

## Aide à la compréhension et à l'élaboration du Programme de formation entreprise

| Semestre  | Domaine d'activité                               | Activité concrète   | Objectif évaluateur | Intitulé  | Description  |
|-----------|--|---|---------------------|---|--|
| A définir | Matériel et marchandise                          | <p><b>Analyser les besoins;<br/>Répertorier les articles<br/>Commander<br/>Contrôler<br/>Passer les factures fournisseur</b></p> <p>Cet objectif peut concerner la gestion du stock de l'économat, le matériel pour imprimante, photocopieur, pause café...)</p> <p><b>Apprentis Etat (NE) :<br/>S'informer sur le SALI : sur le fonctionnement de la gestion des achats; arrêté</b></p> <p><b>Remarques :</b><br/>Les apprentis doivent être conscients que dans le privé le choix des fournisseurs se fait sur appels d'offres et comparaisons de prix/devis - qualité/prix.</p> <p><b>Ils seront peut-être amenés à suivre ce processus si un article n'est pas disponible via l'économat.</b></p> | 1.1.1.1             | <b>Acheter du matériel/des marchandises sans appel d'offres</b>                               | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- déterminer les besoins</li> <li>- demander plusieurs devis et les comparer</li> <li>- vérifier les conditions de vente et les délais de livraison</li> <li>- commander le matériel/les marchandises</li> <li>- contrôler les livraisons</li> <li>- signaler/corriger les erreurs de livraison</li> <li>- contrôler/passé en comptabilité les factures fournisseurs</li> </ul> |
| A définir | Matériel et marchandise                          | <p><b>Contrôler les bulletins de livraisons<br/>Contrôler la marchandise<br/>Stocker la marchandise<br/>S'assurer que la marchandise soit facilement accessible à chacun<br/>Mise à jour des inventaires,<br/>Tenir des inventaires (stock min / max)<br/>Contrôler la facture par rapport au bulletin de livraison<br/>Elimination, recyclage, renvoi du matériel usagé (cartouche, carton...)</b></p>   | 1.1.1.2             | <b>Stocker le matériel/les marchandises</b>   | <p>Je stocke le matériel et les marchandises de manière compétente. Je fais en cela preuve d'expertise en respectant les exigences suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stocker les livraisons</li> <li>- mettre à jour l'état du stock</li> <li>- gérer le stock</li> <li>- établir un inventaire</li> </ul>   |
| A définir | Conseiller les clients - Produits et prestations | <p><b>Connaître les prestations offertes par l'entreprise<br/>Connaître leurs particularités<br/>Identifier les documents mis à disposition<br/>Connaître les outils de communication pour informer des prestations offertes<br/>Communiquer, présenter, informer au groupe concerné à l'aide de la documentation mise à ma disposition.</b></p> <p>Cet objectif peut être lié à l'accueil au guichet, téléphonique, entretiens, participation à des séances, des présentations...</p> <p><b>Relier cet OE à vos tâches spécifiques</b></p>   | 1.1.2.1             | <b>Mettre en œuvre les connaissances relatives aux produits et aux prestations de service</b> | <p>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.</p>  |

|           |   |   |         |   |  |
|-----------|---|---|---------|---|--|
| A définir | Conseiller les clients - Clients / groupes d'intérêts | <b>Accueillir les clients au guichet, à la réception; Répondre au téléphone; Renseigner, contacts avec d'autres services de l'administration, en respectant les règles de l'entreprise formatrice. Communiquer avec les collègues... Connaître qui sont vos clients, interlocuteurs, les personnes qui vous entourent et avec lesquelles vous travaillez. Reconnaître les besoins des clients, interlocuteurs, etc. en posant des questions ouvertes et/ou fermées.</b> | 1.1.2.2 | <b>Servir de manière appropriée les clients/groupes d'intérêts internes et externes</b> | Je reconnais le rôle de mon interlocuteur. Je me comporte de manière correspondante et agis en fonction de mon interlocuteur et de la situation.<br>Exemples:<br>- collaborateurs d'autres administrations ou services administratifs<br>- fonctionnaires<br>- particuliers en tant que différents types de clientèle :<br>· contribuable (le client doit réaliser une prestation mais attend une aide claire pour la réalisation de son devoir)<br>· bénéficiaire d'une prestation d'assistance (le client reçoit un soutien monétaire de la part de l'Etat dont il est fortement dépendant.)<br>L'Etat détient le monopole. (Exemple: bénéficiaire d'une allocation chômage)<br>· <u>personne sujette à des réclamations (le client fait l'objet</u> |
| A définir | Conseiller les clients - Entretiens de conseils       | <b>Préparer un entretien; Préparer le matériel en vue de l'entretien (bloc note; stylo, documentation nécessaire, programme informatique...); Mener l'entretien en fonction du contexte, de la personne et de l'objectif à atteindre; Rédiger un compte rendu de l'entretien si nécessaire.</b><br><br><b>Pour remplir cet objectif il est nécessaire de connaître l'OE no 1.1.2.1 connaissance des produits et services</b>  | 1.1.2.3 | <b>Mener et conclure des entretiens de conseil et/ou de vente</b>                       | 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:<br>- préparer l'entretien client<br>- mener un entretien client (indiquer la marge de manœuvre et les dispositions légales)<br>- préparer et/ou exécuter l'acte administratif   |
| A définir | Conseiller les clients - Réclamations                 | <b>Identifier le problème; S'informer s'il existe des bases légales, directives pour motiver la réponse; Rechercher des solutions, marge de manœuvre, alternatives; La réponse doit-elle se faire par écrit ? Mode de communication à utiliser. Garder en toute circonstance une attitude professionnelle.</b><br><br><b>Cette OE peut être relié au traitement de la correspondance; l'accueil au guichet, à l'accueil téléphonique...)</b>                            | 1.1.2.4 | <b>Traiter les réclamations clients (retour négatif)</b>                                | J'accueille la réclamation des clients et des groupes d'intérêts de manière adéquate et cordiale. J'indique la suite de la procédure.  |
| A définir | Mission de l'entreprise                               | <b>Connaître les objectifs du service, son utilité, à quoi il sert, ses responsabilités, les tâches qui lui sont confiées, sa raison d'être.</b><br><br><b>L'acquisition de cet OE est nécessaire pour effectuer tous les autres OE et mener à bien ses tâches quotidiennes en gardant sa motivation.</b>   | 1.1.3.1 | <b>Expliquer la mission de l'entreprise formatrice</b>                                  | 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.   |

|           |                         |  |         |  |   |
|-----------|-------------------------|--|---------|--|---|
| A définir | Traitement des demandes | <p><b>Identifier les besoins formulés;</b><br/> <b>S'enquérir des besoins en posant les bonnes questions;</b><br/> <b>Ecouter de manière attentive;</b><br/> <b>Reformuler si nécessaire;</b><br/> <b>Utiliser les moyens appropriés pour traiter la demande (règlements, processus internes, directives, etc.);</b><br/> <b>Rédiger des notes complètes et compréhensibles.</b></p> <p>Cet OE peut être relié à l'accueil au guichet, accueil téléphonique, traitement des accusés de réception, notes de téléphone, correspondance....</p> | 1.1.3.2 | <p><b>Traiter les demandes des clients en tenant compte des principes administratifs</b></p> | <p>e 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"> <li>- accuser réception des demandes personnelles et/ou écrites transmises par les clients</li> <li>- traiter les demandes clients et y répondre ou les transmettre aux personnes compétentes</li> <li>- justifier les contacts avec les clients de manière complète, avec les documents correspondants</li> </ul> <p>Je respecte en cela les principes administratifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conformité à la loi (principe de légalité)</li> <li>- égalité</li> <li>- loyauté et confiance réciproque</li> <li>- principes de la nécessité et de l'adéquation</li> </ul> |
| A définir | Principes légaux        | <p><b>Connaître les dispositions générales, les directives, les lois, les règlements, les arrêtés qui régissent le service et sur lesquels nous nous appuyons au quotidien pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rendre des décisions;</li> <li>- répondre à des demandes, réclamations, demande de renseignements;</li> <li>- atteindre des objectifs...</li> </ul> <p><b>Savoir les retrouver et les appliquer</b></p>   | 1.1.3.3 | <p><b>Indiquer les principes légaux</b></p>  | <p>J'indique à mes clients/mes interlocuteurs les dispositions légales applicables au processus de prestations de service.<br/> J'apprends les principes légaux à connaître en utilisant les moyens appropriés (Internet/Intranet, recueil juridique...).</p>   |
| A définir | Tâches d'exécutions     | <p><b>Cet objectif peut être relié à des tâches concrètes;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tenir de statistiques;</li> <li>- rédaction de correspondance;</li> <li>- aider à organiser des manifestations;</li> <li>- notifier des décisions;</li> <li>- préparer un PowerPoint;</li> <li>- ....</li> </ul>   | 1.1.3.4 | <p><b>Réaliser les tâches d'exécution</b></p>  | <p>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>   |

|           |                             |  |         |   |  |
|-----------|-----------------------------|--|---------|---|--|
| A définir | Barème de taxation          | <p><b>Cet objectif peut être relié à ce qui touche à une prestation qui peut être refacturée, une redevance, émolument, prestations soumises à la TVA; calculer le droit à des prestations.</b></p> <p>Quelques exemples: carte ID, passeport, taxe chien, taxe poubelle, facturation de certaines prestations, extrait des poursuites, permis de pêche/chasse, permis de conduire, etc.</p>   | 1.1.3.5 | <b>Appliquer le barème de taxation</b>                                      | J'applique correctement le barème de taxation pour les prestations de service soumises à tarification.   |
| A définir | Base de données             | <p><b>Tenir une base de données.</b><br/> <b>Identifier les principaux éléments, l'importance des informations; les données qui sont confidentielles et celles qui sont accessibles au public.</b><br/> <b>Etre conscient des dommages que peut engendrer la divulgation de données confidentielles.</b><br/> <b>Saisir, ajouter, modifier, effacer les données.</b><br/> <b>Retrouver les informations.</b><br/> <b>Mettre à jour la base dans les délais impartis.</b></p>   | 1.1.3.6 | <b>Tenir une base de données (Fichier, registre...)</b>                     | 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.   |
| A définir | Publications                | <p><b>Cet objectif est relié à tout ce qui est publié;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- catalogue</li> <li>- borne d'accueil</li> <li>- site internet/intranet;</li> <li>- feuille officielle;</li> <li>- avis</li> <li>- flyer</li> <li>- annonce dans un journal</li> <li>-....</li> </ul> <p><b>Rendre public une information</b></p>   | 1.1.3.7 | <b>Participer aux publications</b>  | J'effectue les tâches qui me sont confiées pour les publications dans mon domaine de travail.  |
| A définir | Politique et administration | <p><b>Cet objectif relie l'influence politique sur certaines décisions qui sont prises dans les administrations.</b><br/> <b>Politique RH, ouverture de structures d'accueil, crèches; arrêté sur le nombre d'apprentis à engager; restriction, allocations, sanction...</b><br/> <b>Nos chefs sont des politiciens.</b></p> <p>Participation à une séance du Conseil général, du Grand Conseil (mieux si accompagné)<br/> Exemple: Travail de la chancellerie (préparation de séance, commissions, etc.)</p>                                | 1.1.3.8 | <b>Connaissances relatives à l'influence politique sur l'administration</b> | 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.   |
| A définir | Relations publiques         | <p><b>Connaître les moyens de communication;</b><br/> <b>Choisir le bon média en fonction du message à transmettre;</b><br/> <b>Etre conscient que chaque collaborateur contribue à l'image de l'entreprise;</b><br/> <b>La façon de répondre au téléphone, d'accueillir un client sont la carte de visite de l'entreprise.</b><br/> <b>Presse / radio / manifestation / flyer / catalogue / conférence de presse...</b><br/> <b>Fournir des informations professionnelles, compréhensibles et vérifiables à tous les interlocuteurs</b></p> | 1.1.4.1 | <b>Mettre en évidence les mesures de relations publiques</b>                | 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.<br>Je considère mon savoir-être comme partie intégrante de ce point et j'assume ma fonction de manière authentique. |

|           |                     |  |         |   |  |
|-----------|---------------------|--|---------|---|--|
| A définir | Ressources humaines | <p><b>Connaître le processus d'engagement (collaborateurs, apprentis, stagiaires...)</b><br/> <b>Y a-t-il un service RH, comment notre entreprise recrute-t-elle son personnel, par quel moyen (mobilité interne, ORP, annonce dans la presse, intranet/internet...);</b><br/> <b>Participer à la réalisation de documents/formulaires lors de l'accueil d'un nouveau collaborateur (LAA, LPP, profil informatique, compte Outlook, etc.)</b><br/> <b>En cas de licenciement comment procéder...</b></p>     | 1.1.5.1 | <b>Traiter les entrées et les sorties de personnel</b>                          | <p>Je traite les tâches suivantes dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- participation aux mises au concours de postes</li> <li>- préparation de dispositions et de décisions</li> <li>- création de documents pour les assurances sociales</li> </ul>   |
| A définir | Ressources humaines | <p><b>Connaître la politique RH de l'entreprise, Existe t'il un guide du collaborateur, des informations sur intranet, une politique salariale... Interflex</b></p>  | 1.1.5.2 | <b>Traiter les données relatives à l'administration du personnel</b>            | <p>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.</p>  |
| A définir | Comptabilité        | <p><b>Etablir des factures / débiteurs;</b><br/> <b>Connaître la procédure liée aux rappels;</b><br/> <b>Procédure de poursuites;</b><br/> <b>Traiter les factures créanciers / fournisseurs;</b><br/> <b>Paiement des factures</b><br/> <b>Comptabiliser les factures;</b><br/> <b>Utiliser le logiciel comptable de l'entreprise;</b><br/> <b>Cet OE peut être en relation avec la tenue de la caisse.</b></p> <p><b>pour les apprentis Etat, connaître le rôle de l'office du contentieux général</b></p> | 1.1.6.1 | <b>Traitement des factures entrantes et sortantes</b>                           | <p>J'effectue les tâches suivantes en matière de comptabilité et utilise les documents et outils électroniques correspondants, selon les directives:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établir et traiter les factures clients</li> <li>- traiter les factures fournisseurs</li> <li>- corriger les erreurs de factures et de comptabilité</li> <li>- traitement des relances</li> <li>- explication des procédures de poursuite</li> </ul> |
| A définir | Comptabilité        | <p><b>Comprendre en quoi consiste les travaux de clôture;</b><br/> <b>Comprendre le rôle de l'établissement de prévisions budgétaires</b><br/> <b>Connaître le processus budgétaire de son entreprise</b><br/> <b>Connaître la manière dont sont établis les comptes</b></p>   | 1.1.6.2 | <b>Participer aux travaux de clôture des comptes/aux prévisions budgétaires</b> | <p>J'effectue les tâches suivantes pour l'établissement de la clôture trimestrielle et/ou annuelle/des prévisions budgétaires, conformément aux directives:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer les chiffres et statistiques</li> <li>- pour la clôture : tenir et préparer la comptabilité auxiliaire</li> </ul>  |
| A définir | Comptabilité        | <p><b>Connaître les comptes de charges et produits de votre service;</b><br/> <b>Se référer au plan comptable de l'entreprise</b></p>  | 1.1.6.3 | <b>Expliquer les charges et les produits</b>                                    | <p>J'explique de manière compréhensible le contenu et la signification des plus importantes charges et des plus importants produits de mon domaine de travail.</p>   |

|           |  |   |         |  |  |
|-----------|--|---|---------|--|--|
| A définir | Comptabilité   | <b>Gérer la caisse (entrée, sortie) ex : café</b><br><b>Tenir une petite comptabilité, travailler sur SAP ou un autre logiciel comptable</b>  | 1.1.6.4 | <b>Comptabiliser et enregistrer des cas d'affaires simples</b> | Je comptabilise et/ou enregistre des cas d'affaires simples de manière autonome.   |
| A définir | Tâches administratives - correspondance                | <b>Savoir écrire, envoyer, recevoir: un e-mail, un courrier papier, un fax, une note interne par rapport au contenu et à la forme</b><br><b>En tenant compte des directives de l'entreprise (mise en page, confidentialité, signature, logo, couleurs, etc.)</b>  | 1.1.7.1 | <b>Traiter la correspondance</b>                               | Je traite correctement la correspondance suivante de manière autonome ou en suivant les directives/modèles et la transmets aux destinataires:<br>- e-mails<br>- courriers<br>- notes<br>- fax<br>Je prends pour cela en compte les directives de l'entreprise.   |
| A définir | Tâches administratives - production de documents       | <b>Etablir un document sur la base de modèles puis de manière autonome en tenant compte des directives de l'entreprise (ex. contrat d'apprentissage, réquisition de poursuite...)</b><br><b>Utiliser le bon moyen de communication selon la situation.</b><br><b>Etablir des tableaux Excel; des statistiques</b><br><b>Tous types de documents, officiels ou non</b>                 | 1.1.7.2 | <b>Produire des documents</b>                                  | Je rédige des documents pour certains interlocuteurs de manière autonome ou en suivant les directives/modèles. J'utilise pour cela les instruments appropriés.   |
| A définir | Tâches administratives - Concevoir de la documentation | <b>Préparer des affiches internes;</b><br><b>Participer à la réalisation d'un journal interne;</b><br><b>Préparer de la documentation qui sera mis à disposition sur le site intranet / internet, ou pour des clients internes/externes</b><br><b>Préparer une présentation PowerPoint;</b><br><b>Documenter des processus internes</b><br><b>Utiliser les instruments appropriés</b> | 1.1.7.3 | <b>Concevoir de la documentation</b>                           | Je conçois, avec les instruments appropriés, une documentation convaincante et réalisée dans les règles de l'art.  |
| A définir | Gestion du classement de documents et de données       | <b>Différencier les différents types de classements utilisés dans l'entreprise (papier et données informatiques)</b><br><b>GED gestion électronique des documents;</b><br><b>Programme Therefore;</b><br><b>Connaître le système d'archivage;</b><br><b>Gérer sa boîte de réception dans outlook</b><br><b>Respecter la sécurité des données</b>                                      | 1.1.7.4 | <b>Gérer les données et les documents</b>                      | Je gère de manière autonome les données et les documents.<br>J'utilise les appareils disponibles dans mon domaine de travail de manière responsable d'un point de vue écologique.<br>Je respecte les directives relatives à:<br>- la sécurité des données<br>- le système de rangement et de classement<br>- le système d'archivage<br>ainsi que les directives de l'entreprise et les dispositions légales. |

|           |  |  |         |  |   |
|-----------|--|--|---------|--|---|
| A définir | Tâches organisationnelles                    | <b>Planifier, organiser et préparer une séance, une manifestation; une commission, réserver les salles; convoquer, inviter les participants; préparer la documentation, Accueillir les personnes;</b><br><b>Si nécessaire réaliser les tâches qui suivent la séance (envoi de documents, pv, fixer une nouvelle date, etc.)</b><br><b>Exemples:</b><br><b>Participer à Capacité;</b><br><b>Gérer son agenda, gérer l'agenda d'un collègue / d'un supérieur</b> | 1.1.7.5 | <b>Préparer et assurer le suivi des réunions et des manifestations</b>             | 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.   |
| A définir | Structure de l'administration                | <b>Connaître l'organigramme de votre service; les différents secteurs; leurs compétences et responsabilités</b><br><b>Savoir quelles sont les tâches, rôles de ses collègues/supérieurs</b><br><br><b>Cet OE est utile pour assurer la gestion des appels téléphoniques et la distribution le courrier.</b>  | 1.1.7.6 | <b>Montrer la structure de l'administration et ses compétences/responsabilités</b> | Je décris correctement la structure de l'administration dans mon domaine de travail.  |
| A définir | Tâches administratives - gestion du courrier | <b>Traitement du courrier entrant;</b><br><b>Récupérer le courrier /colis</b><br><b>Apposer le timbre de réception,</b><br><b>Scanner;</b><br><b>Distribuer,</b><br><b>Traitement du courrier sortant</b><br><b>Coller les étiquettes;</b><br><b>Affranchir courrier A / B / courrier interne</b><br><b>Vérifier la liste des recommandées;</b><br><b>Etablir le bordereau;</b><br><b>Poster le courrier</b><br><b>Recyclage des emballages; enveloppes...</b> | 1.1.7.7 | <b>Traiter les lettres et les colis</b>  | Je traite le courrier entrant et sortant et exécute les tâches suivantes de manière fiable en ce qui concerne les lettres et les colis:<br>- réception<br>- triage<br>- distribution<br>- emballage<br>- affranchissement |