

# **STAGE 3+1**

## **Séance d'informations branches S&A**

19 septembre 2017

# Programme

## A. Informations générales branche S&A

- 1.1 Compétences professionnelles, méthodologiques et sociales
- 1.2 STA – UF
- 1.3 Procédure de qualification
- 1.4 Profil de formation et des prestations
- 1.5 Cours interentreprises
- 1.6 Adresses utiles

## B. Questions

# A. Informations générales branche S&A

## 1.1 Compétences professionnelles

### Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Y compris les objectifs évaluateur CI pour Employeur/Employé de commerce CFC, « Services et administrations »

1.1 Branche et sous-branche		1.1.1 Compétences professionnelles					
Domaines de compétences professionnelles		Kernkompetenzen / compétences					
		1	2	3	4	5	6
1.1.1 Gérer les marchandises et les prestations de services	1.1.1.1 Obligatoire, FRC, AP Sont capables d'acquiescer du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.1.2 Optionnel, FRC, SLD Sont capables de stocker le matériel et des marchandises dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.	1.1.1.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'organiser les transports de marchandises conformément à la réglementation de la clientèle.				
	1.1.1.2 Obligatoire, FRC, AP Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en consultant les directives de l'entreprise.	1.1.1.3 Optionnel, FRC, AP Sont capables de conclure des ententes avec les clients et de conclure tout un pourcentage des objectifs clientèles définis.	1.1.1.4 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant les systèmes et les instruments de l'entreprise.	1.1.2.0 C Sont capables de préparer des propositions de travail. Ils sont capables de conclure avec les clients et de conclure les contrats.			
1.1.2 Consulter les clients	1.1.2.1 Obligatoire, FRC, AP Sont capables d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et de leur rapport avec les partenaires commerciaux.	1.1.2.2 Optionnel, FRC, AP Sont capables de comparer les résultats avec les objectifs vus, de tenir les comptes de commandes et de les mettre à jour les données.	1.1.2.3 Obligatoire, FRC, AP Sont capables de régler de manière appropriée les problèmes des clients.	1.1.3.0 C Sont capables de traiter les réclamations des clients et de proposer des solutions aux problèmes commerciaux.	1.1.3.1 C Sont capables d'effectuer tous travaux en appliquant le modèle de CI 8.		
	1.1.2.2 Obligatoire, FRC, AP Sont capables d'analyser le marché et de présenter des données pertinentes.	1.1.2.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les tendances du marché et de proposer des solutions pertinentes.	1.1.2.4 Optionnel, FRC, AP Sont capables de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et le marge de produits choisis en suivant des indicateurs clés.				
1.1.3 Analyser les tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.3.1 Obligatoire, FRC, AP Sont capables de traiter les données de gestion et de gestion du personnel.	1.1.3.2 Optionnel, FRC, SLD Sont capables de tenir les comptes relatifs aux données de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des services sociaux nécessaires.	1.1.3.3 C Sont capables de documenter et d'analyser les données de travail des clients et de gérer les problèmes et les limites de leur développement professionnel.				
	1.1.3.2 Obligatoire, FRC, AP Sont capables de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.	1.1.3.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les données de travail, d'analyser les comptes et de préparer les coefficients de rendement clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.					
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 Obligatoire, FRC, AP Sont capables de gérer correctement les données et les données de travail, des notes, des lettres, des rapports, des notes pour le site et des procédures.	1.1.4.2 Optionnel, FRC, AP Sont capables de préparer des données appropriées et efficaces des données et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	1.1.4.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.4.4 Optionnel, FRC, AP Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.4.5 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.4.6 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.	1.1.4.7 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.
	1.1.4.2 Obligatoire, FRC, AP Sont capables d'analyser les données de travail, d'analyser les comptes et de préparer les coefficients de rendement clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.	1.1.4.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.4.4 Optionnel, FRC, AP Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.4.5 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.4.6 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.4.7 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.	1.1.4.8 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.
1.1.5 Analyser les processus financiers	1.1.5.1 Obligatoire, FRC, AP Sont capables de gérer correctement les données et les données de travail, des notes, des lettres, des rapports, des notes pour le site et des procédures.	1.1.5.2 Optionnel, FRC, AP Sont capables de préparer des données appropriées et efficaces des données et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	1.1.5.3 C Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.5.4 C Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.5.5 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.5.6 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.	1.1.5.7 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.
	1.1.5.2 Obligatoire, FRC, AP Sont capables d'analyser les données de travail, d'analyser les comptes et de préparer les coefficients de rendement clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.	1.1.5.3 C Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.5.4 C Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.5.5 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.5.6 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.5.7 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.	1.1.5.8 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.
1.1.6 Analyser les tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.6.1 Obligatoire, FRC, AP Sont capables de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.	1.1.6.2 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les données de travail, d'analyser les comptes et de préparer les coefficients de rendement clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.	1.1.6.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.6.4 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.6.5 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.6.6 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.	1.1.6.7 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.
	1.1.6.2 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les données de travail, d'analyser les comptes et de préparer les coefficients de rendement clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.	1.1.6.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.6.4 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.6.5 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.6.6 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.6.7 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.	1.1.6.8 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.
1.1.7 Appliquer les connaissances acquises lors de la formation et de la qualification	1.1.7.1 Obligatoire, FRC, AP Sont capables de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.	1.1.7.2 Optionnel, FRC, AP Sont capables d'analyser les données de travail, d'analyser les comptes et de préparer les coefficients de rendement clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.	1.1.7.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.7.4 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.7.5 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.7.6 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.	1.1.7.7 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.
	1.1.7.2 Optionnel, FRC, AP Sont capables d'analyser les données de travail, d'analyser les comptes et de préparer les coefficients de rendement clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.	1.1.7.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.7.4 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.7.5 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.7.6 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.7.7 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.	1.1.7.8 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.
1.1.8 Communiquer de la manière appropriée au groupe d'acteurs internes et externes	1.1.8.1 Obligatoire, FRC, AP Sont capables de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.	1.1.8.2 Optionnel, FRC, AP Sont capables d'analyser les données de travail, d'analyser les comptes et de préparer les coefficients de rendement clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.	1.1.8.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.8.4 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.8.5 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.8.6 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.	1.1.8.7 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.
	1.1.8.2 Optionnel, FRC, AP Sont capables d'analyser les données de travail, d'analyser les comptes et de préparer les coefficients de rendement clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.	1.1.8.3 Optionnel, FRC, SLD Sont capables d'analyser les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.8.4 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.8.5 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.8.6 C Sont capables d'analyser les données relatives aux clients, les données relatives aux clients, les données relatives aux clients.	1.1.8.7 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.	1.1.8.8 C Sont capables de gérer les données de communication interne, les données de communication interne, les données de communication interne.

**Objectifs:**

- SLD 11 obligatoires (16);
- SLD 12 optionnels;
- CI 8.

## 1.1 Compétences méthodologiques et sociales

### 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

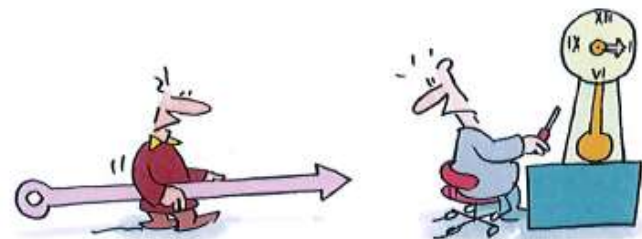
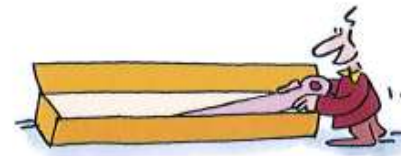
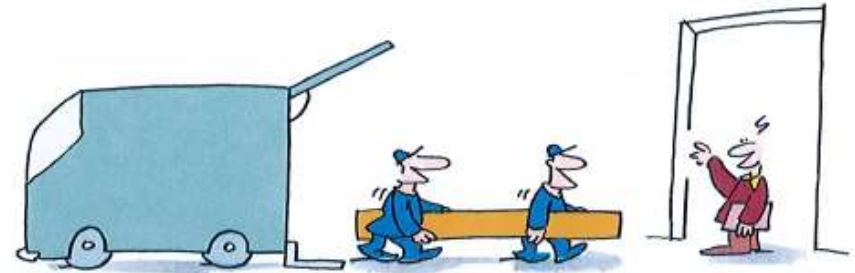
## 1.2 Situations de travail et d'apprentissage (STA)



## Deux STA durant l'année de stage

- **2 objectifs évaluateurs (obligatoires ou optionnels)**
    - Possibilité de reprendre les objectifs PPI
    - \* objectifs pas observables pour une STA
  - **1 compétence méthodologique**
  - **1 compétence sociale**
- 
- **Entretien préparatoire**
  - **Période d'observation (~ 2 mois)**
  - **Entretien d'évaluation (notes au ½)**
- 
- **Délai 15 mai 2018**
  - **Documentation sur [www.bdefa2.ch](http://www.bdefa2.ch)**

## 1.2 Unités de formation (UF)



## Une UF durant l'année de stage

- Un processus complet et effectué par le stagiaire
- Indiquer la première et la dernière étape au stagiaire
  
- Entretien préparatoire
- 15h à disposition dans l'entreprise
- Entretien d'évaluation (ordinogramme / rapport succinct)
  
- **Délai 18 décembre 2017(remise de l'UF et évaluation du formateur -0.5)**
- **Documentation sur [www.bdefa2.ch](http://www.bdefa2.ch)**
  
- Présentation des UF par les élèves lors du CI 4 en février
- Evaluation (documentation / présentation orale)



## 1.3 Procédure de qualification



## 1.3 Partie pratique de la procédure de qualification

<b>Domaines de qualification et note d'expérience</b>	<b>Organisation</b>	<b>Pondération</b>	<b>Arrondie à</b>
Pratique professionnelle écrit	Examen écrit de 90 minutes	25%	Note entière ou demi-notes
Pratique professionnelle oral	Examen oral de 30 minutes	25%	
Note d'expérience de la partie entreprise	<b>La note d'expérience se compose des éléments suivants:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>1 attestation de compétences PPI</b></li><li>• <b>2 situations de travail et d'apprentissage</b></li><li>• <b>1 unité de formation</b></li></ul>	50%	

Un **examen écrit** de 90 minutes sur les **objectifs obligatoires du DFP + objectifs CI**  
Exemple à disposition sur le site [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) (prendre les séries profil E)



**Mercredi 6 juin 2018**

Un **examen oral** (2 fois 15 minutes) en fonction du Profil de formation et des prestations (**4 objectifs optionnels**)

- Un entretien professionnel
- Un jeu de rôle



**Mercredi 6 juin ou Jeudi 7 juin ou Vendredi 8 juin 2017 ou samedi 9 juin (en fonction de la disponibilité des experts)**

***COMPETENCES PROFESSIONNELLES, COMPETENCES SOCIALES ET PERSONNELLES ET  
COMPETENCES METHODOLOGIQUES***

## 1.4 Profil de formation et des prestations



# Profil de formation et des prestations

Document distribué aux experts pour préparer les examens oraux.

Deux PFP: PPI (école) / SLD

- A remplir par les stagiaires
- Signature du formateur pour le PFP du stage
- **Délai de remise: lors du CI6 en mars** (lors du dernier cours interentreprises)
- **En trois exemplaires !!!**

## Employé-e de commerce S&A

Profil  
 Documents de référence  
 Formation initiale en entreprise (FIEn)  
 Formation initiale en école (FIÉc)  
 Stages de longue durée ayant débuté en 2017  
 Formations ayant débuté en 2015 et 2016  
 Formations ayant débuté avant ou en 2014  
 Procédure de qualification  
 Autres voies menant au CFC

## Outil de planification et de contrôle de la formation pour le stage de longue durée

Pour les personnes en formation dont le stage de longue durée a démarré au mois d'août ou après le mois d'août 2017

## Formulaire du dossier de formation et des prestations (DFP)

- » Bulletin de commande (hep Verlag ag)
- » Contrôle de la formation
- » Plan d'activité personnel
- » Profil de formation et des prestations du stage de longue durée (modèle concentré)
- » Profil de formation et des prestations (PFP) - Instructions pour remplir le formulaire
- » Profil de formation et des prestations PPI (modèle concentré)
- » Profil de formation et des prestations (modèle intégré)

## 1.5 Cours interentreprises

- CI1: Organisation de la formation, présentation du DPF, UF et STA
- CI2: Méthode des six étapes, présentation des entreprises, informations pour l'UF
- CI3: Responsabilité sociétale des entreprises, connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence
- CI4: Entretiens et réclamations clients, présentation oral UF
- CI5: Notions RH, marketing et comptabilité (lien avec la pratique)
- CI6: Préparation procédure de qualification (écrit et oral)

## 1.6 Adresses utiles

[www.cifc-jb.ch](http://www.cifc-jb.ch)

[www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)

**Secrétariat de la CIFIC-JB**  
**Z.I. Route de Sorvilier 21**  
**2735 Bévilard**  
**Tél. 032 492 70 33**  
**Fax 032 492 70 34**

## B. Questions

