25%	50%	75%	100%
2.1	Travail efficace et systématique				
2.2	Approche et action interdisciplinaires				
2.3	Aptitude à la négociation et au conseil				
2.4	Présentation efficace				

Compétences sociales et personnelles

3.1	Disposition à la performance				
3.2	Capacité à communiquer				
3.3	Aptitude au travail en équipe				
3.4	Civilité				
3.5	Aptitude à l'apprentissage				
3.6	Conscience écologique				

Profil de formation et des prestations part 2

pour la formation initiale en entreprise

Employé/Employée de commerce CFC « Services et administration »



3. Unités de formation	
3. Titre UF 1	
4. Titre UF 2	

4. **Entreprise**
Présentez en quelques phrases (éléments clés) votre entreprise de manière explicite. A cet effet, veuillez-vous référer aux différents aspects mentionnés à l'objectif évaluateur 1.18.3 « Utiliser ses connaissances de l'entreprise ».

5. Produits et prestations

Décrivez les produits et/ou les prestations de service les plus importantes de votre entreprise. A cet effet, veuillez-vous référer aux instructions figurant dans les objectifs évaluateurs 1.1.8.1 « Utiliser ses connaissances des produits et des services » et 1.1.8.2 « Expliquer les produits et les services de la concurrence ».

8. Annexes

Les éventuelles annexes devraient se limiter à l'essentiel. Si des documents sont fournis en tant qu'annexes, ils doivent être courts et clairs (pas plus grands que le format A4). Ne joindre aucun catalogue, modèle ou brochure de grand format ou volumineux.

24		
25		
26		
27	Date:	
28	Signature de l'apprenti/e:	
29	Signature du formateur / de la formatrice professionnel(le):	
30	Timbre de l'entreprise:	
31		

Examen final – oral

Examen final «Pratique professionnelle – oral»	
Cet examen a pour but d'attester l'aptitude à agir de manière professionnelle et à associer la réflexion et l'action dans le traitement de situations professionnelles, ainsi que de présenter des situations concrètes de la pratique professionnelle.	
Partie A : Jeu de rôles	Partie B : Entretien professionnel
<p>Le jeu de rôles peut être composé d'un entretien de conseil, d'information ou de vente ou d'une discussion interne à l'entreprise.</p> <p>Le jeu de rôles simule les exigences d'une situation professionnelle typique. Il tient compte des produits et services concrets de l'entreprise formatrice.</p>	<p>L'entretien professionnel se réfère à des situations, à des processus et à des activités dans l'entreprise formatrice. Il est axé sur les compétences professionnelles des objectifs évaluateurs optionnels.</p> <p>Outre l'application concrète dans le jeu de rôles, l'entretien professionnel évalue la capacité d'analyse dans le sens d'une expérience pratique réflexive. Les candidats expliquent par exemple sur quelles suppositions, réflexions, évaluations, attentes, etc. leurs actions reposent et comment ils réagissent à des changements (directives, conditions cadres, objectifs, etc.) dans des situations, des activités et des processus précis, ce qui permet également une évaluation prévisible de l'aptitude professionnelle.</p>
Déroulement et durée	
L'examen oral débute avec le jeu de rôles.	Si nécessaire, l'entretien professionnel peut se référer au jeu de rôles.
5 minutes de préparation et 15 minutes d'examen	15 minutes d'examen

Examen final – oral

Deux sous-branches avec CI supplémentaires
et examen oral spécifiques

- Connaissances spécifiques au groupe d'entreprises «Caisse de compensation AVS
- Connaissances spécifiques au groupe d'entreprises «Avocats»

Domaines de qualification et note d'expérience	Organisation	Pondération		Arrondi à
		PQua régulière OrFo, art. 22, al. 2	PQua pour adultes (cas particulier) OrFo, art 24, al. 2	
Pratique professionnelle – écrit	Examen écrit d'une durée de 90 minutes. Objet : objectifs évaluateurs des lieux de formation « entreprise » et « cours interentreprises » et compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies.	25 %	50 %	note entière ou demi-note
Pratique professionnelle – oral	Examen oral d'une durée de 30 minutes. – Partie A : jeu de rôles (p.ex. entretien de conseil, d'information ou de vente ou discussion interne à l'entreprise). L'accent est mis sur les objectifs évaluateurs obligatoires et sur les objectifs évaluateurs des CI. – Partie B : entretien professionnel, principalement axé sur les objectifs évaluateurs optionnels. L'autoévaluation fait également partie de l'entretien professionnel.	25 %	50 %	
Notes d'expérience de la partie entreprise	Les notes d'expérience sont composées des éléments suivants : – 6 situations de travail et d'apprentissage – 2 unités de formation	50 %	0 %	

Au niveau de la FIEc, seul le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise est différent (voir tableau ci-dessous) :

Notes d'expérience de la partie entreprise	Les notes d'expérience sont composées des éléments suivants : – 1 contrôle de compétence des PPI – 2 situations de travail et d'apprentissage – 1 unité de formation	50 %	note entière ou demi-note
--	---	------	---------------------------

Conditions de réussite (OrFo, art.22, al. 1, let. a)

«La procédure de qualification avec examen final est réussie si, dans la partie entreprise, la note est supérieure ou égale à 4.0, pas plus d'une note de branche de la partie entreprise est insuffisante et aucune note de branche de la partie entreprise est inférieure à 3.0.»

Pour obtenir le CFC, le candidat doit réussir chacune des deux parties (école et entreprise) par elle-même. Une compensation entre l'une et l'autre n'est pas possible.

Infos pratiques

Examen écrit «partie entreprise»:

5 juin 2019 (le matin) à l'UNIL à Dorigny
(date unique pour toute la Suisse)

Examen oral «partie entreprise»:

8, 11, 12, 13 et 14 juin 2019 au Centre
Patronal à Paudex.



Communauté d'intérêt pour la formation
commerciale de base du Canton de Vaud

Infos pratiques



Communauté d'intérêt pour la formation
commerciale de base du Canton de Vaud

Antoine Chappuis / CIFIC-VD

info@cific-vd.ch

Fabienne Vionnet, Cheffe Expert

079/106.48.13 / chef.expert@cific-vd.ch

www.cific-vd.ch

Merci de votre attention