

Validation des acquis

Profil de qualification pour Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC

68705

Sur la base de l'Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 26 septembre 2011 (Etat au 1^{er} mai 2017)

Branche de formation et d'examens Services et administration (S&A)

Contenu:

- I. Profil de la profession
- II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles
- III. Niveau d'exigence de la profession

I. Profil de la profession

1. Le champ professionnel

Les employés de commerce sont des collaborateurs centrés sur les prestations de services dans des processus de gestion d'entreprise. Leur activité professionnelle s'étend du conseil à la clientèle externe et interne à l'exécution de tâches spécifiques à la branche en passant par l'exécution de tâches administratives.

Ils possèdent des compétences communes mais les priorités diffèrent selon la branche dans laquelle ils exercent leur activité, la stratégie de l'entreprise et les aptitudes personnelles.

L'orientation client, l'initiative individuelle et la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.

2. Une profession avec deux profils scolaires et une structure spécifique aux branches

Les deux profils « formation initiale de base » (profil B) et « formation initiale élargie » (profil E) **différencient les exigences de la partie scolaire de la formation**. Les objectifs de formation sont les mêmes pour les deux profils dans la formation en entreprise et dans les cours interentreprises. Le certificat fédéral de capacité (CFC) obtenu à la fin de la formation est uniforme pour les deux profils.

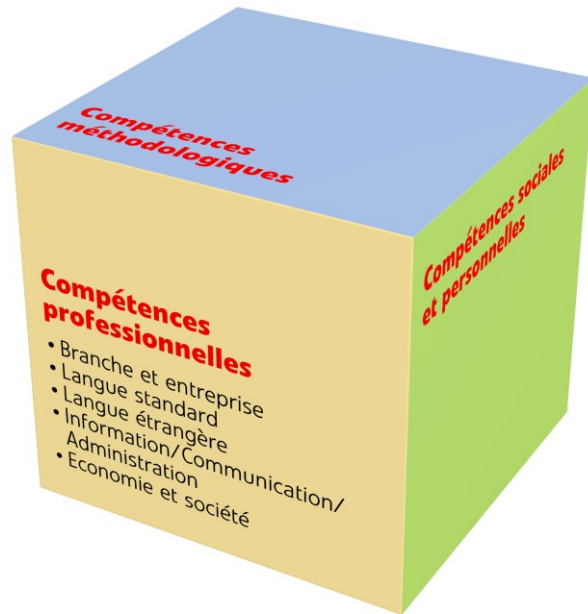
Si le choix du profil scolaire au début de la formation initiale en entreprise, resp. en école (FIEn/FIEc) prend toute son importance pour la construction des compétences, la validation des acquis (VAE), quant à elle, prend comme point de départ l'expérience professionnelle pratique d'au moins 5 ans et pose ainsi les compétences opérationnelles éprouvées au centre. De ce fait, **l'on renonce pour la validation des acquis à différencier un profil scolaire**, afin de donner des contours plus nets au profil lié à l'expérience.

Le présent profil de qualification se base sur le **catalogue d'objectifs évaluateurs spécifique à la branche de formation et d'examens Services et administration (S&A)**. Dans le cadre de ce catalogue d'objectifs évaluateurs, il existe des **objectifs obligatoires, mais aussi la possibilité de définir des objectifs optionnels**. La marge de manœuvre relative au choix doit être identique pour les personnes en formation de la FIEn/FIEc que pour les candidates et candidats de la VAE.

3. Les compétences opérationnelles

Afin de remplir et de maîtriser les exigences professionnelles, les personnes actives ont besoin de compétences opérationnelles. Ces dernières sont constituées d'un ensemble spécifique de compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles déterminées par les exigences liées à une situation, à une tâche ou à un problème.

Le dé de compétences présente les liens entre les différents éléments déterminants pour la qualification d'un point de vue professionnel, méthodologique, interpersonnel et individuel :



3.1 Les compétences opérationnelles (vue d'ensemble) se présentent comme suit :

Domaines de compétences opérationnelles					
1.2	1.3	1.1 « Branche et entreprise »		1.4	1.5
Langue standard langue nationale de la région (LS)	Langue(s) étrangère(s) (LE) 2 ^e langue nationale et/ou anglais	1. Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service		Information/communication/ administration (ICA)	Economie et société (E&S)
		2. Conseiller les clients			
		3. S'occuper du traitement des commandes			
		4. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques			
		5. Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel			
		6. Exécuter des processus financiers			
		7. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles			
		8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise			
Compétences méthodologiques					
Travail efficace et systématique		Approche et action interdisciplinaires		Aptitude à la négociation et au conseil	
Présentation efficace					
3. Compétences sociales et personnelles					
Disposition à la performance		Capacité à communiquer		Aptitude au travail en équipe	
Civilité		Aptitude à l'apprentissage		Conscience écologique	

Au centre se trouvent **huit compétences professionnelles clés** (domaine de compétences opérationnelles « Branche et entreprise ») qui **permettent d'acquérir le savoir-faire spécifique à la branche**. Elles sont complétées par des compétences professionnelles de base dans les domaines d'enseignement « Langues », « Information/communication/administration » (ICA) et « Economie et société » (E&S). **Les compétences professionnelles de base, avec la culture générale intégrée dans la profession**, correspondent à la capacité à surmonter les défis rencontrés dans la profession et en tant qu'acteur économique et social. Dans la profession d'employé/e de commerce CFC, la culture générale – y compris les compétences méthodologiques, sociales et personnelles – est intégrée aux compétences opérationnelles définies dans le profil de qualification.

3.2 Dans le détail, les compétences professionnelles clés peuvent être décrites de la manière suivante:

1.1. Branche & entreprise

1.1.1. Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service

L'employé de commerce est conscient de l'importance que revêt une gestion adéquate du matériel/des marchandises s'inscrivant dans une optique de développement durable. Il maîtrise toutes les étapes de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

1.1.2. Conseiller les clients

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

1.1.3. S'occuper du traitement des commandes

L'employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l'entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

1.1.4. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

L'employé de commerce sait que le marketing et les relations publiques sont très importants et qu'ils contribuent au succès de l'entreprise. Il utilise les instruments appropriés dans ce domaine en tenant compte de la situation et du public visé.

1.1.5. Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel

L'employé de commerce perçoit l'importance et l'utilité d'une administration du personnel efficace. Il exécute discrètement et correctement les tâches qui lui sont confiées en suivant des instructions. Ce faisant, il utilise de manière ciblée les documents et les instruments appropriés à cet effet.

1.1.6. Exécuter des processus financiers

L'employé de commerce perçoit l'importance du traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement des tâches dans le domaine financier en suivant des instructions.

1.1.7. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière appropriée, efficace et dans le respect de l'environnement.

1.1.8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour effectuer de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.

Dans le cadre de la VAE, les connaissances sur la branche et l'entreprise sont intégrées, traitées et vérifiées dans le cadre des compétences professionnelles clés 1.1.1-1.1.7¹.

¹ En particulier les compétences 1.1.2.2 Mener des entretiens client 1.1.3.1 Exécuter les commandes ainsi que l'ensemble des compétences sous 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles.

3.3 Formulations différentes – exigences équivalentes en ce qui concerne les compétences professionnelles de base en comparaison avec le profil de qualification S&A de référence du 16.12.2010.

1.2. Langue standard (langue nationale de la région)

Les 7 compétences opérationnelles décrites dans le profil de qualification S&A de référence du 16.12.2010 sont résumées dans le profil de qualification VAE dans 2 compétences opérationnelles, soit dans l'expression écrite, notamment pour l'établissement des documents dans le cadre du dossier de validation, ainsi que dans l'expression orale qui est vérifiée dans le cadre de l'entretien de validation.

1.3. Langue(s) étrangère(s) : 2^e langue nationale et/ou anglais

Il faut apporter la preuve de maîtriser la langue étrangère au niveau exigé². **1 langue étrangère est exigée pour l'obtention du CFC** (par analogie au profil B de la FIEn/FIEc). Si l'on peut démontrer la maîtrise d'une deuxième langue étrangère (1.3.2), celle-ci sera mentionnée dans l'attestation des acquis.

1.4. Information / communication / administration (ICA)

Le domaine de compétence ICA est central pour l'exercice de la profession d'employé/e de commerce CFC. Les compétences ICA sont évaluées notamment par l'établissement du dossier (par pièces justificatives, certificats de travail, etc.), mais aussi dans le cadre des preuves apportées notamment dans le domaine de compétences 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles.

1.5. Economie et société (E&S)

Le domaine E&S englobe des compétences opérationnelles telles que savoir tenir une comptabilité financière (1.5.1), savoir appliquer des notions d'économie d'entreprise (1.5.2) ou des notions de droit (1.5.3) qui, cependant ne peuvent souvent guère être appliquées en pratique sans avoir eu une introduction théorique conséquente en la matière. E&S contient également une part importante d'éléments de culture générale, notamment de comprendre les rapports fondamentaux régissant les développements économiques, politiques et sociaux. Afin de tenir compte du fait que les candidats VAE sont déjà des citoyens adultes et que, pour la culture générale, on ne doit pas appliquer les mêmes critères que pour une jeune personne en formation que l'on prépare au monde du travail, trois approches adaptées à la VAE ont été introduites dans le présent profil de qualification :

- a) Les exigences se réfèrent aux compétences définies dans le profil scolaire de base (profil B) ; on tient ainsi compte de la faible application dans le champ professionnel notamment des éléments de comptabilité³ ;
- b) Les formulations se réfèrent aux expériences de travail faites dans une entreprise concrète d'un employeur actuel ou ancien employeur⁴, afin de donner aux candidat/es VAE une chance de pouvoir décrire dans le dossier des compétences (partielles) appliquées en situation réelle ;
- c) Seules deux compétences opérationnelles sont définies comme obligatoires ; les deux autres peuvent être compensées en choisissant d'autres compétences optionnelles supplémentaires parmi les domaines de compétences professionnelles clés 1.1.1-1.1.7.

² Certificat accrédité ou test de niveau de langue.

³ Souvent, ces opérations sont exécutées par des spécialistes qui ont suivi des formations d'appoint au niveau de la formation professionnelle supérieure.

⁴ Faire la preuve des expériences vécues plutôt que tester les connaissances théoriques par des épreuves.

4. Apport de la profession à la société et à l'économie

La formation commerciale occupe une place centrale dans l'économie suisse. Elle représente, pour la grande majorité des entreprises privées (plus de 370 000) et des institutions étatiques de la Suisse, la principale source de relève de professionnels dans le domaine économique. Les employés de commerce sont formés dans 21 branches au total. La formation commerciale initiale est une formation transversale typique.

En termes de nombre de personnes en formation, elle occupe, avec quelque 40'000 apprentis, la première place, loin devant les autres formations. La formation commerciale initiale attire autant de jeunes femmes de que jeunes hommes et constitue une base significative en vue de la formation continue professionnelle. Elle revêt donc une importance toute particulière pour l'économie suisse, qui est constamment marquée par les changements structurels. Les évolutions technologiques, en particulier dans le domaine des applications informatiques, le développement continu des processus d'entreprise et de travail, ainsi que les nouvelles formes de collaboration avec les clients, les partenaires, etc. modifient fortement les exigences posées aux employés de commerce, qui doivent de ce fait faire preuve d'autonomie, de créativité, d'esprit d'initiative, être disposés à apprendre tout au long de la vie et à inscrire leur action dans une optique de développement durable.

II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employés/es de commerce CFC du 19.12.2016. Services et administration (S&A); dès 1.1.2017 pour la VAE.

Domaines de compétences:	Compétences opérationnelles					
	1	2	3	4	5	6
1.1.1 Gérer le matériel / les marchandises et les prestations de services	1.1.1.1 Optionnel Sont capables d'acquiescer du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.1.2 Optionnel 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 Sont capables d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.			
1.1.2 Conseiller les clients	1.1.2.1 Obligatoire Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.2.2 Obligatoire Sont capables de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis, ainsi qu'en appliquant les connaissances des produits et des services.	1.1.2.3 Obligatoire Sont capables d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.			
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 Obligatoire Sont capables d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans leurs rapports avec les partenaires commerciaux, tout en appliquant les connaissances des produits et des services.	1.1.3.2 Obligatoire Sont capables de comparer les résultats avec les objectifs visés, de documenter l'état des mandats ou des projets et de tenir à jour les délais et les coûts.	1.1.3.3 Obligatoire Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées.			
1.1.4 Mettre en oeuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 Optionnel Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux.	1.1.4.2 Optionnel Sont capables d'utiliser de manière ciblée les instruments de marketing de l'entreprise afin d'acquiescer et de fidéliser des clients.	1.1.4.3 Optionnel Sont capables d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.	1.1.4.4 Optionnel Sont capables de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées.		
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Optionnel Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.	1.1.5.2 Optionnel Sont capables de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.				
1.1.6 Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 Optionnel Sont capables de traiter les factures entrantes et sortantes en suivant des instructions.	1.1.6.2 Optionnel Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.	1.1.6.3 Optionnel Sont capables de participer à la clôture des comptes et de préparer les ratios en vue de leur analyse et de leur évaluation.			
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 Obligatoire Sont capables de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.	1.1.7.2 Obligatoire Sont capables de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.	1.1.7.3 Obligatoire Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	1.1.7.4 Obligatoire Sont capables de gérer de manière appropriée le courrier entrant et sortant (lettres et paquets).	1.1.7.5 Obligatoire Sont capables d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, intranet, journal d'entreprise).	1.1.7.6 Obligatoire Sont capables d'acquiescer, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau.
1.2 Langue standard (langue nationale de la région)	1.2.1 Obligatoire Sont capables de créer de manière différenciée des documents, notamment son dossier, tout en tenant compte de la situation et du public visé. S'expriment dans une langue correcte et compréhensible et utilise de manière convaincante les différents moyens de communication et documents.	1.2.2 Obligatoire Sont capables d'argumenter de manière sûre, convaincante et pertinente lors de l'entretien de validation. Maîtrisent la communication verbale et non verbale. Sont capables de structurer et de présenter leurs idées et leurs développements en tenant compte de la situation et du public visé.				
1.3 Langue(s) étrangère(s)	1.3.1 Obligatoire Apportent la preuve que les compétences linguistiques dans une deuxième langue nationale (allemand, italien) ou en anglais correspondent au niveau B1.	1.3.2 Facultatif Apportent la preuve que les compétences linguistiques dans une deuxième langue étrangère (anglais, allemand, italien) correspondent au niveau B1.				
1.4 Information / communication / administration (ICA)	1.4 Obligatoire Les compétences opérationnelles en ICA sont évaluées dans le cadre de l'ensemble du dossier de validation, notamment dans le cadre du domaine de compétences 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles.					
1.5 Economie et société (E&S)	1.5.1 Obligatoire Sont capables de traiter de manière correcte des informations financières d'une entreprise (en termes de liquidité, rentabilité et sécurité).	1.5.2 Optionnel Sont capables de comprendre les concepts de base de l'économie d'entreprise et de montrer les aspects centraux et les particularités d'une entreprise (employeur actuel ou ancien employeur).	1.5.3 Optionnel Sont capables, sur la base des principaux domaines juridiques et des réglementations centrales du Code des obligations et du Code civil, de reconnaître et de classer des problèmes juridiques.	1.5.4 Obligatoire Sont capables de comprendre les rapports fondamentaux régissant les développements économiques, politiques et sociaux.		

Explications quant aux domaines de compétences:
 > vert = domaines des compétences professionnelles clés (1.1.1 - 1.1.7). Les compétences professionnelles clés correspondent aux objectifs évaluateurs de la "partie entreprise" (Branche et entreprise) dans le cadre de la formation professionnelle initiale (FP-FI-E).
 > jaune = domaines des compétences professionnelles de base (1.2-1.5). Les compétences professionnelles de base, avec la culture générale intégrée dans la profession, correspondent à la capacité à surmonter les défis rencontrés dans la profession et en tant qu'acteur économique et social. Elles correspondent aux objectifs évaluateurs de la "partie école" dans le cadre de la formation professionnelle initiale (FP-FI-E).
 > bleu = domaines des compétences opérationnelles marquées en jaune s'écartent au niveau de la formation du profil de qualification de référence de S&A du 19.12.2016; elles sont cependant équivalentes.

III. Niveau d'exigence de la profession

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation (partie A, compétences opérationnelles) sous la forme d'objectifs évaluateurs dans le cadre des niveaux taxonomiques (C1 à C6). La culture générale, quant à elle, est intégrée aux compétences opérationnelles en vertu de 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). La culture générale comprend des compétences fondamentales permettant aux personnes de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

Abrogation du droit en vigueur

Le profil de qualification pour Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC du 20 mars 2015 est abrogé.

Approbation et entrée en vigueur

Le présent profil de qualification pour la validation des acquis entre en vigueur le 1^{er} août 2017.

Berne, le 31 mars 2017

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Matthias Wirth
Le président

Roland Hohl
Le secrétaire exécutif

Le présent profil de qualification pour la validation des acquis de la profession d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC), branche de formation et d'examens Services et administration (S&A), est approuvé par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI.

Berne, le 31 mars 2017

SECRÉTARIAT D'ETAT À LA FORMATION, À LA RECHERCHE ET À L'INNOVATION SEFRI

Jean-Pascal Lüthi
Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités