

## **Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux employées et employés de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) de la branche de formation et d'examens Services et administration**

### **Annexe 2: programme des cours de la formation initiale en école**

---

#### **Objectifs**

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation à la pratique professionnelle au cours du stage de longue durée et comprennent une introduction au dossier de formation et des prestations. Ils transmettent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques aux branches et les introduisent aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Ils permettent en outre d'assurer que les personnes en formation fournissent les prestations nécessaires à la procédure de qualification de la partie entreprise et déchargent ainsi les entreprises formatrices.

Les personnes en formation consolident et approfondissent dans l'entreprise de stage, si possible de façon autonome, les compétences de base acquises dans le cadre des parties pratiques intégrées de l'enseignement scolaire et des cours interentreprises.

#### **Principes**

Les cours interentreprises de la branche de formation et d'examens «Services et administration» ont pour but:

- de traiter l'expérience pratique acquise dans l'entreprise;
- d'offrir des aides à la réflexion sur les expériences de mise en pratique vécues dans l'entreprise;
- de permettre une réflexion active sur les problèmes qui se posent dans la pratique de l'entreprise et par là d'aider à la mise en œuvre, dans diverses situations, des connaissances transmises par l'enseignement;
- de donner aux personnes en formation la possibilité de comparer leurs connaissances et leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues; cela vaut particulièrement pour les personnes en formation qui sont seules dans leur entreprise à faire l'apprentissage à leur niveau de formation;
- de préparer les personnes en formation à la partie entreprise de la procédure de qualification.

Les cours font référence aux parties pratiques intégrées (PPI). Lors de la mise en œuvre du programme des cours, les particularités en lien avec la période de stage de longue durée doivent être prises en compte dans le cadre des différentes filières de formation.

Le premier jour de cours a lieu au début du stage de longue durée. Si l'organisation le permet, le premier jour de cours est fixé peu avant le début du stage, à la fin du dernier semestre d'école.

### **Matériel d'enseignement**

Le matériel d'enseignement prescrit se compose du dossier de formation et des prestations S&A ainsi que des documents de cours publiés par la CIFIC Suisse. Les personnes en formation et les formateurs n'ont pas besoin de matériel d'enseignement supplémentaire.

### **Participants**

La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation conformément à l'art. 2, al. 6, des directives de OFFT du 26 novembre 2009 concernant l'organisation de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification au sein des écoles de commerce et à la partie C, art. 1.1, du Plan de formation transitoire Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en école auprès des écoles de commerce privées.

### **Formateurs CI**

Les formateurs CI sont des personnes exerçant une activité pratique dans une entreprise. Ils ont effectué une formation recommandée par CIFIC et suivi des cours méthodologiques et didactiques. Ils sont responsables de la mise en œuvre du programme des cours. Ils conseillent les personnes en formation et leur offrent un soutien dans toutes les questions ayant trait à la formation en entreprise et à la formation interentreprises, par exemple: les unités de formation, les situations de travail et d'apprentissage, l'utilisation du dossier de formation et des prestations ou encore du programme de formation en entreprise. Les responsables des CI visent à promouvoir les compétences sociales et méthodologiques des personnes en formation ainsi que leur réflexion sur les expériences vécues dans la pratique.

### **Collaboration entre les lieux de formation et information des entreprises**

Les commissions des cours visent une collaboration avec les écoles sur le plan de l'organisation et au niveau des contenus. Les commissions des cours et les écoles règlent la collaboration et la communication avec les entreprises de stage.

## **Cours interentreprises jour 1**

Le premier jour de cours a lieu au début du stage de longue durée. Si l'organisation le permet, le premier jour de cours est fixé peu avant le début du stage, à la fin du dernier semestre d'école.

### **Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires**

---

#### **Objectif évaluateur 1.1.8.5**

#### **Organisation de la formation initiale (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.

#### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

#### **Contenus**

Il faut traiter les contenus ci-dessous en tenant compte du passage de l'école vers le stage de longue durée. L'accent est principalement mis sur l'introduction au dossier de formation et des prestations et la planification du stage de longue durée.

- Profil de formation et des prestations pour les parties pratiques intégrées (PPI)
- Profil de la profession et compétences opérationnelles (dé des compétences et profil de qualification)
- Dossier de formation et des prestations (évaluation personnelle, profil de formation et des prestations)
- Objectif général 1.1 «Branche et entreprise», objectifs particuliers et objectifs évaluateurs
- Compétences méthodologiques
- Compétences sociales et personnelles
- Situations de travail et d'apprentissage (STA)
- Unités de formation (UF)
- Ordinogramme
- Programme de la 1<sup>re</sup> année de formation
- Programme de formation pour le stage de longue durée

## **Cours interentreprises jour 2**

Pendant les deux premiers mois du stage de longue durée.

### **Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires**

---

#### **Objectif évaluateur 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.

#### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

#### **Contenus**

- Activités, produits et image de mon entreprise
- Branche de mon entreprise
- 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

Ces thèmes seront approfondis dans les cours suivants, notamment dans le CI jour 3 (Objectif évaluateur 1.1.8.7 «Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence»)

#### **Autres Contenus**

- Traitement des UF
- Méthode des 6 étapes
- Programme de formation pour le stage de longue durée

## **Cours interentreprises jour 3**

Au 2<sup>e</sup> trimestre du stage de longue durée

### **Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires**

---

#### **Objectif évaluateur 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.

#### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

#### **Contenus**

- Offre
- Utilisation
- Critères de qualité
- Segments du marché / marketing mix

#### **Autres contenus**

- Approfondir l'objectif évaluateur 1.1.8.3 « Utiliser ses connaissances de l'entreprise » : contribution à la responsabilité sociétale des entreprises (contribution au développement écologique et social durable)
- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (Réflexion personnelle, profil de formation et des prestations)
- Programme de formation pour le stage de longue durée

## **Cours interentreprises jour 4**

Au 2<sup>e</sup> trimestre du stage de longue durée

### **Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires**

---

#### **Objectif évaluateur 1.1.2.4**

##### **Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5)**

Je prépare les entretiens avec des clients et analyse leurs besoins y en formulant des questions appropriées. Je les conseille avec amabilité et conviction et mène l'entretien à bonne fin.

##### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer

##### **Contenus**

- Préparer les diverses étapes à l'aide d'un ordinogramme
- Technique de questionnement (questions ouvertes; objectif et effet des questions ouvertes et fermées)
- Principes de la communication constructive
- Comment conseiller avec efficacité
- Utilisation des données au sein de l'entreprise (bases juridiques; données sensibles et non sensibles)
- Importance et conservation des données

##### **Autres contenus**

- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (Réflexion personnelle, profil de formation et des prestations)
- Présentation des UF
- Programme de formation pour le stage de longue durée

## **Cours interentreprises jour 5**

Au 3<sup>e</sup> trimestre du stage de longue durée

### **Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires**

---

#### **Objectif évaluateur 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 des partenaires commerciaux.

#### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité

#### **Contenus**

- Différentes manières de communiquer suivant les réclamations
- Importance des différents partenaires d'une entreprise
- Comportement face à des situations difficiles, des conflits et des émotions pesantes
- Procédure structurée lors de réclamations d'autrui ou envers autrui
- Ce qu'il convient d'éviter dans le cas de réclamations

#### **Autres contenus**

- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (Réflexion personnelle, profil de formation et des prestations)
- Traitement des UF
- Programme de formation pour le stage de longue durée

**Cours interentreprises jour 6**

Au 3<sup>e</sup> trimestre du stage de longue durée. Si le stage de longue durée n'est pas effectué à la fin de la formation, le dernier jour de cours a lieu le plus tard possible. Si l'organisation le permet, le dernier jour de cours peut aussi être fixé peu avant la fin du stage, au début du nouveau semestre d'école.

**Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires**

---

**Objectif évaluateur 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.

**Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

**Contenus**

- Compétences sur la base du dossier de formation et des prestations
- Automarketing
- Présentation et attitude envers les clients
- Planification personnelle après la formation initiale

**Autres contenus**

- Partie entreprise de la procédure de qualification (domaines de qualification « Pratique professionnelle – écrit » et « Pratique professionnelle – oral »)
- Préparation individuelle à l'examen