

Compétence opérationnelle	Domaine ou/et service	Mandats pratiques	Activités SRHE	Délais	Activité(s) concrète (pour tout le monde)	Activité(s) concrète(s) par service	Remarque(s)	Semestre	Entreprise formatrice	CI	EP	Entreprise formatrice	CI	EP	Entreprise formatrice	CI	EP
c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial incl. f14 : Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures (C11)		c1_MP1_Planifier et coordonner des délais et des tâches	Partie 1 : règlement Partie 2 : Planification de son agenda Partie 3 : Inscrire les dates pour les TP (délais...) Partie 4 : Badge, règlement interne Partie 5 : Réservation de salles au SRHE Réservation de salles / places de parc au Château NE Réservation des salles au Coworking Réservation de salles au CPNE Par téléphone / mail	Délai pour grille de compétences : <b>mi-novembre 2023</b>	S'auto-organiser (MP 1 à 3). Pour compléter ces 3 mandats, il est possible de donner à la PeF des éléments du style : envoi du courrier (avant la fermeture de la poste), etc.  Organiser un petit événement (par ex. l'apéro de fin d'année)		Il s'agit de la 1ère compétence à acquérir pour une PeF (personne en formation), soit apprendre à gérer son temps. La PeF sort, peut-être de l'école et doit s'habituer à passer du monde scolaire à celui professionnel avec, notamment 40 heures et + de travail.	1	X								
		c1_MP2_Hiérarchiser des délais et des tâches	Création d'un planning journalier (liste des tâches / établir priorités / estimer la durée) ALPEN.														
		c1_MP3_Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	Savoir si elle pratique une activité extra-professionnelle (sport / musique) Organisation personnelle par rapport à ses devoirs Se connaître (plutôt du matin / du soir) Fatigue du début (grand changement) La communication est très importante														
		c1_MP4_Organiser un événement (pour les collaborateurs)	Organisation accueil nouveaux apprentis Budget / invitations / suivi / réservation place au Château Capacité														
c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières incl. f10 : Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers ( C12)		c5_MP1_Etablir un budget	Organisation accueil nouveaux apprentis : budget	Délai pour grille de compétences : <b>mi-janvier 2024</b>	Organiser un petit événement (en lien avec la compétence C1)  En principe, ceci n'est pas suffisant pour valider l'entier de la compétence.  A revoir + tard		A éventuellement reprendre avec un autre sujet lors du semestre 3	1	X			X					
		c5_MP2_Tenir le livre de caisse	Écriture comptable ORF-NE														
		c5_MP3_Etablir une facture	Factures SRHE (cours catalogue) SAP														
		c5_MP4_Contrôler les factures reçues	Factures SRHE (VIM-SAP)														
		c5_MP5_Etablir des ordres de paiement	Ordre de paiement ORF / SRHE														
		c5_MP6_Contrôler les paiements entrants	Factures membres ORF (reçues)														
d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs		d2_MP1_Communiquer des informations	Processus de recrutement des apprentis de commerce Absences à traiter Demandes de stages (tous métiers) Demandes de stages (commerce) Transferts d'informations des écoles professionnelles aux formateurs	Délai pour grille de compétences : <b>mi-décembre 2023</b>	Mettre en œuvre les bonnes pratiques de l'accueil (formules de politesse autant au guichet, que dans un mail qu'au téléphone et avec les collègues).  Informations basiques  A travailler avec n'importe quelle(s) activité(s) en lien avec des contacts y compris dans le quotidien.		Lors du 1er semestre, il est important de travailler sur les bonnes pratiques d'accueil de manière à ce que la personne puisse acquérir les bons réflexes dès le départ de sa formation.  Il s'agit de la forme et non du fond à ce moment !	1	X								
		d2_MP2_Montrer les avantages pour le client	Prendre les téléphones (les bases) -> faire un tour du service, savoir ce que font les collaborateurs du SRHE Reprendre les éléments de d2_MP1 et elle complète avec ses propres expériences Pour commencer, imaginer des jeux de rôles														
		d2_MP3_Répondre aux objections	Savoir comment gérer les plaintes / réclamations : OVAP extranet (jeu de rôle)														
e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique incl. f2 : Agir dans le respect du droit et des directives (C11)		e2_MP1_Effectuer une recherche	Absences aux cours professionnels; Dépôts de candidatures pour les postes d'apprentissage d'employé-e de commerce;	Délai pour grille de compétences : <b>mi-décembre 2023</b>	Rechercher une information en mettant en avant : - la protection des données - le secret de fonction - les principes administratifs		Pour rappel, les 4 principes administratifs vus et travaillés aux CI sont : - légalité ; - égalité ; - bonne foi ; - proportionnalité  Exemple : lors d'un téléphone, la PeF peut évoquer une loi pour compléter ses propos.  Cette compétence a tout son sens au 1er semestre puisqu'il s'agit des bonnes pratiques professionnelles d'un point de vue légal.	1	X								

Attention : il s'agit d'une proposition qui doit être complétée avec vos propres activités. Vous formez sur le terrain et continuez à le faire. Il s'agit ici de les répartir sur les différents semestres. Cela laisse une grande marge de manœuvre pour les entreprises.