

Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche Services et administration (S&A) du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2017)

Remarques :

- Afin de faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.
- Par « client », on entend toute personne dans et en dehors de l'entreprise ainsi que toute organisation auxquelles l'employé de commerce fournit des prestations.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (**MSP**) sont décrites de manière détaillée dans le plan de formation, partie A : Compétences opérationnelles (chap. 2 Compétences méthodologiques, chap. 3 Compétences sociales et personnelles).
- Les explications relatives aux niveaux taxonomiques **C1 à C6** servant à déterminer le niveau d'exigences des objectifs évaluateurs sont présentées le plan de formation, chap. 4.

Champ d'application¹

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs fait partie intégrante du plan de formation conformément à l'art. 12 de l'ordonnance du SEFRI du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC (état le 1^{er} janvier 2015) et s'applique aussi bien à la formation initiale en entreprise qu'à la formation initiale en école.

Formation initiale en école

- Modèle concentré : l'attribution des objectifs évaluateurs aux parties pratiques intégrées (PPI) vaut comme exigence minimale. Les compétences dépassant ce cadre peuvent être développées dans les PPI, mais doivent être présentées de manière transparente dans le dossier de formation et des prestations (DFP) de l'école et être documentées dans le profil de formation et des prestations (PFP) de la branche de formation et d'examens (S&A) pour les PPI. Les objectifs évaluateurs des PPI peuvent au besoin aussi être utilisés et approfondis dans les situations de travail et d'apprentissage (STA) lors du stage de longue durée.
- Dans le modèle intégré, tous les objectifs évaluateurs obligatoires (entreprise et CI) ainsi qu'au moins 4 objectifs évaluateurs optionnels de l'objectif général « Branche et entreprise » sont traités dans le cadre des PPI, complétées par l'enseignement orienté vers les problèmes (EOP).

¹ Version du 21 novembre 2014, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2015.

Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise²

Le domaine de formation « Branche et entreprise » est constitué, dans la branche de formation et d'examens Services et administration, de **16 objectifs évaluateurs obligatoires** qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation et de **12 objectifs évaluateurs optionnels**. Sur ces 10 objectifs optionnels, **4** doivent être traités et atteints.

- Le groupe d'entreprises Avocats dispose en outre de **12 objectifs évaluateurs obligatoires spécifiques**.
- Le groupe Caisse de compensation AVS dispose en outre de **20 objectifs obligatoires évaluateurs spécifiques**.

Ceux-ci remplacent les objectifs évaluateurs facultatifs.

Pour ce qui est **du stage de longue durée dans le cadre de la formation initiale en école**³, le catalogue d'objectifs évaluateurs « Branche et entreprise » est composé de **11 objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise**, qui doivent être traités et atteints dans l'entreprise par toutes les personnes en formation, ainsi que de **12 objectifs évaluateurs optionnels de la partie entreprise**, dont **4** doivent être traités et atteints. Les objectifs évaluateurs du **groupe d'entreprises « Avocats »** s'appliquent également au stage de longue durée dans le cadre de la formation initiale en école.

Le choix des objectifs optionnels est effectué par le responsable de la formation professionnelle de l'entreprise formatrice dans le cadre de l'établissement du programme de formation individuel de chaque apprenti. Lors de son choix, le responsable de la formation professionnelle tient compte des dispositions de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des préférences et des aptitudes de l'apprenti.

Le programme de formation est établi pour chaque apprenti au début de sa formation. Au début d'un nouveau semestre, il est possible de modifier ce programme sur la base des expériences faites lors de sa mise en œuvre ou des changements survenus au sein de l'entreprise. Les adaptations en cours de semestre ne sont pas autorisées.

Les situations de travail et d'apprentissage et les unités de formation (celles-ci forment la note d'expérience de la partie entreprise, avec, dans le cadre de la formation initiale en école, la note des PPI) ainsi que le domaine de qualification « pratique professionnelle – oral » se fondent sur les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels définis pour chaque semestre. Les domaines de qualification « pratique professionnelle – écrit » et « pratique professionnelle – oral » portent sur les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et sur les objectifs évaluateurs des cours interentreprises.

² Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017.

³ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017.

1.1. Objectif général – Branche et entreprise (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service) Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance. L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées. Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.			
1.1.1 Objectif particulier – 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.			
Objectifs évaluateurs partie entreprise	FIEc ¹	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
1.1.1.1 Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)⁴ Optionnel J'achète du matériel, des marchandises et/ou des prestations de service conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes dans les règles de l'art : - demander des offres et les comparer - se renseigner sur les conditions et les délais de livraison - commander le matériel / les marchandises - contrôler les livraisons - réclamer en cas de livraison erronée, corriger l'erreur ou refuser la marchandise - vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs	SLD ⁵		2.1 Travail efficace et systématique 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.1 Disposition à la performance

¹**FIEc = Formation initiale en école**

Modèle concentré : PPI = parties pratiques intégrées ; SLD = stage de longue durée

Dans le modèle intégré, tous les objectifs évaluateurs (entreprise et CI) de l'objectif général « Branche et entreprise » sont traités dans le cadre des PPI et de l'EOP.

⁴ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017.

⁵ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017.

1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises (C5) Optionnel Je gère le stockage du matériel et des marchandises de manière appropriée. Ce faisant, j'exécute les travaux suivants avec compétence : - contrôler les livraisons et réclamer les marchandises manquantes - entreposer les marchandises - tenir à jour les stocks - gérer les stocks - établir l'inventaire	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.6 Conscience écologique
1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises (C5) Optionnel J'organise les livraisons de matériel/marchandises en respectant les directives de l'entreprise. A cette fin, j'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes de travail suivantes : - traiter les commandes - préparer le matériel/les marchandises - établir les documents de livraison	SLD		2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer

1.1.2 Objectif particulier – 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.			
Objectifs évaluateurs partie entreprise	FIEc ¹	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3) Obligatoire Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie : - réceptionner les demandes personnelles ou orales des clients - s'enquérir des besoins des clients - traiter les demandes des clients et y répondre moi-même pour les transmettre aux personnes compétentes - enregistrer les contacts avec la clientèle en utilisant les documents appropriés et en les rédigeant de manière claire.	PPI		2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer

1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5) Obligatoire Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit : - préparer l'entretien - mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, présenter les avantages apportés par mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) - documenter l'entretien et évaluer les résultats	SLD		2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité
1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4) Obligatoire Je suis en mesure d'effectuer une gestion claire et transparente des informations et des données relatives aux clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les outils dont dispose l'entreprise. J'accomplis les travaux suivants : - analyser les informations relatives aux clients et aux groupes de clients - saisir, structurer, classer et mettre à jour les données relatives aux clients - évaluer les contacts avec les clients Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.5 Aptitude à l'apprentissage

		1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5) Je prépare les entretiens avec les clients et analyse leurs besoins en formulant des questions appropriées. Je les conseille avec amabilité et conviction et mène l'entretien à bonne fin.	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer
--	--	---	--

1.1.3 Objectif particulier – 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.			
Objectifs évaluateurs partie entreprise	FIEc ¹	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3) Obligatoire Lors de l’exécution des commandes des clients ou des partenaires commerciaux, j’effectue de manière appropriée et autonome les travaux suivants : - répondre aux demandes d’offre - établir des offres - saisir les données relatives aux clients et aux commandes - établir les confirmations de commande - traiter et exécuter les commandes - assurer le déroulement correct des commandes Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu’elle a acquis auprès d’une entreprise tierce). Je traite les données sensibles en toute confidentialité en respectant les dispositions légales et les directives de l’entreprise.	PPI		2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance

1.1.3.2 Evaluer les résultats (C4) Obligatoire J'évalue les résultats des mandats ou des projets selon les directives de l'entreprise et j'effectue les tâches suivantes dans les règles de l'art : - documenter l'état des mandats ou des projets - tenir à jour les délais et les coûts - établir des comparaisons entre l'état souhaité et l'état actuel	PPI		2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage
1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients (C5)⁶ Obligatoire Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je présente d'abord des solutions au client, puis je m'entretiens de la procédure à suivre avec lui et avec mon supérieur. En cas de besoin, je mets en œuvre des solutions appropriées, vérifie l'effet des mesures prises et me renseigne si les clients sont satisfaits.	SLD		3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
		1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux (C2) Je décris comment il faut - accueillir et traiter des réclamations de la part de clients. - adresser des réclamations à l'encontre de partenaires commerciaux	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité

⁶ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017.

		1.1.3.5 Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes (C3) J'exécute les commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes. Je démontre la fonction et l'utilité de chacune des 6 étapes en employant des techniques et des instruments qui garantissent leur bon déroulement.	2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage
		1.1.3.6 Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C5)⁷ Je suis en mesure d'organiser la communication et la collaboration au sein de mon entreprise avec succès et de manière adaptée à la situation. A cette fin, je coopère avec mes supérieurs, d'autres collaborateurs ou services afin de coordonner les travaux, répondre aux exigences des clients, résoudre des problèmes ou développer des solutions au sein de mon entreprise.	2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.4 Civilité

⁷ Introduit le 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017.

1.1.4 Objectif particulier – 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.			
Objectifs évaluateurs partie entreprise	FIEc ¹	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
1.1.4.1 Décrire le marché (C2) Optionnel Je décris le marché de mon entreprise, notamment : - la position de mon entreprise sur le marché - ses fournisseurs et ses fabricants - ses concurrents / ses intervenants externes / internes - ses clients / les utilisateurs de ses produits et je tiens compte des données de l'entreprise comme - la distribution - les relations - les interfaces	SLD		2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage
1.1.4.2 Utiliser des instruments de marketing (C3) Optionnel Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise de manière ciblée les instruments de marketing requis au sein de l'entreprise. J'explique à un profane la cohérence entre les instruments utilisés et la stratégie de marketing de l'entreprise.	SLD		2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.1 Disposition à la performance

1.1.4.3 Evaluer des mesures de marketing (C4) Optionnel En utilisant les outils appropriés (p.ex. des statistiques, des évaluations) et en suivant des instructions, j'évalue les effets des diverses mesures d'acquisition et de fidélisation de la clientèle. A cette fin, je me base sur des critères tels que le nombre de clients fraîchement acquis et le développement du chiffre d'affaires obtenus avec les clients existants.	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance
1.1.4.4 Calculer les prix des produits et des services (C3) Optionnel Je calcule les coûts de fabrication et le prix de revient de produits et de services choisis en suivant des indications détaillées. Je calcule le prix de vente en tenant compte des marges et j'explique les différences de résultats.	SLD ⁸		2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance

⁸ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017.

1.1.5 Objectif particulier – 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.			
Objectifs évaluateurs partie entreprise	FIEc ¹	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
1.1.5.1 S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel (C3) Optionnel J'exécute, conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, les éventuelles tâches suivantes : - élaborer les mises au concours des postes en suivant des instructions - traiter des candidatures - établir des contrats de travail sur la base de modèles - rédiger des certificats de travail en suivant des instructions - administrer les documents pour les assurances sociales - accueillir les nouveaux collaborateurs	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer
1.1.5.2 Traiter les données de l'administration du personnel (C3) Optionnel Je tiens à jour les données personnelles des employés ainsi que les données relatives à leurs heures de travail et à leurs absences. Je m'occupe de la gestion des prestations sociales et des prestations salariales complémentaires.	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer

		1.1.5.3 Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5) Je documente et j'analyse mes forces à l'aide des objectifs de formation et décris les possibilités et les limites de mon développement professionnel.	2.1 Travail efficace et systématique 3.5 Aptitude à l'apprentissage
--	--	---	---

1.1.6 Objectif particulier – 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.			
Objectifs évaluateurs partie entreprise	FIEc ¹	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C3)⁹ Optionnel J'exécute les travaux de comptabilité ci-dessous en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés : - établir et tenir à jour la comptabilité des débiteurs numérique ou papier - tenir à jour la comptabilité des créanciers numérique ou papier - comptabiliser les pièces justificatives - traiter les erreurs de calcul et de comptabilisation - traiter les rappels et les poursuites	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance
1.1.6.2 Gérer la caisse (C4) Optionnel Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. J'ouvre, je gère, je contrôle la caisse et j'en effectue la clôture. Je tiens le journal de la caisse. En cas d'irrégularités, je prends les mesures prévues et j'informe mon supérieur.	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance

⁹ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017.

1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3) Optionnel Lors de la clôture trimestrielle et/ou annuelle des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en suivant des instructions : - établir des régularisations - établir des inventaires - comparer les comptes - comparer l'état souhaité et l'état actuel	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.5 Aptitude à l'apprentissage
--	-----	--	---

1.1.7 Objectif particulier – 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.			
Objectifs évaluateurs partie entreprise	FIEc ¹	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
1.1.7.1 Traiter des documents (C5) Obligatoire Je rédige correctement et de manière autonome différents documents en suivant des instructions, notamment : - des courriels - des notes - des lettres - des rapports - des textes pour des sites Internet - des procès-verbaux	PPI		3.4. Civilité 3.2 Capacité à communiquer
1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3) Obligatoire Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde, de protection et d'archivage des données de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance

1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5) Obligatoire Je prépare des séances et des manifestations en exécutant les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace : - planifier des séances et des manifestations - trouver et réserver des locaux - inviter les participants - préparer l'infrastructure - encadrer les participants - procéder aux évaluations - fournir de la documentation aux participants	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.3 Aptitude au travail en équipe
1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3) Obligatoire Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants : - réception - tri - distribution (ouvert, non ouvert) - emballage - envoi	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance

1.1.7.5 Utiliser des outils de communication interne (C3) Obligatoire Sur la base des directives de l'entreprise et des outils mis à disposition par celle-ci, je m'occupe de la communication interne, notamment : - des lettres / bulletins d'information - du panneau d'affichage - d'Intranet, du journal d'entreprise - des réunions d'équipes - des communications internes	PPI		2.4 Présentation efficace 3.3 Aptitude au travail en équipe
1.1.7.6 Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation (C3) Obligatoire Je m'occupe de l'acquisition du mobilier, du matériel de consommation et des équipements de bureau conformément aux directives de l'entreprise. Je veille à leur entretien et je les gère de manière appropriée en suivant ces mêmes directives.	SLD		2.1 Travail efficace et systématique 3.6 Conscience écologique

1.1.8 Objectif particulier – 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.			
Objectifs évaluateurs partie entreprise	FIEc ¹	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3) Obligatoire A l'aide de documents et de modèles clairs, j'explique les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de mon entreprise tout en démontrant leur contribution au développement durable J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre du conseil à la clientèle, des processus de travail et des tâches administratives.	SLD		2.4 Présentation efficace 3.2 Capacité à communiquer
1.1.8.2 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2) Obligatoire Je montre les différences, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.	SLD		2.4 Présentation efficace 3.2 Capacité à communiquer

1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)¹⁰ Obligatoire J'explique à un profane les caractéristiques suivantes de mon entreprise : - groupes d'intérêts et leurs besoins - charte d'entreprise / philosophie / stratégie - contexte historique - forme juridique / rapports de propriété - organigramme et structures des processus - position sur le marché - principaux points forts de l'entreprise - standards en matière de gestion de la qualité - contribution à la Corporate Social Responsibility (contribution au développement écologique et social durable) Sur demande, je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.	SLD		2.4 Présentation efficace 3.2 Capacité à communiquer
---	-----	--	--

¹⁰ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017.

1.1.8.4 Utiliser ses connaissances de la branche (C2) Obligatoire Sur la base de documents et en utilisant les moyens auxiliaires appropriés, je décris les principales caractéristiques et les développements de la branche dans laquelle mon entreprise est active. Ce faisant, je tiens compte des aspects suivants : - tailles et structures des entreprises - structure de l'emploi - importance économique / régionale / sociale - situation de la concurrence - conditions cadres juridiques - développements / tendances	SLD		2.4 Présentation efficace 3.2 Capacité à communiquer
		1.1.8.5 Organisation de la formation initiale (introduction) (C2) Je présente l'organisation de ma formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Je décris en outre les procédures de qualification de la partie entreprise.	3.4 Civilité 3.5 Aptitude à l'apprentissage

		1.1.8.6 Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2) Je décris sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche. - les activités, les produits et l'image de mon entreprise. - le secteur d'activité de mon entreprise. - la différence entre la branche de formation et d'examens et le secteur d'activité de mon entreprise. - les clients externes et leurs besoins. - les clients internes et leurs besoins - les exigences générales posées au sein de l'entreprise et dans le cadre des processus de travail	2.4 Présentation efficace 3.5 Aptitude à l'apprentissage
		1.1.8.7 Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence (C2) Je présente les produits et les prestations de services de l'entreprise. Je décris les principaux produits de la concurrence, leurs caractéristiques, leurs particularités et leurs atouts.	2.4 Présentation efficace 3.5 Aptitude à l'apprentissage

1.1.9 Objectif particulier – Connaissances de la branche spécifiques au groupe d'entreprises « Caisses de compensation AVS »¹¹ L'employé de commerce dans le groupe d'entreprises « Caisses de compensation AVS » est conscient qu'il doit exécuter ses tâches selon les dispositions légales. Il utilise ses connaissances de manière appropriée et convaincante lors du traitement des dossiers et du conseil à la clientèle.		
Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
Généralités sur les assurances sociales		
1.1.9.1 Historique de l'AVS/AI/APG / concept des 3 piliers (C2) Obligatoire J'explique la signification et le développement de l'AVS/AI/APG suisse, et en particulier : - le contexte historique - les développements au fil du temps - la signification et les tâches des différentes assurances sociales ainsi que leurs prestations Je décris la notion, la mise en œuvre et la structure concrète ainsi que la signification du concept des 3 piliers en Suisse.	1.1.9.1 Historique de l'AVS/AI/APG / concept des 3 piliers (C2) J'explique la signification et le développement de l'AVS/AI/APG suisse, et en particulier : - le contexte historique - les développements au fil du temps - la signification et les tâches des différentes assurances sociales ainsi que leurs prestations Je décris la notion, la mise en œuvre et la structure concrète ainsi que la signification du concept des 3 piliers en Suisse.	3.2 Capacité à communiquer 2.2 Approche et action interdisciplinaires

¹¹ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017.

1.1.9.2 Financement / Révisions de l'AVS et développement (C5) Obligatoire Je présente le financement et le développement des assurances sociales. Je présente, pour l'AVS, l'AI et l'APG, les éléments ci-après de manière différenciée et à l'aide de chiffres et de statistiques : - tendances de l'évolution démographique - perspectives économiques et financières - dépenses, recettes - forces et faiblesses - risques et opportunités - défis pour l'avenir - positions et arguments - éventuelles adaptations et nouveautés dans les domaines des prestations et du financement - étapes politiques Je justifie mon point de vue lors d'un entretien professionnel en m'appuyant sur des arguments convaincants.	1.1.9.2 Financement / Révisions de l'AVS et développement (C5) Je présente le financement et le développement des assurances sociales. Je présente, pour l'AVS, l'AI et l'APG, les éléments ci-après de manière différenciée et à l'aide de chiffres et de statistiques : - tendances de l'évolution démographique - perspectives économiques et financières - dépenses, recettes - forces et faiblesses - risques et opportunités - défis pour l'avenir - positions et arguments - éventuelles adaptations et nouveautés dans les domaines des prestations et du financement - étapes politiques Je justifie mon point de vue lors d'un entretien professionnel en m'appuyant sur des arguments convaincants.	2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer
1.1.9.2 Expliquer le concept des 3 piliers, bases légales et financement¹²		

¹² Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

1.1.9.3 Organes et organisations qui collaborent / Organes de surveillance des caisses de compensation (C2) Obligatoire J'explique de manière compréhensible, pour les assurances sociales gérées par ma caisse de compensation : - les organes et organisations qui collaborent directement et indirectement, ainsi que leurs tâches - la signification de ces organes - les autorités judiciaires compétentes. J'indique les aspects suivants concernant la surveillance dans mes domaines d'activité : - organes de surveillance avec pour chaque deux tâches principales - compétences et pouvoirs de décision - étapes pour l'introduction de nouvelles lois Les organes de surveillance possibles sont les suivants: - Conseil fédéral - Parlement (Conseil national et Conseil des Etats) - Office fédéral des assurances sociales (OFAS) - Centrale de compensation (CdC) - Organe de révision - Commission de surveillance / Commission administrative / Comité de caisse	1.1.9.3 Organes et organisations qui collaborent / Organes de surveillance des caisses de compensation (C2) Obligatoire J'explique de manière compréhensible, pour les assurances sociales gérées par ma caisse de compensation : - les organes et organisations qui collaborent directement et indirectement, ainsi que leurs tâches - la signification de ces organes - les autorités judiciaires compétentes. J'indique les aspects suivants concernant la surveillance dans mes domaines d'activité : - organes de surveillance avec pour chaque deux tâches principales - compétences et pouvoirs de décision - étapes pour l'introduction de nouvelles lois Les organes de surveillance possibles sont les suivants: - Conseil fédéral - Parlement (Conseil national et Conseil des Etats) - Office fédéral des assurances sociales (OFAS) - Centrale de compensation (CdC) - Organe de révision - Commission de surveillance / Commission administrative / Comité de caisse	2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer
1.1.9.4 Décrire les organes de surveillance des caisses de compensation¹³		
1.1.9.5 Présenter les révisions et les développements de l'AVS et exposer son propre point de vue¹⁴		

¹³ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

¹⁴ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

1.1.9.4 Bases légales / Contentieux (C2) Obligatoire Je nomme les bases légales des assurances sociales et en décris les spécificités. Lors d'entretiens avec des clients, je réponds aux demandes en matière de contentieux dans le domaine des assurances de manière compréhensible et juridiquement correcte, en particulier pour les éléments ci-après : - décision - prescription et péremption - opposition / recours - voies de recours - juridiction.	1.1.9.4 Bases légales / Contentieux (C2) Je nomme les bases légales des assurances sociales et en décris les spécificités. Lors d'entretiens avec des clients, je réponds aux demandes en matière de contentieux dans le domaine des assurances de manière compréhensible et juridiquement correcte, en particulier pour les éléments ci-après : - décision - prescription et péremption - opposition / recours - voies de recours - juridiction.	2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2. Capacité à communiquer
1.1.9.7 Evaluer et calculer des demandes de restitution / remise¹⁵		
1.1.9.8 Expliquer le registre des cotisants¹⁶		
1.1.9.9 Déterminer la situation des assurés en matière de droit des assurances sociales¹⁷		

¹⁵ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

¹⁶ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

¹⁷ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

Obligation d'assurance / Compte individuel		
1.1.9.5 Obligation d'assurance / Droit international des assurances sociales (C4) Obligatoire J'explique l'obligation d'assurance et je distingue les différents statuts d'affiliation possibles pour les personnes physiques. J'analyse la situation de salariés avec un ou plusieurs contrats de travail dans l'UE et en Suisse et j'explique les obligations de cotiser en Suisse ainsi que le montant des cotisations dues.		2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer
1.1.9.6 Compte individuel et numéro d'assuré (C2) Obligatoire J'explique de manière appropriée et professionnelle le but d'un compte individuel (CI) et les inscriptions dans un tel compte ainsi que les différences entre les extraits de comptes et les rassemblements de comptes individuels. Je montre la composition du numéro d'assuré et qui l'attribue à l'assuré.		2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.2 Capacité à communiquer
1.1.9.11 Expliquer la prescription du droit de taxer et du droit de recouvrer les cotisations¹⁸		
1.1.9.12 Procéder à l'encaissement¹⁹		
1.1.9.13 Calculer les intérêts moratoires et rémunérateurs²⁰		

¹⁸ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

¹⁹ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

²⁰ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

Obligation de payer des cotisations		
1.1.9.7 Employeur, ANobAG, contrôles d'employeurs (C6) Obligatoire J'explique, en utilisant des exemples compréhensibles, les notions suivantes et l'obligation de cotiser qui en découle : - Employeur/salarié - Salarié d'un employeur qui n'est pas tenu de cotiser (AnobAG) Je justifie, à l'aide d'exemples : - le salaire déterminant - le salaire de minime importance Je présente, à l'aide d'exemples donnés et de manière détaillée, les éléments ci-après : - tâches et objectifs des contrôles d'employeurs - lancement des étapes en cas de réclamations dans le rapport de contrôle.		2.1 Travail efficace et systématique

1.1.9.8 Indépendant (IND), y compris délimitation SAL/IND (C6) Obligatoire Je justifie correctement l'activité indépendante en me basant sur les critères donnés et sur les documents de la demande d'affiliation. Je traite les tâches relatives à la fixation et à la perception des cotisations de manière appropriée et j'explique, à l'aide d'exemples issus de la pratique, les éléments de la fixation des cotisations et de la procédure de décompte ci-après : - détermination du revenu et du capital propre - périodes de paiement - différences entre échéance et délai de paiement.		2.1 Travail efficace et systématique
1.1.9.9 Personnes sans activité lucrative (PSAL) (C6) Obligatoire Je justifie correctement une possible affiliation en tant que personne sans activité lucrative en me basant sur les critères donnés et sur les documents de la demande d'affiliation. Je traite les tâches relatives à la fixation et à la perception des cotisations de manière appropriée et j'explique, à l'aide d'exemples issus de la pratique, les éléments de la fixation des cotisations et de la procédure de décompte ci-après : - détermination du revenu sous forme de rentes et de la fortune - périodes de paiement - différences entre échéance et délai de paiement.		2.1 Travail efficace et systématique
1.1.9.18 Expliquer les contrôles d'employeurs²¹		

²¹ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

1.1.9.10 Encaissement, intérêts moratoires et rémunérateurs, prescription des droits de taxation et de recouvrement (C5) Obligatoire Je conseille les clients de manière professionnelle sur le déroulement des mesures d'encaissement, y compris les intérêts moratoires et compensatoires et les délais qui y sont liés, ainsi que sur les conditions et conséquences qui y en découlent. J'explique la différence entre prescription du droit de taxer et prescription du droit de recouvrer les cotisations et je montre les conséquences qui y sont liées.	1.1.9.10 Encaissement, intérêts moratoires et rémunérateurs, prescription des droits de taxation et de recouvrement (C5) Obligatoire Je conseille les clients de manière professionnelle sur le déroulement des mesures d'encaissement, y compris les intérêts moratoires et compensatoires et les délais qui y sont liés, ainsi que sur les conditions et conséquences qui y en découlent. J'explique la différence entre prescription du droit de taxer et prescription du droit de recouvrer les cotisations et je montre les conséquences qui y sont liées.	2.1 Travail efficace et systématique 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
Réduction / Créances en restitution et remise de cotisations et de prestations		
1.1.9.11 Créances en restitution / Réduction et remise de cotisations et de prestations (C5) Obligatoire J'explique les conditions permettant une réduction de cotisations et justifie les conditions à remplir pour qu'une remise puisse être accordée. J'évalue les demandes de remise d'une créance en restitution sur la base des dispositions légales et justifie ma décision.	1.1.9.11 Créances en restitution / Réduction et remise de cotisations et de prestations (C5) Obligatoire J'explique les conditions permettant une réduction de cotisations et justifie les conditions à remplir pour qu'une remise puisse être accordée. J'évalue les demandes de remise d'une créance en restitution sur la base des dispositions légales et justifie ma décision.	2.2 Approche et action interdisciplinaires

Prestations AVS/AI		
1.1.9.12 Organes d'exécution et autorités de surveillance de l'AVS/AI (C2) Obligatoire Je cite les organes d'exécution et désigne leurs tâches à l'aide d'exemples. Je cite les autorités de surveillance et leurs tâches.		2.1 Travail efficace et systématique
1.1.9.19 Expliquer les principes de l'AVS et de l'AI²²		
1.1.9.20 Décrire la répartition et l'exécution des tâches pour l'AVS et l'AI²³		
1.1.9.13 Prestations de l'AVS (C2) Obligatoire Je décris les types de prestations de l'assurance-vieillesse et survivants de manière appropriée : - rentes de vieillesse et l'âge de la retraite flexible - rentes pour survivants - allocation pour impotent de l'AVS - moyens auxiliaires de l'AVS J'explique les différentes prestations de l'AVS ainsi que les conditions particulières et les effets de l'âge de la retraite flexible.		3.1 Disposition à la performance 3.2 Capacité à communiquer
1.1.9.21 Expliquer les prestations de l'AVS et de l'AL²⁴		

²² Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

²³ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

²⁴ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

1.1.9.14 Prestations de l'AI (C2) Obligatoire Je décris les types de prestations de l'assurance invalidité de manière complète : - rentes d'invalidité - allocation pour impotent de l'AI - moyens auxiliaires de l'AI - indemnité journalière AI - mesures médicales de l'AI - mesures d'ordre professionnel de l'AI. Je décris le déroulement du traitement d'une demande de prestations de l'assurance-invalidité, jusqu'au versement des prestations.		3.1 Disposition à la performance 3.2 Capacité à communiquer
1.1.9.22 Présenter des solutions relatives à l'âge de la retraite flexible²⁵		
1.1.9.15 Calculs des rentes (C3) Obligatoire Je calcule, à l'aide des dispositions légales, de tableaux et d'échelles, les rentes de vieillesse, de survivants et d'invalidité pour les 1er et 2e cas d'assurance. Ce faisant, je tiens compte des points suivants : - ayant-droit - durée de cotisation et revenus déterminants - splitting des revenus - bonifications pour tâches éducatives / bonifications transitoires - bonifications pour tâches d'assistance - plafonnement.		2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer

²⁵ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

1.1.9.24 Calculer les prestations de l'AI²⁶		
1.1.9.16 Indemnités journalières AI (C3) Obligatoire Je cite les différences entre une « petite » et une « grande » indemnité journalière. Je calcule une grande indemnité journalière AI et je cite la coordination avec d'autres prestations.		2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer
Prestations complémentaires (PC)		
1.1.9.17 Prestations complémentaires (PC) (C2) Obligatoire Je cite les organes d'exécution et les autorités de surveillance ainsi que leurs tâches. Je décris, à l'aide des types de prestations, les critères pour le droit à l'indemnité, ainsi que les éléments les plus importants du calcul. Ce faisant, je tiens compte des éléments suivants : - prestations complémentaires dans les homes - prestations complémentaires à domicile - frais de maladie.	1.1.9.17 Prestations complémentaires (PC) (C2) Je cite les organes d'exécution et les autorités de surveillance ainsi que leurs tâches. Je décris, à l'aide des types de prestations, les critères pour le droit à l'indemnité, ainsi que les éléments les plus importants du calcul. Ce faisant, je tiens compte des éléments suivants : - prestations complémentaires dans les homes - prestations complémentaires à domicile - frais de maladie.	2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires
1.1.9.25 Présenter la répartition des tâches et l'autorité de surveillance pour les prestations complémentaires²⁷		
1.1.9.26 Décrire le droit à l'indemnité et les types de prestations complémentaires²⁸		

²⁶ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

²⁷ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

²⁸ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

Allocations pour perte de gain (APG) et allocation de maternité (Amat)		
1.1.9.18 Allocations pour perte de gain (APG) et allocation de maternité (Amat) (C3) Obligatoire Je cite les organes d'exécution et les autorités de surveillance ainsi que leurs tâches. Je présente à un client, au cours d'un entretien de conseil, le droit à l'indemnité et les types de prestations de manière appropriée. Ce faisant, je tiens compte des éléments suivants : - allocation de base (école de recrue, services d'avancement et autres services) - allocation pour enfant - allocation pour frais de garde - allocation d'exploitation - allocation de maternité. Je calcule correctement les prestations.		2.1 Travail efficace et systématique 3.2 Capacité à communiquer
1.1.9.27 Citer les organes d'application et les autorités de surveillance de l'allocation pour perte de gain APG²⁹		
1.1.9.28 Présenter et calculer le droit à l'indemnité et les types de prestations de l'APG³⁰		

²⁹ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

³⁰ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

Allocations familiales (CAF / LFA)		
1.1.9.19 Allocations familiales (CAF / LFA) (C3) Obligatoire Je cite les organes d'exécution et les autorités de surveillance ainsi que leurs tâches. Je présente les prestations des allocations familiales conformément à la loi fédérale et les lois de mon canton de manière compréhensible et je décris les effets des changements.		3.1 Disposition à la performance
1.1.9.29 Citer les organes d'application et les autorités de surveillance des caisses de compensation pour allocations familiales³¹		
1.1.9.30 Décrire le droit à l'indemnité et les types de prestations³²		
Objectifs pour les tâches spécifiques des caisses		
1.1.9.20 Organes d'exécution et autorités de surveillance, détermination et types de prestations dans les autres branches des assurances sociales (C2) Obligatoire Je cite les organes d'exécution et les autorités de surveillance ainsi que leurs tâches. Je décris les ayant droits et les types de prestations.		2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance
1.1.9.31 Citer les organes d'application et les autorités de surveillance pour les autres prestations³³		
1.1.9.32 Décrire le droit à l'indemnité et les types de prestations³⁴		
1.1.9.33 Calculer les prestations³⁵		

³¹ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

³² Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

³³ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

³⁴ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

³⁵ Supprimé le 12 décembre 2016, avec effet du 1^{er} janvier 2017.

1.1.10 Objectif particulier – **Connaissances de la branche spécifiques au groupe d'entreprises Avocats**³⁶

L'employé de commerce est un élément porteur d'un cabinet d'avocats. Il apporte non seulement son soutien aux avocats en ce qui concerne les travaux administratifs, mais participe également à l'identité visuelle du cabinet vers l'extérieur (par ex. vis-à-vis des clients, des tribunaux et des autorités). Il constitue donc un facteur de réussite déterminant pour tout cabinet.

L'employé de commerce actif dans un cabinet d'avocats doit disposer de connaissances spécialisées dans ce domaine. Il est conscient qu'il doit exécuter ses tâches selon les dispositions légales. Il utilise ses connaissances de manière convaincante lors du traitement des dossiers et de l'apport de prestations appropriées aux clients et aux groupes d'intérêts internes et externes au cabinet.

³⁶ Version du 1er mars 2014, en vigueur dès le 1^{er} avril 2014.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
1.1.10.1 Décrire les activités d'un avocat (C2) Obligatoire Je décris le rôle d'un avocat dans l'appareil judiciaire et j'explique les principales activités d'un avocat, en particulier : - aperçu des activités possibles d'un avocat - énumération des domaines juridiques du cabinet - connaissance des domaines juridiques couverts par les avocats et son équipe - conseil juridique - travaux pour les associations et les fondations, activités liées à un conseil d'administration Je décris les différences entre : - activités légales et non légales - juridiction contentieuse/juridiction gracieuse - activités d'un avocat et activités d'un notaire Je décris comment le savoir-faire juridique des avocats est assuré dans mon cabinet : - bibliothèque - intranet - banques de données juridiques - séminaires/formations continues externes et internes pour les avocats - groupes spécialisés (au sein du cabinet ou dans les associations cantonales d'avocats) - spicilège de know-how - moteurs de recherche (internes comme Lawsearch ou externes)	1.1.10.1 Décrire les activités d'un avocat (C2) Je décris le rôle d'un avocat dans l'appareil judiciaire et j'explique les principales activités d'un avocat, en particulier : - aperçu des activités possibles d'un avocat - énumération des domaines juridiques du cabinet - connaissance des domaines juridiques couverts par l'avocat et son équipe - conseil juridique - travaux pour les associations et les fondations, activités liées à un conseil d'administration Je décris les différences entre : - activités légales et non légales - juridiction contentieuse/juridiction gracieuse - activités d'un avocat et activités d'un notaire Je décris comment le savoir-faire juridique des avocats est assuré dans mon cabinet : - bibliothèque - intranet - banques de données juridiques - séminaires/formations continues externes et internes pour les avocats - groupes spécialisés (au sein du cabinet ou dans les associations cantonales d'avocats) - spicilège de know-how - moteurs de recherche (internes comme Lawsearch ou externes)	2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
1.1.10.2 Expliquer le secret professionnel (C2) Obligatoire Je décris la notion, la mise en œuvre et la structure concrètes ainsi que la signification du secret professionnel en Suisse à l'aide des éléments ci-après : - description, champ d'application et durée - libération du secret professionnel - aspects relevant du droit pénal et du droit disciplinaire - respect du secret par les collaborateurs du cabinet	1.1.10.2 Expliquer le secret professionnel (C2) Je décris la notion, la mise en œuvre et la structure concrètes ainsi que la signification du secret professionnel en Suisse à l'aide des éléments ci-après : - description, champ d'application et durée - libération du secret professionnel - aspects relevant du droit pénal et du droit disciplinaire - respect du secret par les collaborateurs du cabinet	2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage
1.1.10.3 Expliquer les domaines juridiques (C2) Obligatoire J'explique à un collègue les différences entre le droit matériel et le droit formel. J'explique la délimitation des domaines juridiques suivants : - le droit civil (CC et CO) et le droit public (droit pénal et droit administratif) - le droit procédural - l'exécution forcée - l'arbitrage	1.1.10.3 Expliquer les domaines juridiques (C2) J'explique les différences entre le droit matériel et le droit formel. J'explique la délimitation des domaines juridiques suivants : - le droit civil (CC et CO) et le droit public (droit pénal et droit administratif) - le droit procédural - l'exécution forcée - l'arbitrage	2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
1.1.10.4 Expliquer le déroulement de la procédure judiciaire ordinaire (C3) Obligatoire J'établis de manière autonome, pour une des procédures judiciaires ordinaires ci-après, un graphique présentant le déroulement et l'échange d'écritures afférent : 1. Procédure civile - juge de paix - introduction d'une plainte auprès du tribunal compétent ou de la réponse à une plainte - suite de la procédure / déroulement de l'échange d'écritures - audiences - jugement - voies de recours et conséquences 2. Procédure pénale - plainte - instruction par le ministère public - ordonnance pénale / opposition - dessaisissement / acte d'accusation auprès du tribunal qui statue - débats avec jugement - voies de recours et conséquences 3. Procédure administrative (en règle générale écrite) - décisions (sur demande / d'office) - opposition / recours - échange d'écritures - jugement écrit motivé - voies de recours et conséquences Arbitrage Je cite les particularités d'une procédure d'arbitrage et présente les différences avec une procédure judiciaire ordinaire.	1.1.10.4 Expliquer le déroulement de la procédure judiciaire ordinaire (C2) Je décris le déroulement ainsi que l'échange d'écritures correspondant des procédures judiciaires suivantes : 1. Procédure civile - juge de paix - introduction d'une plainte auprès du tribunal compétent ou de la réponse à une plainte - suite de la procédure / déroulement de l'échange d'écritures - audiences - jugement - voies de recours et conséquences 2. Procédure pénale - plainte - instruction par le ministère public - ordonnance pénale / opposition - dessaisissement / acte d'accusation auprès du tribunal qui statue - débats avec jugement - voies de recours et conséquences 3. Procédure administrative (en règle générale écrite) - décisions (sur demande / d'office) - opposition / recours - échange d'écritures - jugement écrit motivé - voies de recours et conséquences Arbitrage Je cite les particularités d'une procédure d'arbitrage et présente les différences avec une procédure judiciaire ordinaire.	2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage 40

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
1.1.10.5 Décrire les groupes de clients et les groupes d'intérêts du cabinet (C3) Obligatoire Je cite les principaux groupes de clients et d'intérêts internes et externes de mon cabinet. A l'aide d'un tableau que j'ai élaboré moi-même, je présente le type de travaux que j'effectue pour les groupes de clients ainsi que les attentes que ces derniers ont envers moi en tant qu'employé de commerce du cabinet. Groupes de clients et d'intérêts internes : - avocats - employés de commerce pour lesquels j'effectue des tâches - autres services, par ex : accueil, comptabilité, ressources humaines, informatique (selon la taille du cabinet) Groupes de clients et d'intérêts externes : - clients - avocats correspondants - cabinets concurrents - autorités judiciaires et administratives, offices - selon la taille du cabinet : fiduciaires externes ou entreprises d'informatique (outsourcing) - entreprise ou personnel de nettoyage - selon le cabinet : représentants d'associations et de fondations pour lesquelles travaille un des avocats - fournisseurs (par ex. matériel de bureau, boulangerie/catering, fleurs) - banque, poste, assurances	1.1.10.5 Décrire les groupes de clients et les groupes d'intérêts du cabinet (C1) Je cite les principaux groupes de clients et d'intérêts internes et externes de mon cabinet. Groupes de clients et d'intérêts internes : - avocats - employés de commerce pour lesquels j'effectue des tâches - autres services, par ex : accueil, comptabilité, ressources humaines, informatique (selon la taille du cabinet) Groupes de clients et d'intérêts externes : - clients - avocats correspondants - cabinets concurrents - autorités judiciaires et administratives, offices - selon la taille du cabinet : fiduciaires externes ou entreprises d'informatique (outsourcing) - entreprise ou personnel de nettoyage - selon le cabinet : représentants d'associations et de fondations pour lesquelles travaille un des avocats - fournisseurs (par ex. matériel de bureau, boulangerie/catering, fleurs) - banque, poste, assurances	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.4 Civilité

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
1.1.10.6 Respecter les règles de comportement avec les clients internes et externes (C5) Obligatoire J'explique la signification des règles de comportement dans les relations avec les avocats, les clients ainsi que les autorités judiciaires et administratives, en particulier : - respect du secret professionnel - présentation, comportement et apparence - civilité et langage approprié - contacts professionnels avec les groupes de clients et d'intérêts internes et externes, tant au téléphone qu'à l'accueil - respect des règles de comportement de manière adaptée au client et à la situation.	1.1.10.6 Respecter les règles de comportement avec les clients internes et externes (C2) J'explique la signification des règles de comportement dans les relations avec les avocats, les clients ainsi que les autorités judiciaires et administratives, en particulier . - respect du secret professionnel - présentation, comportement et apparence - civilité et langage approprié - contacts professionnels avec les groupes de clients et d'intérêts internes et externes, tant au téléphone qu'à l'accueil	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil 3.2 Capacité à communiquer 3.3 Aptitude au travail en équipe 3.4 Civilité
1.1.10.7 Fixer des objectifs et des priorités dans l'exécution des tâches (C5) Obligatoire Je classe les mandats en fonction de leur priorité et planifie leur exécution concrète. Ce faisant, je tiens compte des critères suivants : - fixation de l'ordre de traitement des dossiers selon l'urgence et l'importance - estimation du temps de travail - prescriptions du cabinet ou du mandant (par ex. avocats, assistants)	1.1.10.7 Fixer des objectifs et des priorités dans l'exécution des tâches (C2) Je montre comment fixer des objectifs et des priorités pour les mandats de travail, en particulier : - fixation de l'ordre de traitement des dossiers selon l'urgence et l'importance - estimation du temps de travail - prescriptions du cabinet ou du mandant (par ex. avocats, assistants)	2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance 3.2 Capacité à communiquer

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
1.1.10.8 Gérer l'agenda (C3) Obligatoire J'explique les exigences liées à la tenue de l'agenda et gère ce dernier selon les instructions : - saisir des rendez-vous, les compléter et les surveiller - gérer de manière autonome et suffisamment tôt les échéances ou les annoncer à la personne compétente - utiliser des systèmes de contrôle et de surveillance - préparer suffisamment tôt les documents nécessaires aux rendez-vous - planifier les ressources (par ex. salle de séance, éventuel repas, beamer et flipchart, etc.) et veiller à ce qu'elles soient disponibles - rendez-vous à l'extérieur : tenir compte du trajet, si nécessaire organiser les billets, prévoir l'itinéraire, etc.	1.1.10.8 Gérer l'agenda (C1) Je cite les exigences liées à la tenue de l'agenda : - saisir des rendez-vous, les compléter et les surveiller - gérer de manière autonome et suffisamment tôt les échéances ou les annoncer à la personne compétente - utiliser des systèmes de contrôle et de surveillance - préparer suffisamment tôt les documents nécessaires aux rendez-vous - planifier les ressources (par ex. salle de séance, éventuel repas, beamer et flipchart, etc.) et veiller à ce qu'elles soient disponibles - rendez-vous à l'extérieur : tenir compte du trajet, si nécessaire organiser les billets, prévoir l'itinéraire, etc.	2.1 Travail efficace et systématique 3.1 Disposition à la performance

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
1.1.10.9 Citer le déroulement des échéances (C1) Obligatoire Je cite le déroulement interne au cabinet et le système de contrôle des délais : - délais judiciaires et délais légaux - pouvoir de signature - communications avec accusé de réception - délais : saisie et surveillance - traitement des délais - procédure à l'expiration des délais - conséquences en cas de dépassement des délais - possibilités de prolonger le délai - suspension selon le CPC et le CPP	1.1.10.9 Citer le déroulement des échéances (C1) Je cite le déroulement interne au cabinet et le système de contrôle des délais : - délais judiciaires et délais légaux - pouvoir de signature - communications avec accusé de réception - délais : saisie et surveillance - traitement des délais - procédure à l'expiration des délais - conséquences en cas de dépassement des délais - possibilités de prolonger le délai - suspension selon le CPC et le CPP	2.1 Travail efficace et systématique 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
1.1.10.10 Décrire la gestion de mandats (C2) Obligatoire J'explique les différentes étapes de la gestion de mandats. Je décris les règles légales et celles internes au cabinet qui doivent être respectées dans ce contexte. Ouverture de mandat - conflit d'intérêts - procuration - contrat de mandat/droit du mandat/contrat d'entreprise - saisie du mandat dans le système Gestion du dossier - dossier sous forme papier et sous forme électronique - gestion des adresses - mise à jour du dossier - protection et sécurité des données Boucllement du dossier - archivage - délais de conservation - bases légales - protection et sécurité des données	1.1.10.10 Décrire la gestion de mandats (C2) Je cite les différentes étapes de la gestion de mandats. Je décris les règles légales et celles internes au cabinet qui doivent être respectées dans ce contexte. Ouverture de mandat - conflit d'intérêts - procuration - contrat de mandat/droit du mandat/contrat d'entreprise - saisie du mandat dans le système Gestion du dossier - dossier sous forme papier et sous forme électronique - gestion des adresses - mise à jour du dossier - protection et sécurité des données Boucllement du dossier - archivage - délais de conservation - bases légales - protection et sécurité des données	2.1 Travail efficace et systématique 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	MSP
	1.1.10.11 Expliquer les règles professionnelles et le code de déontologie de la branche des avocats (C2) Je décris les principales règles professionnelles (lois sur les avocats) : - règles professionnelles et sanctions - admission à la profession - monopole des avocats - registre des avocats - avocats étrangers Je décris les principales obligations professionnelles d'un avocat : - secret professionnel - gestion personnelle du mandat - responsabilité - devoir de loyauté - interdiction de représenter des intérêts inconciliables	2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage
	1.1.10.12 Expliquer l'organisation des tribunaux et des autorités (C1) Je décris les tribunaux, instances, autorités et offices importants pour mon cabinet (mon équipe), en particulier : - tribunal civil, tribunal pénal et tribunal administratif - ministères public (y c. Ministère public de la Confédération) - offices des poursuites	2.2 Approche et action interdisciplinaires 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Services et administration* entre en vigueur le 1^{er} janvier 2012.

Berne, le 23 septembre 2011

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

Christine Davatz
Présidente

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

Ce catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 26 septembre 2011

OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE (OFFT)
La directrice

Prof. Ursula Renold

Modification du catalogue d'objectifs évaluateurs

Modification du 1^{er} mars 2014

- **Groupe d'entreprises Avocats:** Nouvel objectif particulier 1.1.10 Connaissances de la branche spécifiques au Groupe d'entreprises Avocats. Ce nouvel objectif particulier comprend douze objectifs évaluateurs: 1.1.10.1 à 1.1.10.12
- **Groupe d'entreprises Caisse de compensation AVS:** Les objectifs évaluateurs obligatoires spécifiques au groupe d'entreprises remplacent les objectifs évaluateurs optionnels.

Le catalogue d'objectifs évaluateurs modifié entre en vigueur le 1^{er} avril 2014.

Berne, le 1^{er} mars 2014

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

Matthias Wirth
Président

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

La modification du catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation.

Berne, le 1^{er} avril 2014

SECRÉTARIAT D'ÉTAT À LA FORMATION, À LA RECHERCHE ET À L'INNOVATION (SEFRI)

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

Modification du catalogue d'objectifs évaluateurs

Modification du 21 novembre 2014

Page 1 :

- Introduction de la rubrique « Champ d'application »

Pages 3 à 19 :

- Introduction de la colonne FIEc

Pages 5, 8, 12, 14 :

- Attribution des objectifs évaluateurs 1.1.2.2, 1.1.3.3, 1.1.6.1 et 1.1.7.2 au stage de longue durée. Cette réglementation n'est valable que pour les personnes qui ont entamé leur formation après le 1^{er} janvier 2015.

Le catalogue d'objectifs évaluateurs modifié entre en vigueur le 1^{er} janvier 2015.

Berne, le 21 novembre 2014

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

Matthias Wirth
Président

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

La modification du catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation.

Berne, le 4 décembre 2014

SECRÉTARIAT D'ÉTAT À LA FORMATION, À LA RECHERCHE ET À L'INNOVATION (SEFRI)

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

Modification du catalogue d'objectifs évaluateurs

Modification du 12 décembre 2016

Pages 2 à 19

- Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise:
 - 16 objectifs évaluateurs obligatoires qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation.
 - 12 objectifs évaluateurs optionnels de la partie entreprise, dont 4 doivent être traités et atteints.
 - Le groupe d'entreprises Caisses de compensation AVS dispose en outre de 20 objectifs évaluateurs obligatoires spécifiques.
- Règles concernant le stage de longue durée dans le cadre de la formation initiale en école:
 - 11 objectifs évaluateurs obligatoires qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation.
 - 12 objectifs évaluateurs optionnels de la partie entreprise, dont 4 doivent être traités et atteints.
- Attribution des objectifs évaluateurs 1.1.1.1 et 1.1.4.4 au stage de longue durée. Cette réglementation n'est valable que pour les personnes qui ont entamé leur formation après le 1^{er} janvier 2015.
- Insertion de l'objectif CI 1.1.3.6
- Adaptation des objectifs évaluateurs suivants: 1.1.1.1, 1.1.3.3, 1.1.6.1, 1.1.8.3

Pages 22 à 36

- Les objectifs évaluateurs des parties entreprise et CI de l'objectif particulier 1.1.9 Connaissances de la branche spécifiques au groupe d'entreprises Caisses de compensation AVS ont été révisés dans leur ensemble.

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Services et administration* entre en vigueur le 1^{er} janvier 2017. Il est destiné à toutes les personnes qui commencent leur formation initiale en entreprise ou leur stage de longue durée dans le cadre de la formation initiale en école à partir du mois d'août 2017.

Berne, le 12 décembre 2016

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

Matthias Wirth
Président

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

La modification du catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 14 décembre 2016

SECRÉTARIAT D'ÉTAT À LA FORMATION, À LA RECHERCHE ET À L'INNOVATION (SEFRI)

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