

Programme de formation entreprise

Entreprise formatrice _____

Apprenti-e _____

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
	3	1-3				1.1.1.1	Acheter du matériel/des marchandises sans appel d'offres	J'achète du matériel et des marchandises dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales. Pour cela, je réalise de manière compétente les tâches suivantes: - déterminer les besoins - demander plusieurs devis et les comparer - vérifier les conditions de vente et les délais de livraison - commander le matériel/les marchandises - contrôler les livraisons - signaler/corriger les erreurs de livraison - contrôler/passer en comptabilité les factures fournisseurs	2.1 J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: - choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; - planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; - exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; - contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; - analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.		
									3.1 Je suis disposé à une performance élevée en: - exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie; - remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires; - respectant les délais et les exigences en matière de qualité; - résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien; - assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat.		

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compétences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
		2				1.1.1.2	Stocker le matériel/les marchandises	Je stocke le matériel et les marchandises de manière compétente. Je fais en cela preuve d'expertise en respectant les exigences suivantes: - stocker les livraisons - mettre à jour l'état du stock - gérer le stock - établir un inventaire	2.1	J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: – choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; – planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; – exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; – contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; – analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.6	J'ai un comportement écologique et je respecte les directives et les règles de comportement dans ce domaine, notamment en: – utilisant l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe; – prenant soin des équipements de bureau; – éliminant les déchets selon les règles du respect de l'environnement.	
	2	1-2-3-4				1.1.2.1	Mettre en œuvre les connaissances relatives aux produits et aux prestations de service	J'explique les caractéristiques, les particularités et les points forts des produits et services de mon entreprise formatrice grâce à des documents ou des échantillons pertinents. Je mets en œuvre ces connaissances de manière ciblée et convaincante dans mon travail avec différents groupes d'intérêt, dans les processus de travail et dans les tâches administratives.	2.4	Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches en: – planifiant et en préparant mes présentations; – animant ma présentation de manière convaincante; – utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés; – utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.	

Entr epris e	Semestre		Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- tences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
	CIE	Ecole prof									
									3.2	Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en: – appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs; – m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée; – maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; – restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.	
	2	1-4				1.1.2.2	Servir de manière appropriée les clients/groupes d'intérêts internes et externes	Je reconnais le rôle de mon interlocuteur. Je me comporte de manière correspondante et agis en fonction de mon interlocuteur et de la situation. Exemples: - collaborateurs d'autres administrations ou services administratifs - fonctionnaires - particuliers en tant que différents types de clientèle : · contribuable (le client doit réaliser une prestation mais attend une aide claire pour la réalisation de son devoir) · bénéficiaire d'une prestation d'assistance (le client reçoit un soutien monétaire de la part de l'Etat dont il est fortement dépendant.) L'Etat détient le monopole. (Exemple: bénéficiaire d'une allocation chômage) · personne sujette à des	2.3	J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en: – cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs; – identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs; – élaborant des propositions de solution adaptées; – obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées.	
									3.4	J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse en: – étant ponctuel, fiable et ordonné et en agissant consciencieusement; – adoptant le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et en adaptant ma conduite à la situation; – respectant les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites; – traitant chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- tences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
	3	2-6				1.1.2.3	Mener et conclure des entretiens de conseil et/ou de vente	Je mène les entretiens de conseil et/ou de vente de façon chaleureuse, convaincante et centrée sur les objectifs. Pour cela, je mets en œuvre de manière ciblée mes connaissances sur les produits et les services et effectue les étapes suivantes: - préparer l'entretien client - mener un entretien client (indiquer la marge de manœuvre et les dispositions légales) - préparer et/ou exécuter l'acte administratif	2.3	J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en: – cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs; – identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs; – élaborant des propositions de solution adaptées; – obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées.	
									3.2	Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en: – appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs; – m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée; – maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; – restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
	3	1-3				1.1.2.4	Traiter les réclamations clients (retour négatif)	J'accueille la réclamation des clients et des groupes d'intérêts de manière adéquate et cordiale. J'indique la suite de la procédure.	2.3	J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en: <ul style="list-style-type: none"> – cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs; – identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs; – élaborant des propositions de solution adaptées; – obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées. 	
									3.4	J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse en: <ul style="list-style-type: none"> – étant ponctuel, fiable et ordonné et en agissant consciencieusement; – adoptant le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et en adaptant ma conduite à la situation; – respectant les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites; – traitant chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent. 	

Entr epris e	Semestre		Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
	CIE	Ecole prof									
	3-5	1-3				1.1.3.1	Expliquer la mission de l'entreprise formatrice	J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Je tiens compte des dispositions légales et indique quels sont les liens avec les autres services ou offices.	2.1	J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: <ul style="list-style-type: none"> – choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; – planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; – exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; – contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; – analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.1	Je suis disposé à une performance élevée en: <ul style="list-style-type: none"> – exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie; – remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires; – respectant les délais et les exigences en matière de qualité; – résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien; – assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat. 	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compétences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
	3					1.1.3.2	Traiter les demandes des clients en tenant compte des principes administratifs	<p>Je traite les demandes des clients de manière compétente et conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. Je réalise les tâches suivantes en faisant preuve de cordialité et d'orientation client:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accuser réception des demandes personnelles et/ou écrites transmises par les clients - traiter les demandes clients et y répondre ou les transmettre aux personnes compétentes - justifier les contacts avec les clients de manière complète, avec les documents correspondants <p>Je respecte en cela les principes administratifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - conformité à la loi (principe de légalité) - égalité - loyauté et confiance réciproque - principes de la nécessité et de l'adéquation 	2.1	<p>J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; - planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; - exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; - contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; - analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. <p>Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</p>	
									3.2	<p>Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs; - m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée; - maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; - restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation. 	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
	3	1-2				1.1.3.3	Indiquer les principes légaux	J'indique à mes clients/mes interlocuteurs les dispositions légales applicables au processus de prestations de service. J'apprends les principes légaux à connaître en utilisant les moyens appropriés (Internet/Intranet, recueil juridique...).	2.2	J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en: – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.5	J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences en: – étant ouvert aux nouveautés et en réagissant de manière flexible aux changements; – utilisant des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et en transférant en pratique ce que j'ai appris; – analysant mon processus d'apprentissage et en documentant mes progrès sous la forme appropriée: – étant conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compéten ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
	1	1				1.1.3.4	Réaliser les tâches d'exécution	Je réalise les prestations de service pour les clients et groupes d'intérêts de manière compétente et autonome, en respectant et appliquant les principes légaux, les délais, le secret de fonction et la protection des données. Pour cela, j'utilise et explique de manière correcte les expressions spécialisées.	<p>2.2 J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en:</p> <ul style="list-style-type: none"> – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. <p>Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</p>		
									<p>3.2 Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en:</p> <ul style="list-style-type: none"> – appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs; – m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée; – maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; – restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation. 		

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- tences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
	4					1.1.3.5	Appliquer le barème de taxation	J'applique correctement le barème de taxation pour les prestations de service soumises à tarification.	2.1	J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: <ul style="list-style-type: none"> – choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; – planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; – exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; – contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; – analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.1	Je suis disposé à une performance élevée en: <ul style="list-style-type: none"> – exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie; – remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires; – respectant les délais et les exigences en matière de qualité; – résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien; – assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat. 	

Entr epris e	Semestre		Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
	CIE	Ecole prof									
	3	1				1.1.3.6	Tenir une base de données (Fichier, registre...)	Je tiens de manière autonome et compétente une base de données officielle (protection des données, secret de fonction, conservation, suppression) de mon domaine de travail et je procède aux modifications.	2.2 J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en: <ul style="list-style-type: none"> – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.		
									3.1 Je suis disposé à une performance élevée en: <ul style="list-style-type: none"> – exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie; – remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires; – respectant les délais et les exigences en matière de qualité; – résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien; – assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat. 		

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
	2					1.1.3.7	Participer aux publications	J'effectue les tâches qui me sont confiées pour les publications dans mon domaine de travail.	2.1	J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: <ul style="list-style-type: none"> – choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; – planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; – exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; – contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; – analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.3	Je suis capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe: <ul style="list-style-type: none"> – j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique; – je formule des critiques constructives et suis capable de recevoir et d'accepter des critiques; – j'assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et je défends la solution adoptée à l'extérieur. 	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compétences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
	4					1.1.3.8	Connaissances relatives à l'influence politique sur l'administration	Je définis, à l'aide d'exemples librement choisis, l'influence de la politique sur mon échelon d'administration et la réalisation de ses missions.	2.2	J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en: – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.2	Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en: – appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs; – m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée; – maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; – restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.	

Entr epris e	Semestre		Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
	CIE	Ecole prof									
	1-2	1				1.1.4.1	Mettre en évidence les mesures de relations publiques	Je mets en évidence les mesures de relations publiques de mon domaine de travail pour les différents groupes cibles. J'applique les moyens à ma disposition parmi les mesures de relations publiques en fonction de l'interlocuteur. Je considère mon savoir-être comme partie intégrante de ce point et j'assume ma fonction de manière authentique.	2.2	J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en: – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.4	J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse en: – étant ponctuel, fiable et ordonné et en agissant consciencieusement; – adoptant le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et en adaptant ma conduite à la situation; – respectant les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites; – traitant chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- tences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
	5	3-4				1.1.5.1	Traiter les entrées et les sorties de personnel	Je traite les tâches suivantes dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales: - participation aux mises au concours de postes - préparation de dispositions et de décisions - création de documents pour les assurances sociales	2.1	J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: – choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; – planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; – exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; – contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; – analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.5	J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences en: – étant ouvert aux nouveautés et en réagissant de manière flexible aux changements; – utilisant des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et en transférant en pratique ce que j'ai appris; – analysant mon processus d'apprentissage et en documentant mes progrès sous la forme appropriée: – étant conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
		3-5				1.1.5.2	Traiter les données relatives à l'administration du personnel	Je suis avec précision les horaires de travail, les absences et les données du personnel. J'assure l'administration des prestations salariales annexes et sociales, ainsi que des frais.	2.1	J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: – choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; – planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; – exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; – contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; – analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.2	Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en: – appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs; – m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée; – maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; – restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.	

Entr epris e	Semestre		Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compéte nces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
	CIE	Ecole prof									
	4	1-6				1.1.6.1	Traitement des factures entrantes et sortantes	J'effectue les tâches suivantes en matière de comptabilité et utilise les documents et outils électroniques correspondants, selon les directives: <ul style="list-style-type: none"> - établir et traiter les factures clients - traiter les factures fournisseurs - corriger les erreurs de factures et de comptabilité - traitement des relances - explication des procédures de poursuite 	2.1	J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: <ul style="list-style-type: none"> - choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; - planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; - exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; - contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; - analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.1	Je suis disposé à une performance élevée en: <ul style="list-style-type: none"> - exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie; - remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires; - respectant les délais et les exigences en matière de qualité; - résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien; - assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat. 	

Entr epris e	Semestre		Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
	CIE	Ecole prof									
	4	4				1.1.6.2	Participer aux travaux de clôture des comptes/aux prévisions budgétaires	J'effectue les tâches suivantes pour l'établissement de la clôture trimestrielle et/ou annuelle/des prévisions budgétaires, conformément aux directives: - préparer les chiffres et statistiques - pour la clôture : tenir et préparer la comptabilité auxiliaire	2.2	J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en: – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.3	Je suis capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe: – j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique; – je formule des critiques constructives et suis capable de recevoir et d'accepter des critiques; – j'assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et je défends la solution adoptée à l'extérieur.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- tences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
						1.1.6.3	Expliquer les charges et les produits	J'explique de manière compréhensible le contenu et la signification des plus importantes charges et des plus importants produits de mon domaine de travail.	2.2	J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en: – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.5	J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences en: – étant ouvert aux nouveautés et en réagissant de manière flexible aux changements; – utilisant des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et en transférant en pratique ce que j'ai appris; – analysant mon processus d'apprentissage et en documentant mes progrès sous la forme appropriée: – étant conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- tences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
						1.1.6.4	Comptabiliser et enregistrer des cas d'affaires simples	Je comptabilise et/ou enregistre des cas d'affaires simples de manière autonome.	2.2	J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en: – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.5	J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences en: – étant ouvert aux nouveautés et en réagissant de manière flexible aux changements; – utilisant des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et en transférant en pratique ce que j'ai appris; – analysant mon processus d'apprentissage et en documentant mes progrès sous la forme appropriée: – étant conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
		1-3				1.1.7.1	Traiter la correspondance	Je traite correctement la correspondance suivante de manière autonome ou en suivant les directives/modèles et la transmets aux destinataires: - e-mails - courriers - notes - fax Je prends pour cela en compte les directives de l'entreprise.	2.1	J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: – choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; – planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; – exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; – contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; – analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.2	Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en: – appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs; – m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée; – maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; – restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
		1-4				1.1.7.2	Produire des documents	Je rédige des documents pour certains interlocuteurs de manière autonome ou en suivant les directives/modèles. J'utilise pour cela les instruments appropriés.	2.1	J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: – choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; – planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; – exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; – contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; – analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.2	Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en: – appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs; – m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée; – maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; – restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
		2-3				1.1.7.3	Concevoir de la documentation	Je conçois, avec les instruments appropriés, une documentation convaincante et réalisée dans les règles de l'art.	2.1 J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en: <ul style="list-style-type: none"> – choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; – planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; – exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; – contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; – analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.		
									3.2 Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en: <ul style="list-style-type: none"> – appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs; – m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée; – maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; – restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation. 		

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compétences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
		1-2				1.1.7.4	Gérer les données et les documents	<p>Je gère de manière autonome les données et les documents.</p> <p>J'utilise les appareils disponibles dans mon domaine de travail de manière responsable d'un point de vue écologique.</p> <p>Je respecte les directives relatives à:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la sécurité des données - le système de rangement et de classement - le système d'archivage ainsi que les directives de l'entreprise et les dispositions légales. 	2.2	<p>J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en:</p> <ul style="list-style-type: none"> – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. <p>Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</p>	
									3.5	<p>J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à sans cesse développer de nouvelles compétences en:</p> <ul style="list-style-type: none"> – étant ouvert aux nouveautés et en réagissant de manière flexible aux changements; – utilisant des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et en transférant en pratique ce que j'ai appris; – analysant mon processus d'apprentissage et en documentant mes progrès sous la forme appropriée; – étant conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité. <p>Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</p>	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
		1-3				1.1.7.5	Préparer et assurer le suivi des réunions et des manifestations	Je prépare de manière compétente les réunions et les manifestations et en assure le suivi, dans le respect des directives et des prescriptions de l'entreprise.	<p>2.1 J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en:</p> <ul style="list-style-type: none"> – choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée; – planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation; – exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts; – contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué; – analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement. <p>Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</p>		
									<p>3.2 Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en:</p> <ul style="list-style-type: none"> – appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs; – m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée; – maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions; – restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation. 		

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compétences méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
						1.1.7.6	Montrer la structure de l'administration et ses compétences/responsabilités	Je décris correctement la structure de l'administration dans mon domaine de travail.	2.2	J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en: – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.1	Je suis disposé à une performance élevée en: – exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie; – remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires; – respectant les délais et les exigences en matière de qualité; – résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien; – assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat.	

Semestre			Formateur/ formatrice	Domaine d'activité	Activité concrète	Objectif évaluateur	Intitulé	Description	Compé- ten- ces méth. sociales et pers.	Description	Objectif évaluateur élaboré/ atteint
Entr epris e	CIE	Ecole prof									
						1.1.7.7	Traiter les lettres et les colis	Je traite le courrier entrant et sortant et exécute les tâches suivantes de manière fiable en ce qui concerne les lettres et les colis: - réception - triage - distribution - emballage - affranchissement	2.2	J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en: – présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible; – identifiant les interdépendances et les interactions; – contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité. Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.	
									3.6	J'ai un comportement écologique et je respecte les directives et les règles de comportement dans ce domaine, notamment en: – utilisant l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe; – prenant soin des équipements de bureau; – éliminant les déchets selon les règles du respect de l'environnement.	