

Examen quinquennal de la profession d'employé/e de commerce CFC: modifications dans le cadre de la branche de formation et d'examens Services et administration (S&A) – état le 1^{er} mai 2017

Situation initiale

Avec l'entrée en vigueur du règlement de formation et d'examens 2003, la formation commerciale initiale a fait l'objet d'une profonde réforme. L'un des axes prioritaires de celle-ci était et est encore la promotion intégrée des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles dans tous les lieux de formation. La formation en entreprise a créé ses propres instruments qui ont été définis dans les prescriptions sur la formation puis continuellement perfectionnés. L'ordonnance sur la formation 2012 a permis de procéder à des mises à jours et des simplifications. La Confédération, les cantons et les organisations du monde du travail se sont mis d'accord de réaliser d'autres optimisations pour la rentrée 2017. En raison de la numérisation sans cesse croissante au sein du monde du travail, il faudra compter avec des adaptations importantes lors du prochain examen (probablement en 2022). Mais les conditions cadres actuelles sont assez flexibles pour pouvoir réagir aux nouveaux développements.

Les **modifications de la partie entreprise** peuvent être résumées comme suit:

1. Dossier de formation et des prestations (DFP)

Tous les chapitres ont été mis jour et adaptés à l'ordonnance sur la formation et au plan de formation 2017. La nouvelle version est destinée à toutes les personnes en formation qui commencent leur apprentissage et leur stage de longue durée dans le cadre de la formation initiale en école **à partir du mois d'août 2017**. Le dossier de formation et des prestations est un outil de travail individuel. C'est la raison pour laquelle il est indispensable que chaque personne en formation dispose de son propre exemplaire du dossier de formation et des prestations. La version 2017 devrait également être commandée par les personnes responsables de la formation au sein des entreprises et dans les CI. C'est sur la base de cette nouvelle version que les modifications qui pourraient s'avérer nécessaires au cours des années à venir seront publiées sur le site Internet de la CIFIC Suisse.

2. Utilisation des objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels

Le profil de la branche S&A a été affiné dans le cadre des objectifs évaluateurs existants.

- **16 objectifs évaluateurs** (auparavant 18) font désormais partie intégrante des **compétences clés**. Ils doivent être traités et atteints au sein de l'entreprise. Les domaines de compétences opérationnelles ci-après comprennent exclusivement des objectifs évaluateurs obligatoires: «Conseiller les clients», «S'occuper du traitement des commandes» «Exécuter des tâches administratives et organisationnelles» et «Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise». Cinq objectifs évaluateurs obligatoires sont traités dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI).

- Pour ce qui est des **compléments à la formation en entreprise**, les personnes en formation ont désormais le choix entre **12 objectifs évaluateurs optionnels** (auparavant 10) dont 4 au minimum doivent être traités et atteints au sein de l'entreprise. Les domaines de compétences opérationnelles ci-après comprennent uniquement des objectifs évaluateurs optionnels: «Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service», «Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques», «Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel» et «Exécuter des processus financiers».
- Outre les compétences clés et les compléments à la formation en entreprise, il existe des **possibilités d'approfondissement** au niveau des groupes d'entreprises «Caisses de compensation AVS» et «Avocats». Le groupe d'entreprises «**Caisses de compensation AVS**» a **entièrement remanié** ses objectifs évaluateurs.

Il en résulte que deux objectifs évaluateurs ont été définis comme objectifs évaluateurs optionnels. Par ailleurs, dans le domaine de la formation initiale en école (FIEn), trois objectifs évaluateurs ont été attribués au stage de longue durée. Cette innovation permet de décharger les entreprises.

Objectifs évaluateurs	Nouveau	Ancien
1.1.1.1 Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)	Optionnel FIEc: SLD	<i>Obligatoire</i> <i>FIEc: PPI</i>
1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients (C5)	C5	<i>C4</i>
1.1.4.4 Calculer les prix des produits et des services (C3)	FIEc: SLD	<i>FIEc: PPI</i>
1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C3)	Optionnel FIEc: SLD C3	<i>Obligatoire</i> <i>FIEc: PPI</i> <i>C4</i>

3. Nouvel objectif évaluateur CI

L'apprentissage sur le lieu de travail et la promotion ciblée de compétences sociales et personnelles sont appelés à jouer un rôle de plus en plus important à l'avenir. C'est pourquoi un nouvel objectif évaluateur a été mis en place: «**Communication et collaboration au sein de l'entreprise**». Un nouveau module d'apprentissage est développé à cet effet. Il pourra être traité de manière autonome par toutes les personnes en formation au sein de l'entreprise. Les instructions et les réflexions afférentes sont menées pendant le CI. Des informations détaillées sur la mise en œuvre suivront.

4. Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Une évaluation des notes enregistrées dans la BDEFA2 a révélé que, dans la branche S&A, plus de 90% des notes partielles sont des notes entières ou des demi-notes. Pour les personnes ayant commencé leur formation en 2017, seules **des notes entières ou des demi-notes** pourront être enregistrées dans la BDEFA2. Les situations de travail et d'apprentissage constituent un **instrument visant à encourager les apprenti-e-s dans leur formation**. Elles permettent la qualification des apprenti-e-s pendant la totalité de leur formation en entreprise, dans des situations professionnelles changeantes et durant des périodes d'observation prolongées. C'est la

raison pour laquelle il serait judicieux de procéder dans la mesure du possible à une évaluation globale. Dans ce cas, des notes décimales ne seraient pas utiles.

Dans le cadre de l'examen quinquennal, les cantons ont souhaité qu'il soit davantage tenu compte des feedbacks individuels sur les potentiels de développement des personnes en formation et les domaines dans lesquels elles doivent intensifier leurs efforts. C'est la raison pour laquelle motiver les apprentis par une formulation claire des objectifs, des travaux et des tâches, encourager les personnes en formation par le biais de mesures appropriées et qualifier les personnes en formation par des feedbacks constructifs figurent au centre de la phase d'observation et de l'entretien d'évaluation. Le nouveau DFP prévoit au moins un entretien de bilan par phase d'observation.

5. Unités de formation (UF)

Les mesures prises en cas de remise d'un dossier incomplet et/ou après le délai n'ont pas été appliquées de manière uniforme, car les dispositions du DFP laissaient une marge de manœuvre à cet égard. Désormais, la réglementation suivante est applicable:

Si le dossier UF n'est pas remis dans les délais à la commission des cours locale, il sera procédé à une déduction de 1 point de la note globale. Si l'«Accord/évaluation rempli entièrement par l'entreprise à l'exception de la partie «Évaluation des cours interentreprises» laissée vide» manque, une déduction sera faite dans la partie «Documentation» conformément aux critères d'évaluation. En outre, un paragraphe consacré au «Plagiat» est venu compléter le chapitre «Unités de formation» du DFP.

6. Examen final «Pratique professionnelle – oral»

Le groupe de travail «Procédure de qualification» a examiné de manière approfondie différentes propositions d'optimisation, notamment en ce qui concerne l'évaluation dans son ensemble, le catalogue de critères et les objectifs évaluateurs optionnels. Le groupe de travail a proposé au Comité de la CIFIC de maintenir la pratique en vigueur. Un **profil de formation et des prestations (PFP)** amélioré sera utilisé à partir des examens 2018.

7. Site CIFIC Suisse

En raison des modifications qui interviendront au mois d'août 2017, les différents documents figurant sur le site de la CIFIC seront classés selon le début de la formation. Ainsi les groupes cibles disposeront d'une meilleure vue d'ensemble.

CIFIC Suisse

Compléments d'information: www.cifc.ch > Employée de commerce/Employé de commerce CFC