

Compétence opérationnelle	Mandat pratique	Grille de compétences	Nombre de mp	Nombre de compétences à valider (sans option)	Nombre de compétences à valider (option)
<b>DCO C Coordination des processus de travail en entreprise</b>					
c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial <i>incl. f14 : Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures (C1)</i>	c1_MP1_Planifier et coordonner des délais et des tâches	c1	4	1	
	c1_MP2_Hiérarchiser des délais et des tâches				
	c1_MP3_Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée				
	c1_MP4_Organiser un événement (pour les collaborateurs)				
c2 : Coordonner et mettre en oeuvre des processus de soutien propres au domaine commercial <i>incl. f7 : Délivrer des apostilles, des certifications, des autorisations, attestations et des papiers de légitimation (C12)</i> <i>incl. f12 : Rédiger des notes de service (ou de dossier) et des procès-verbaux (C13)</i>	c2_MP1_Etablir un document	c2	4	1	
	c2_MP2_Tenir un calendrier				
	c2_MP3_Tenir un procès-verbal				
	c2_MP4_Organiser le classement				
c3 : Documenter, coordonner et mettre en oeuvre des processus en entreprise <i>incl. f13 : Rédiger des dossiers de documentation, des rapports et des publications (C14)</i>	c3_MP1_Documenter le processus	c3	2	1	
	c3_MP2_Optimiser les processus				
c4 : Mettre en oeuvre des activités de marketing et de communication	c4_MP1_Définir les caractéristiques du groupe cible	c4	3	1	
	c4_MP2_Créer des contenus de communication				
	c4_MP3_Prendre en compte le développement multimédia dans les mesures de communication				
c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières <i>incl. f10 : Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers (C12)</i>	c5_MP1_Etablir un budget	c5	6	1	
	c5_MP2_Tenir le livre de caisse				
	c5_MP3_Etablir une facture				
	c5_MP4_Contrôler les factures reçues				
	c5_MP5_Etablir des ordres de paiement				
	c5_MP6_Contrôler les paiements entrants				
<b>c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)</b>	c6_MP1_Participer à l'établissement des comptes annuels	<b>c6</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
<b>TOTAUX</b>			<b>20</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

## Planifier et coordonner des délais et des tâches

(c1PA1)

### Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

#### (f14) Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures

##### *Réceptionner les demandes/enregistrer les besoins*

*L'employé de commerce réceptionne les demandes de réservation (oralement, par téléphone, par écrit, par e-mail, via le formulaire de réservation ou via la plate-forme de réservation, etc.).*

##### *Examen de la demande*

*Par exemple, il vérifie au moyen d'un règlement d'utilisation ou d'un règlement interne si les auteurs de la demande ont le droit d'utiliser les locaux et l'infrastructure et si l'infrastructure concernée est disponible au moment voulu.*

##### *Traitement de la demande*

*Si les conditions d'utilisation sont remplies et si l'infrastructure demandée est disponible, il confirme la réservation par écrit, par exemple par e-mail.*

*Si les prérequis ne sont pas tous remplis ou s'il s'agit d'une utilisation spéciale qui nécessite des clarifications supplémentaires, des autorisations, etc., ou si une décision de l'autorité compétente est requise, il élabore les bases décisionnelles nécessaires et donne aux auteurs de la demande des informations au sujet de la procédure et du temps requis pour celle-ci.*

*Une fois la décision de l'autorité compétente rendue, il rédige soit une réponse positive écrite correspondante, à savoir une confirmation de réservation/un contrat de location, soit une réponse négative.*

##### *Suivi*

*Il informe le service de conciergerie ou le service technique et le service d'entretien et de nettoyage, afin que les locaux et l'infrastructure soient disponibles comme il se doit et puissent être nettoyés par la suite. Il assure l'interface avec d'autres services, par exemple le département des finances, pour la facturation. Il fait entrer les données, les informations et les documents dans le système de classement et les archives.*

### Situation de départ

En tant que professionnel, tu dois composer avec divers délais ainsi que diverses tâches et activités professionnelles. Cela comprend entre autres la réservation, l'administration ou la location de locaux et d'infrastructures appropriés.

Pour que tout se passe bien et que tous les éléments soient disponibles au bon moment, il est important que tu planifies et coordonnes tes tâches de manière structurée.

Utilise ce mandat pratique pour planifier et coordonner tes activités professionnelles ainsi que l'occupation (ou non) des locaux et de l'infrastructure mis à disposition et faisant l'objet d'une demande.

**Partie 1** Renseigne-toi sur les directives et les conditions-cadres pertinentes relatives à ta propre activité professionnelle et à ton contrat de travail. Par exemple : horaires de travail, comportement en cas de maladie, règles de remplacement, droits et obligations. Établis une liste de contrôle des points les plus importants.

**Partie 2** Établis une planification à long terme. Pour ce faire, regarde les trois mois à venir dans ton agenda et recherche des délais fixes (par exemples dates limites dans le cadre des projets, tenue d'événements et de réunions, CI, rendez-vous médicaux, dates limites de remise des travaux, examens, délais pour les mandats pratiques, etc.). Si tu n'as pas encore inscrit ces dates dans ton agenda, fais-le maintenant. Passe en revue toutes les dates et confronte-les à ta liste de contrôle de la sous-tâche 1.

- Partie 3** Inscris dans ton agenda les dates exactes auxquelles tu dois informer quelqu'un (par exemple d'un rendez-vous chez le médecin) ou celles auxquelles tu dois effectuer les travaux préparatoires pour le CI.
- Partie 4** Informe-toi sur les éléments ou textes en vigueur – directives, conditions-cadres, règlement interne, règles d'accès et d'utilisation, etc. – qui concernent les locaux et l'infrastructure que tu gères ou loues.
- Partie 5** Établis une liste de contrôle indiquant précisément comment tu réserves, gères ou loues les locaux et/ou l'infrastructure et quelles sont les consignes à respecter.
- Partie 6** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

Pour la sous-tâche 1, utilise le règlement interne, l'Intranet, le règlement du personnel et ton contrat d'apprentissage/de travail. Demande aussi des précisions à ton supérieur hiérarchique si nécessaire.

Si tu n'as pas d'agenda, télécharge un calendrier sur Internet ou procure-toi un calendrier analogique. Renseigne-toi également auprès de ton supérieur hiérarchique, car il existe peut-être des listes de contrôle ou des calendriers internes à l'entreprise.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes

## Hiérarchiser des délais et des tâches

(c1PA2)

### Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

#### (f14) Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures

##### *Réceptionner les demandes/enregistrer les besoins*

*L'employé de commerce réceptionne les demandes de réservation (oralement, par téléphone, par écrit, par e-mail, via le formulaire de réservation ou via la plate-forme de réservation, etc.).*

##### *Examen de la demande*

*Par exemple, il vérifie au moyen d'un règlement d'utilisation ou d'un règlement interne si les auteurs de la demande ont le droit d'utiliser les locaux et l'infrastructure et si l'infrastructure concernée est disponible au moment voulu.*

##### *Traitement de la demande*

*Si les conditions d'utilisation sont remplies et si l'infrastructure demandée est disponible, il confirme la réservation par écrit, par exemple par e-mail.*

*Si les prérequis ne sont pas tous remplis ou s'il s'agit d'une utilisation spéciale qui nécessite des clarifications supplémentaires, des autorisations, etc., ou si une décision de l'autorité compétente est requise, il élabore les bases décisionnelles nécessaires et donne aux auteurs de la demande des informations au sujet de la procédure et du temps requis pour celle-ci.*

*Une fois la décision de l'autorité compétente rendue, il rédige soit une réponse positive écrite correspondante, à savoir une confirmation de réservation/un contrat de location, soit une réponse négative.*

##### *Suivi*

*Il informe le service de conciergerie ou le service technique et le service d'entretien et de nettoyage, afin que les locaux et l'infrastructure soient disponibles comme il se doit et puissent être nettoyés par la suite. Il assure l'interface avec d'autres services, par exemple le département des finances, pour la facturation. Il fait entrer les données, les informations et les documents dans le système de classement et les archives.*

### Situation de départ

Si tu hiérarchises correctement tes délais et tes tâches, tu as déjà réglé une grande partie de ta planification. Par conséquent, ne néglige pas cette étape. Utilise ce mandat pratique pour hiérarchiser et planifier judicieusement tes différents délais et tes différentes tâches.

- Partie 1** Établis un planning journalier pour une journée de travail à l'aide de la méthode ALPEN.
- Partie 2** Obtiens une vue d'ensemble des délais du mois à venir à l'aide de ton agenda, de ton calendrier de travail et du plan ou programme de formation. Liste tous les délais et toutes les tâches pour le mois à venir et associe chaque point à une catégorie (A, B ou C).
- Partie 3** Inscris les tâches de la catégorie A dans ton planning quotidien ou hebdomadaire. Programme les tâches des catégories B ou C à une date ultérieure pertinente dans ton agenda.
- Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### Instructions sur la solution

Dans ton planning journalier de la sous-tâche 1, ne prends pas en compte uniquement ton entreprise, mais aussi ton temps libre et ton temps d'étude.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# Trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée (c1PA3)

## Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

### (f14) Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures

#### *Réceptionner les demandes/enregistrer les besoins*

*L'employé de commerce réceptionne les demandes de réservation (oralement, par téléphone, par écrit, par e-mail, via le formulaire de réservation ou via la plate-forme de réservation, etc.).*

#### *Examen de la demande*

*Par exemple, il vérifie au moyen d'un règlement d'utilisation ou d'un règlement interne si les auteurs de la demande ont le droit d'utiliser les locaux et l'infrastructure et si l'infrastructure concernée est disponible au moment voulu.*

#### *Traitement de la demande*

*Si les conditions d'utilisation sont remplies et si l'infrastructure demandée est disponible, il confirme la réservation par écrit, par exemple par e-mail.*

*Si les prérequis ne sont pas tous remplis ou s'il s'agit d'une utilisation spéciale qui nécessite des clarifications supplémentaires, des autorisations, etc., ou si une décision de l'autorité compétente est requise, il élabore les bases décisionnelles nécessaires et donne aux auteurs de la demande des informations au sujet de la procédure et du temps requis pour celle-ci.*

*Une fois la décision de l'autorité compétente rendue, il rédige soit une réponse positive écrite correspondante, à savoir une confirmation de réservation/un contrat de location, soit une réponse négative.*

#### *Suivi*

*Il informe le service de conciergerie ou le service technique et le service d'entretien et de nettoyage, afin que les locaux et l'infrastructure soient disponibles comme il se doit et puissent être nettoyés par la suite. Il assure l'interface avec d'autres services, par exemple le département des finances, pour la facturation. Il fait entrer les données, les informations et les documents dans le système de classement et les archives.*

## Situation de départ

Dans le cadre de ton travail, tu es quotidiennement sollicité par différentes tâches et obligations et exposé à des situations stressantes. Parfois, tout cela peut devenir très pesant et l'équilibre entre ta vie professionnelle et ta vie privée peut s'en trouver bouleversé.

À long terme, une telle situation peut avoir de graves conséquences sur ta santé. Il est donc important que tu connaisses tes propres limites et que tu utilises tes ressources de manière responsable. Dans ce contexte, mets à profit ce mandat pratique pour restaurer un bon équilibre entre ta vie professionnelle et ta vie privée.

**Partie 1** Prends en considération ton planning hebdomadaire et ton agenda, ainsi que les heures de travail figurant dans ton relevé d'heures. Estime approximativement le temps qu'il te reste pour toi-même et demande-toi si tu te sens débordé. Pour ce faire, pose-toi les questions suivantes : – De ton point de vue, jouis-tu d'un bon équilibre entre ton travail et ton temps libre ? Te sens-tu stressé ? – As-tu suffisamment de temps pour tout faire ? Dans ton planning hebdomadaire, marque en couleur les points qui pourraient être critiques ou qui, à ton avis, sont trop peu traités.

**Partie 2** Si, dans la sous-tâche 1, tu t'es aperçu que tu te sentais dépassé, sous-employé ou très stressé, demande à ton supérieur hiérarchique de t'accorder un entretien. Si possible, lors de l'entretien, propose tes propres solutions.

**Partie 3** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

Dans la sous-tâche 1, veille à ce que ton temps libre soit inscrit de manière bien visible dans ton agenda.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

## Organiser un événement (pour les collaborateurs)

(c1PA4)

### Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

#### (f14) Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures

##### *Réceptionner les demandes/enregistrer les besoins*

*L'employé de commerce réceptionne les demandes de réservation (oralement, par téléphone, par écrit, par e-mail, via le formulaire de réservation ou via la plate-forme de réservation, etc.).*

##### *Examen de la demande*

*Par exemple, il vérifie au moyen d'un règlement d'utilisation ou d'un règlement interne si les auteurs de la demande ont le droit d'utiliser les locaux et l'infrastructure et si l'infrastructure concernée est disponible au moment voulu.*

##### *Traitement de la demande*

*Si les conditions d'utilisation sont remplies et si l'infrastructure demandée est disponible, il confirme la réservation par écrit, par exemple par e-mail.*

*Si les prérequis ne sont pas tous remplis ou s'il s'agit d'une utilisation spéciale qui nécessite des clarifications supplémentaires, des autorisations, etc., ou si une décision de l'autorité compétente est requise, il élabore les bases décisionnelles nécessaires et donne aux auteurs de la demande des informations au sujet de la procédure et du temps requis pour celle-ci.*

*Une fois la décision de l'autorité compétente rendue, il rédige soit une réponse positive écrite correspondante, à savoir une confirmation de réservation/un contrat de location, soit une réponse négative.*

##### *Suivi*

*Il informe le service de conciergerie ou le service technique et le service d'entretien et de nettoyage, afin que les locaux et l'infrastructure soient disponibles comme il se doit et puissent être nettoyés par la suite. Il assure l'interface avec d'autres services, par exemple le département des finances, pour la facturation. Il fait entrer les données, les informations et les documents dans le système de classement et les archives.*

### Situation de départ

Tes tâches comprennent entre autres l'organisation de petits événements ou l'administration/la location de locaux et d'infrastructures. Tu en sais déjà beaucoup sur le sujet, le temps est maintenant venu de passer à l'action.

Ce mandat pratique te permet de passer à la mise en œuvre dans la pratique. Quelle est ta mission ? Tu organises un (petit) événement (interne) pour l'entreprise ou tu gères/loues des locaux et des infrastructures.

**Partie 1** Avec ton supérieur hiérarchique, clarifie le type d'événement que tu es autorisé à organiser et le budget dont tu disposes à cet effet. Recueille toutes les informations supplémentaires dont tu as besoin pour pouvoir organiser l'événement. Important : à l'entretien, apporte tes propres idées. ou Prends en charge la réservation. Lors des demandes de réservation de locaux et d'infrastructures, vérifie si les personnes intéressées sont autorisées à les utiliser.

**Partie 2** Planifie et organise l'événement. Consulte ton supérieur hiérarchique si quelque chose n'est pas clair. ou Si nécessaire, demande l'accord de l'autorité concernée ou du supérieur hiérarchique et, sur cette base, rédige une réponse positive ou négative.

**Partie 3** Créé des invitations attrayantes et envoie-les aux collaborateurs participants. ou Communique avec le service de conciergerie, le service technique et le service d'entretien des locaux, si des prestations correspondantes sont demandées.

- Partie 4** Effectue tous les préparatifs nécessaires au bon déroulement de l'événement.
- Partie 5** Anime l'événement et recueille activement les impressions des participants après sa clôture. ou Introduis des données, des informations et des documents dans les systèmes de réservation prévus à cet effet. Assure le classement et l'archivage des données et des informations.
- Partie 6** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

Garde toujours un œil sur le budget et pense à effectuer les réservations et les commandes suffisamment tôt.

ou

Garde un œil sur la facturation des émoluments de location et pense à attirer l'attention des utilisateurs sur ces coûts suffisamment tôt et de manière appropriée.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

### Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

(f7) Délivrer des apostilles, des certifications, des autorisations, attestations et des papiers de légitimation

#### *Apostilles et certifications*

*L'employé de commerce certifie différentes signatures. Cela va de la simple authentification de signature d'une personne physique aux supra-certifications de documents destinés à l'étranger. Il certifie l'authenticité des signatures de l'autorité publique qui a établi ces documents, mais pas l'exactitude du contenu du texte.*

#### *Délivrer des autorisations et des papiers de légitimation pour des tâches et des activités particulières*

*A la demande des personnes exécutant certaines tâches et certaines activités, l'employé de commerce délivre les autorisations et les pièces de légitimation de l'autorité compétente conformément aux directives opérationnelles, par exemple pour le commerce itinérant, la gestion d'un établissement de fête, l'exploitation d'un étal de marché ou le travail en tant que forain ou exploitant de cirque. Dans le cadre du traitement de ces documents, il accorde une attention particulière aux dispositions du droit des étrangers et aux preuves à fournir quant aux assurances et aux certificats de sécurité (organismes d'inspection agréés). Une fois que toutes les pièces justificatives sont disponibles, il prépare les papiers de légitimation correspondants.*

#### *Agréments et papiers de légitimation*

*Par exemple, l'employé de commerce autorise les personnes et les véhicules à circuler et prépare les papiers de légitimation nécessaires pour cela. Il organise et administre les inspections des véhicules et leur mise en circulation (plaques d'immatriculation), ainsi que les examens de conducteur, et il délivre les pièces de légitimation correspondantes, y compris les duplicata. Il tient les registres selon les directives opérationnelles, enregistre et gère les données des sociétés de leasing et assure l'échange de données avec les assureurs.*

#### *Délivrer des papiers de légitimation personnels*

*L'employé de commerce enregistre par exemple les événements relevant de l'état civil des personnes physiques, de la naissance à la mort, et prépare les documents correspondants, tels que l'acte de naissance, le contrat de mariage, les documents relatifs aux partenariats enregistrés, la carte d'identité familiale ou l'acte de décès. Il traite les annonces et les avis reçus et remplit les formulaires correspondants. Par ailleurs, il vérifie leur exactitude avant d'effectuer une entrée, une modification ou une suppression correspondante dans le registre concerné.*

#### *Assurance qualité*

*Lorsqu'il est amené à délivrer des papiers de légitimation, l'employé de commerce doit respecter les conditions-cadres juridiques, en particulier la loi sur les étrangers, et les délais. Il prépare les papiers de légitimation sans commettre d'erreur, car il sait que des papiers de légitimation entachés d'erreurs ont de graves conséquences pour les personnes concernées.*

### Situation de départ

En tant que professionnel dans le domaine commercial, tu établis différents documents – tels que des documents d'identité, des autorisations, des permis ainsi que des documents de soutien – qui facilitent ton travail et celui de tes collègues d'équipe ou qui sont demandés par des clients. Tu saisis des données dans les registres (publics) correspondants.

Tu as déjà appris ce à quoi tu dois prêter attention lorsque tu crées un tel document. Ce mandat pratique te donne l'occasion de mettre tes connaissances en pratique.

**Partie 1** Avec ton supérieur hiérarchique, cherche un document que tu dois créer. Rassemble toutes les informations dont tu as besoin et planifie ton action.

- Partie 2** Crée le document et fais attention à l'orthographe ainsi qu'à l'exactitude du contenu. Vérifie ensuite le document.
- Partie 3** Demande à ton supérieur de te donner un avis sur ton document. Apporte des modifications si nécessaire.
- Partie 4** Présente le document aux personnes qui l'utiliseront à l'avenir. Explique-leur comment utiliser le document et à quoi il sert.
- Partie 5** Procède à des entrées dans le registre et discute avec un supérieur hiérarchique du sens et du but de cette tenue de registre.
- Partie 6** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

- Informe-toi pour savoir qui utilisera le document.
- Respecte les directives de l'entreprise.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

## Tenir un calendrier

(c2PA2)

### Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

#### (f12) Rédiger des notes de service et des procès-verbaux

##### *Préparation*

*L'employé de commerce fournit les sujets et les documents pour l'ordre du jour en respectant la date limite de soumission. En collaboration avec la direction de la réunion, il prépare la convocation/l'ordre du jour et le procès-verbal préalable, annexes comprises, dans les délais impartis.*

##### *Prise de notes de dossier et rédaction de procès-verbaux pendant la réunion*

*L'employé de commerce rédige des notes de dossier et des procès-verbaux. Dans l'accomplissement de cette tâche, il respecte les conditions-cadres juridiques, la confidentialité et le secret de fonction et il fait la distinction entre les exigences spécifiques liées aux différents types de procès-verbaux. Il enregistre les votes, les requêtes et les prises de décision conformément au type de procès-verbal requis. Pour ce faire, il utilise les modèles correspondants et tient compte des conditions-cadres juridiques et opérationnelles associées. Il rédige les points de discussion et les prises de décision de manière à garantir la traçabilité des débats.*

##### *Suivi des notes de dossier/procès-verbaux*

*Sur la base de la présence, de l'absence/des excuses consignées dans le procès-verbal et de la durée d'une réunion ou d'un autre événement nécessitant une note de dossier ou un procès-verbal, il paie les jetons de présence et les frais de participation.*

*Il met le procès-verbal à la disposition des destinataires en temps utile, prépare les extraits des procès-verbaux et des décisions et archive la note de dossier/le procès-verbal et les documents d'accompagnement conformément aux directives juridiques et opérationnelles.*

#### (f7) Délivrer des apostilles, des certifications, des autorisations, attestations et des papiers de légitimation

##### *Apostilles et certifications*

*L'employé de commerce certifie différentes signatures. Cela va de la simple authentification de signature d'une personne physique aux supra-certifications de documents destinés à l'étranger. Il certifie l'authenticité des signatures de l'autorité publique qui a établi ces documents, mais pas l'exactitude du contenu du texte.*

##### *Délivrer des autorisations et des papiers de légitimation pour des tâches et des activités particulières*

*A la demande des personnes exécutant certaines tâches et certaines activités, l'employé de commerce délivre les autorisations et les pièces de légitimation de l'autorité compétente conformément aux directives opérationnelles, par exemple pour le commerce itinérant, la gestion d'un établissement de fête, l'exploitation d'un étal de marché ou le travail en tant que forain ou exploitant de cirque. Dans le cadre du traitement de ces documents, il accorde une attention particulière aux dispositions du droit des étrangers et aux preuves à fournir quant aux assurances et aux certificats de sécurité (organismes d'inspection agréés). Une fois que toutes les pièces justificatives sont disponibles, il prépare les papiers de légitimation correspondants.*

##### *Agréments et papiers de légitimation*

*Par exemple, l'employé de commerce autorise les personnes et les véhicules à circuler et prépare les papiers de légitimation nécessaires pour cela. Il organise et administre les inspections des véhicules et leur mise en circulation (plaques d'immatriculation), ainsi que les examens de conducteur, et il délivre les pièces de légitimation correspondantes, y compris les duplicata. Il tient les registres selon les directives opérationnelles, enregistre et gère les données des sociétés de leasing et assure l'échange de données avec les assureurs.*

##### *Délivrer des papiers de légitimation personnels*

*L'employé de commerce enregistre par exemple les événements relevant de l'état civil des personnes physiques, de la naissance à la mort, et prépare les documents correspondants, tels que l'acte de naissance, le contrat de mariage, les documents relatifs aux partenariats enregistrés, la carte d'identité familiale ou l'acte de décès. Il traite les annonces et les avis reçus et remplit les formulaires correspondants. Par ailleurs, il vérifie leur exactitude avant d'effectuer une entrée, une modification ou une suppression correspondante dans le registre concerné.*

#### *Assurance qualité*

*Lorsqu'il est amené à délivrer des papiers de légitimation, l'employé de commerce doit respecter les conditions-cadres juridiques, en particulier la loi sur les étrangers, et les délais. Il prépare les papiers de légitimation sans commettre d'erreur, car il sait que des papiers de légitimation entachés d'erreurs ont de graves conséquences pour les personnes concernées.*

## **Situation de départ**

Dans une entreprise, de nombreux rendez-vous doivent être honorés. Un calendrier permet d'avoir une vue d'ensemble.

Ce mandat pratique te donne l'occasion de saisir différentes entrées dans le calendrier. Tu contribueras ainsi à respecter les délais.

C'est parti !

- Partie 1** Familiarise-toi avec le calendrier de ton entreprise.
- Partie 2** Invite quelqu'un de l'entreprise à te rencontrer. Rédige éventuellement un texte d'invitation, que tu enverras avec l'invitation au rendez-vous. Contrôle ton invitation avant de l'envoyer.
- Partie 3** Avec ton supérieur hiérarchique, cherche trois occasions (par exemple des réunions ou des discussions) pour lesquelles tu peux créer une invitation à une rencontre avec plusieurs personnes. Il peut s'agir d'événements auxquels tu participes toi-même ou d'événements pour lesquels tu dois simplement fixer les dates. Récolte toutes les informations dont tu as besoin pour l'invitation au rendez-vous. Repère des fenêtres temporelles appropriées pour chaque rendez-vous et, si nécessaire, rédige un texte d'invitation à la rencontre en question. Vérifie si la date proposée peut vraiment être retenue et envoie ensuite les invitations à tous les participants.
- Partie 4** Avec le supérieur hiérarchique, cherche – un rendez-vous que tu dois reporter, ou – un rendez-vous que tu dois annuler. Réunis toutes les informations relatives au rendez-vous et, si nécessaire, rédige un texte de report ou d'annulation que tu enverras aux participants. Reporte ou annule le rendez-vous.
- Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

## **Instructions sur la solution**

- Veille à utiliser des formulations aimables et polies.
- Renseigne-toi sur les directives de l'entreprise qui s'appliquent lorsque tu crées un rendez-vous, que tu le reportes ou que tu l'annules.

## **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# Tenir un procès-verbal

(c2PA3)

## Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

(f12) Rédiger des notes de service et des procès-verbaux

### *Préparation*

*L'employé de commerce fournit les sujets et les documents pour l'ordre du jour en respectant la date limite de soumission. En collaboration avec la direction de la réunion, il prépare la convocation/l'ordre du jour et le procès-verbal préalable, annexes comprises, dans les délais impartis.*

### *Prise de notes de dossier et rédaction de procès-verbaux pendant la réunion*

*L'employé de commerce rédige des notes de dossier et des procès-verbaux. Dans l'accomplissement de cette tâche, il respecte les conditions-cadres juridiques, la confidentialité et le secret de fonction et il fait la distinction entre les exigences spécifiques liées aux différents types de procès-verbaux. Il enregistre les votes, les requêtes et les prises de décision conformément au type de procès-verbal requis. Pour ce faire, il utilise les modèles correspondants et tient compte des conditions-cadres juridiques et opérationnelles associées. Il rédige les points de discussion et les prises de décision de manière à garantir la traçabilité des débats.*

### *Suivi des notes de dossier/procès-verbaux*

*Sur la base de la présence, de l'absence/des excuses consignées dans le procès-verbal et de la durée d'une réunion ou d'un autre événement nécessitant une note de dossier ou un procès-verbal, il paie les jetons de présence et les frais de participation.*

*Il met le procès-verbal à la disposition des destinataires en temps utile, prépare les extraits des procès-verbaux et des décisions et archive la note de dossier/le procès-verbal et les documents d'accompagnement conformément aux directives juridiques et opérationnelles.*

## Situation de départ

Ce mandat pratique te permet d'assister à une réunion et de rédiger le procès-verbal de la réunion/la note de dossier relative à la réunion. Tu peux ainsi mettre en pratique ton savoir-faire et t'en donner à cœur joie lors de la rédaction du procès-verbal. C'est parti !

- Partie 1** Avec ton supérieur hiérarchique, cherche une réunion dont tu peux rédiger le procès-verbal ou une discussion dont tu peux rédiger la note de dossier. Procure-toi toutes les informations nécessaires. Renseigne-toi par exemple sur le type de procès-verbal que tu dois rédiger et s'il existe des modèles de procès-verbal.
- Partie 2** Prépare-toi à la réunion à venir dans le cadre de ta fonction de rédacteur du procès-verbal.
- Partie 3** Rédige le procès-verbal lors de la réunion.
- Partie 4** Assure le suivi du procès-verbal après la réunion. Cela comprend par exemple les tâches suivantes : – Parfaire la formulation du procès-verbal – Préparer les annexes – Faire contrôler le procès-verbal – Envoyer le procès-verbal
- Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

## Instructions sur la solution

- Vaincs tes appréhensions et n'hésite pas à poser des questions si tu n'as pas compris quelque chose.

- Le suivi du procès-verbal ne se limite pas aux tâches énumérées plus haut.

## **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

## Organiser le classement

(c2PA4)

### Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

#### Situation de départ

Le chaos dans les classements constitue une sérieuse entrave à l'efficacité du travail. Ce mandat pratique t'aide à te familiariser avec les classements bien organisés.

C'est parti pour l'exécution du mandat pratique !

- Partie 1** Avec ton supérieur, cherche un classement que tu devras – gérer ou – réviser. Renseigne-toi auprès de ton supérieur hiérarchique sur ce que tu dois faire exactement dans le cadre de cette tâche et recueille toutes les informations nécessaires.
- Partie 2** Obtiens une vue d'ensemble du classement et planifie ton action.
- Partie 3** Gère ou réviser le classement et contrôle ensuite tes adaptations.
- Partie 4** Informe le supérieur hiérarchique lorsque tu as terminé le travail et discute avec lui de tes adaptations. Informe ensuite toutes les autres personnes qui doivent être au courant du changement apporté dans le classement.
- Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

#### Instructions sur la solution

Il existe souvent des directives d'entreprise sur la manière dont les classements doivent être structurés.

#### Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# Documenter le processus

(c3PA1)

## Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise

(f13) Rédiger des dossiers de documentation, des rapports et des publications

### *Rédiger des dossiers de documentation et des rapports*

*L'employé de commerce rédige et conçoit divers dossiers de documentation, tels que la documentation sur les flux de travail et les processus, qui servent d'outil interne ou d'ouvrage de référence. Il rédige aussi des dossiers de documentation sur des événements, par exemple une fête du 1er Août ou une fête des jeunes citoyens, qui servent à assurer la traçabilité et à rendre compte. Cela inclut également les messages budgétaires ou les rapports annuels, les rapports financiers et les rapports d'activité.*

*Il crée des dossiers pour la présentation de projets, de produits et de services, par exemple à propos d'une propriété qui est mise aux enchères forcées dans le cadre d'une faillite, ou un dossier de documentation sur la commune destiné aux nouveaux arrivants. Il conçoit ces documents de telle façon que l'objet soit présenté de la manière la plus attrayante et la plus agréable possible.*

*Il conçoit la documentation dans un but précis et pour tel ou tel public cible. Dans l'accomplissement de cette tâche, il utilise la marge de manœuvre disponible tout en tenant compte des conditions-cadres opérationnelles et juridiques.*

### *Rédiger des publications officielles*

*L'employé de commerce utilise le logiciel/l'application interne de l'entreprise pour produire des publications officielles, autrement dit des informations officielles, conformément aux directives et aux modèles opérationnels et juridiques. En voici quelques exemples : entrée en vigueur de nouvelles lois notifiée dans le Journal officiel ou informations sur l'attribution des marchés publics, ouvertures de faillites, annonce d'enchères forcées, transfert de propriété de certains terrains, etc.*

## Situation de départ

De nombreux processus, fort divers, sont chaque jour mis en œuvre dans une entreprise. Il est intéressant de mettre la description de ces processus par écrit. L'élaboration et la rédaction d'éléments de documentation, de rapports et de publications (officielles) sont également des processus qui doivent être pensés et organisés en conséquence.

Ce mandat pratique t'aide à mettre en pratique ton savoir-faire en matière de documentation des processus. Tu as en effet la chance de documenter un processus. C'est parti !

- Partie 1** Avec ton supérieur hiérarchique, cherche un processus approprié que tu peux documenter. Rassemble toutes les informations nécessaires sur le processus et planifie ton action.
- Partie 2** Crée une documentation graphique ainsi qu'une documentation descriptive du processus. Contrôle la documentation du processus.
- Partie 3** Discute de la documentation du processus avec le supérieur hiérarchique, apporte d'éventuelles modifications et dépose la documentation du processus à l'endroit prévu dans le système de classement.
- Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

## Instructions sur la solution

- Un ordigramme est facile à créer dans PowerPoint ou Word, par exemple.

- Ta documentation du processus doit également être compréhensible une fois imprimée.
- Veille à ce que ta description du processus soit structurée.

## **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

## Optimiser les processus (c3PA2)

### Compétence opérationnelle c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise

#### (f13) Rédiger des dossiers de documentation, des rapports et des publications

##### *Rédiger des dossiers de documentation et des rapports*

*L'employé de commerce rédige et conçoit divers dossiers de documentation, tels que la documentation sur les flux de travail et les processus, qui servent d'outil interne ou d'ouvrage de référence. Il rédige aussi des dossiers de documentation sur des événements, par exemple une fête du 1er Août ou une fête des jeunes citoyens, qui servent à assurer la traçabilité et à rendre compte. Cela inclut également les messages budgétaires ou les rapports annuels, les rapports financiers et les rapports d'activité.*

*Il crée des dossiers pour la présentation de projets, de produits et de services, par exemple à propos d'une propriété qui est mise aux enchères forcées dans le cadre d'une faillite, ou un dossier de documentation sur la commune destiné aux nouveaux arrivants. Il conçoit ces documents de telle façon que l'objet soit présenté de la manière la plus attrayante et la plus agréable possible.*

*Il conçoit la documentation dans un but précis et pour tel ou tel public cible. Dans l'accomplissement de cette tâche, il utilise la marge de manœuvre disponible tout en tenant compte des conditions-cadres opérationnelles et juridiques.*

##### *Rédiger des publications officielles*

*L'employé de commerce utilise le logiciel/l'application interne de l'entreprise pour produire des publications officielles, autrement dit des informations officielles, conformément aux directives et aux modèles opérationnels et juridiques. En voici quelques exemples : entrée en vigueur de nouvelles lois notifiée dans le Journal officiel ou informations sur l'attribution des marchés publics, ouvertures de faillites, annonce d'enchères forcées, transfert de propriété de certains terrains, etc.*

### Situation de départ

De nombreux processus, dont l'élaboration et la saisie de documents, de comptes rendus/rapports et de publications (officielles), se déroulent toujours de la même manière depuis des années, car la procédure a fait ses preuves. Cela ne signifie pas pour autant qu'ils soient efficaces. En tant que professionnel, tu es toujours susceptible de déceler un potentiel d'optimisation dans ton entreprise.

Es-tu prêt à te glisser dans la peau d'un détective ? C'est ce qu'on attend de toi à présent. Ce mandat pratique te permet d'identifier le potentiel d'optimisation des processus.

**Partie 1** Avec ton supérieur hiérarchique, cherche un processus pour lequel tu dois déduire des solutions d'optimisation. Réunis toutes les informations nécessaires sur le processus et planifie la manière dont tu souhaites procéder pour l'analyse.

**Partie 2** Analyse le processus. Demande-toi ce qui fonctionne bien dans le processus et réfléchis à la manière dont on pourrait l'améliorer. Élabore au moins une proposition d'amélioration.

**Partie 3** Discute des résultats de ton analyse du processus avec ton supérieur hiérarchique. Ensemble, réfléchissez à la faisabilité de tes propositions d'amélioration et prenez les mesures correspondantes.

**Partie 4** Au cours des semaines à venir, observe plus attentivement le processus que tu as optimisé et vérifie si tes mesures d'amélioration ont été efficaces et si le processus fonctionne désormais mieux. Tu peux aussi demander un retour aux personnes impliquées dans le processus.

**Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

Tu peux obtenir des informations sur le processus et trouver des idées concernant des solutions d'optimisation de différentes manières. Il est par exemple possible de les obtenir via des documents internes ou de la part de personnes impliquées dans le processus.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

## Définir les caractéristiques du groupe cible

(c4PA1)

### Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

#### Situation de départ

La base d'une communication réussie réside dans la capacité à pouvoir toujours se mettre à la place des autres. Cela signifie que tu te demandes à quelles personnes s'adressent tes contenus de communication et quelles sont les caractéristiques de ces personnes. Tes contenus de communication ont beau être très bien pensés, ils n'ont aucune valeur s'ils manquent le groupe cible. C'est pourquoi il est important que tu réfléchisses toujours en premier lieu à qui tu veux t'adresser et quelles sont les caractéristiques de ce groupe cible. C'est exactement ce à quoi tu peux t'exercer avec ce mandat pratique.

**Partie 1** Avec un supérieur hiérarchique, cherche un produit approprié ou une prestation appropriée de l'entreprise pour lequel/laquelle tu pourras définir le groupe cible.

**Partie 2** Effectue une analyse systématique du groupe cible pour ce produit ou cette prestation. Découvre et cerne plus précisément le profil des destinataires du produit ou de la prestation. Quelles sont les caractéristiques du groupe cible et en quoi le produit ou la prestation est-il/est-elle adapté/adaptée à ce groupe cible ? Prends également en compte d'autres points qui sont pertinents pour une analyse du groupe cible dans ton entreprise.

**Partie 3** Crée une vue d'ensemble montrant les caractéristiques du groupe cible.

**Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

#### Instructions sur la solution

Les caractéristiques du groupe cible sont par exemple : âge, situation familiale, profession, revenu, etc.

#### Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# Créer des contenus de communication

(c4PA2)

## Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

### Situation de départ

informent les clients sur les prestations et les produits d'une entreprise. Mais ils sont également créés pour attirer l'attention sur des événements ou des séances d'information à venir.

Les contenus de communication ne sont toutefois efficaces que s'ils sont rédigés de manière pertinente et attrayante, faute de quoi ils ne seront ni lus ni regardés. Le travail n'aura alors servi à rien.

Ce mandat pratique te donne maintenant l'occasion de mettre en pratique toutes tes connaissances en lien avec la création de contenus de communication.

**Partie 1** Avec un supérieur hiérarchique, cherche un projet pour lequel tu peux créer un contenu de communication. Il peut s'agir par exemple de contenus pour des flyers, les médias sociaux ou des journaux – dans les formats texte, vidéo, image ou podcast. Demande à ton supérieur hiérarchique toutes les informations pertinentes dont tu as besoin pour créer le contenu de communication.

**Partie 2** Ensuite, crée une première ébauche du contenu. Renseigne-toi auprès du supérieur hiérarchique pour savoir sous quelle forme (analogique ou numérique) tu dois réaliser la première ébauche.

**Partie 3** Discute de ton ébauche avec ton supérieur hiérarchique. Prends des notes pendant l'entretien consacré aux mesures d'amélioration.

**Partie 4** Rédige le contenu de communication final en intégrant toutes les mesures d'amélioration issues de l'entretien. Remets le produit fini à ton supérieur hiérarchique pour un dernier contrôle et discute du résultat avec lui.

**Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### Instructions sur la solution

Souvent, tu n'es pas totalement libre dans la conception des contenus de communication. Il existe des directives d'entreprise et légales auxquelles tu dois te conformer.

Cerne avec précision le profil du groupe cible auquel sont destinés les contenus de communication et adapte les formats, la présentation et le langage en conséquence (texte, présentation, langage, etc.).

### Organisation

cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# **Prendre en compte le développement multimédia dans les mesures de communication**

**(c4PA3)**

## **Compétence opérationnelle c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication**

### **Situation de départ**

Comme presque tout, les mesures de communication ne sauraient faire l'impasse sur la numérisation. Une entreprise doit régulièrement se demander quels développements multimédias sont pertinents et judicieux si elle entend être à même de rivaliser avec ses concurrents.

Ce mandat pratique te donne l'occasion d'échanger intensivement avec des spécialistes sur les développements multimédias et d'exprimer tes idées personnelles dans le cadre de la discussion.

### **Partie 1**

Renseigne-toi pour savoir qui est responsable du marketing et de la communication au sein de l'entreprise. Fixe un rendez-vous avec cette personne pour un entretien.

### **Partie 2**

Demande-toi quels développements multimédias sont actuellement à l'ordre du jour et forge-toi une opinion à leur sujet. Demande-toi également dans quelle mesure ils sont pertinents pour l'entreprise et rassemble des idées sur la manière dont ils pourraient être mis en œuvre au sein de celle-ci et dans quels domaines. Crée une vue d'ensemble de tes résultats.

### **Partie 3**

Expose tes idées à la personne responsable du marketing et de la communication lors de la rencontre. Discutez ensemble de tes idées et demande-lui quelles autres nouveautés existent en matière de développements multimédias.

### **Partie 4**

Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

Pour savoir quels développements multimédias sont actuellement à l'ordre du jour, tu peux aussi échanger avec tes collègues de l'école professionnelle ou du CI. En leur demandant quelles formes de communication leurs entreprises exploitent, tu peux aussi, par la même occasion, te faire une idée des concurrents.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# Établir un budget (c5PA1)

## Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

(f10) Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers

*Facturer et percevoir des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes*

*L'employé de commerce facture les services étatiques fournis, les émoluments d'utilisation ou les concessions conformément aux ordonnances et aux règlements sous-jacents. Il établit les factures sur la base d'une grande variété de paramètres et de documents, tels que les décisions de justice, les rapports de police, les dispositions, les décisions ou les demandes de restitution. Un autre exemple est le domaine de l'asile, où il établit les décomptes semestriels et facture les forfaits par dossier et par demandeur d'asile.*

*Gérer la comptabilité des débiteurs et des créanciers*

*L'employé de commerce gère la comptabilité des créanciers et des débiteurs pour son département/office. Il gère les comptes de débiteurs et les comptes de créanciers pour le compte de tiers, par exemple des clients, des mandants en faillite ou d'autres institutions de droit public.*

*Il vérifie les paiements entrants et est responsable de l'encaissement. En fonction des possibilités des clients et des conditions-cadres juridiques, il fixe avec eux les modalités des paiements échelonnés ou les assiste en cas de demandes de remise.*

*Il vérifie les visas, assigne des comptes aux créanciers et saisit les données dans le logiciel de comptabilité pour le paiement à temps, en tenant compte des déductions éventuelles.*

*A intervalles réguliers, il vérifie les comptes auxiliaires. Il exécute les manœuvres de coordination nécessaires avec la comptabilité financière et/ou gère la comptabilité financière. En cas d'écarts, il procède aux écritures correctrices conformément au SCI (système de contrôle interne) tout en assurant la traçabilité des modifications apportées.*

*En ce qui concerne les comptabilités des clients dans le domaine social, il assure le paiement des frais de subsistance des clients et effectue des paiements pour les clients, par exemple le paiement des loyers et des factures médicales. Dans l'accomplissement de ces tâches, il tient compte des divers facteurs d'influence susceptibles de changer sur une base mensuelle. Il gère également les bons d'alimentation et organise les paiements en espèces en cas d'urgence.*

### Situation de départ

Établir un budget implique toujours que l'on se penche sur les recettes et les dépenses à venir. Si les dépenses sont régulièrement plus importantes que les recettes, cela génère des pertes et des dettes. Voilà pourquoi il est important d'avoir une vue d'ensemble des recettes et des dépenses. Ce n'est qu'en connaissant le montant des recettes que tu peux estimer combien tu peux dépenser sans plonger dans les chiffres rouges.

Ce mandat pratique t'offre la possibilité de participer au processus budgétaire ordinaire ou d'établir un budget pour un événement et de mettre ainsi tes connaissances en pratique.

- Partie 1** Avec un supérieur hiérarchique, cherche une possibilité pour toi d'établir un budget ou de participer au processus budgétaire.
- Partie 2** Clarifie les conditions-cadres légales à prendre en compte et note les ordonnances et règlements sur lesquels elles se fondent.
- Partie 3** Structure et liste les recettes et les dépenses prévues. Tiens compte des directives.
- Partie 4** Établis le budget sous forme numérique.
- Partie 5** Discute du budget établi avec un supérieur hiérarchique.

**Partie 6** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

Il y a beaucoup de postes mineurs du budget qui sont facilement oubliés. Par exemple, as-tu pensé aux cadeaux pour les intervenants ?

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

## Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

(f10) Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers

*Facturer et percevoir des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes*

*L'employé de commerce facture les services étatiques fournis, les émoluments d'utilisation ou les concessions conformément aux ordonnances et aux règlements sous-jacents. Il établit les factures sur la base d'une grande variété de paramètres et de documents, tels que les décisions de justice, les rapports de police, les dispositions, les décisions ou les demandes de restitution. Un autre exemple est le domaine de l'asile, où il établit les décomptes semestriels et facture les forfaits par dossier et par demandeur d'asile.*

*Gérer la comptabilité des débiteurs et des créanciers*

*L'employé de commerce gère la comptabilité des créanciers et des débiteurs pour son département/office. Il gère les comptes de débiteurs et les comptes de créanciers pour le compte de tiers, par exemple des clients, des mandants en faillite ou d'autres institutions de droit public.*

*Il vérifie les paiements entrants et est responsable de l'encaissement. En fonction des possibilités des clients et des conditions-cadres juridiques, il fixe avec eux les modalités des paiements échelonnés ou les assiste en cas de demandes de remise.*

*Il vérifie les visas, assigne des comptes aux créanciers et saisit les données dans le logiciel de comptabilité pour le paiement à temps, en tenant compte des déductions éventuelles.*

*A intervalles réguliers, il vérifie les comptes auxiliaires. Il exécute les manœuvres de coordination nécessaires avec la comptabilité financière et/ou gère la comptabilité financière. En cas d'écarts, il procède aux écritures correctrices conformément au SCI (système de contrôle interne) tout en assurant la traçabilité des modifications apportées.*

*En ce qui concerne les comptabilités des clients dans le domaine social, il assure le paiement des frais de subsistance des clients et effectue des paiements pour les clients, par exemple le paiement des loyers et des factures médicales. Dans l'accomplissement de ces tâches, il tient compte des divers facteurs d'influence susceptibles de changer sur une base mensuelle. Il gère également les bons d'alimentation et organise les paiements en espèces en cas d'urgence.*

### Situation de départ

Le livre de caisse offre une vue d'ensemble des recettes et des dépenses en espèces d'une entreprise. Cependant, il ne le fait que si sa tenue est régulière et exemplaire.

Ce mandat pratique te donne l'occasion de tenir le livre de caisse pendant un mois et de mettre ainsi tes connaissances en pratique. Car c'est par la pratique que s'acquièrent les automatismes de travail.

**Partie 1** Renseigne-toi auprès de ton supérieur hiérarchique sur les points suivants : – Pour quelles pièces justificatives es-tu habilité à procéder à une entrée ? – Où trouves-tu les pièces justificatives ? – Comment procèdes-tu lorsque tu es habilité à créer toi-même une pièce justificative ?

**Partie 2** Crée des entrées complètes dans le livre de caisse pour toutes les pièces justificatives et classe-les correctement.

**Partie 3** Montre tes entrées au supérieur hiérarchique. Ce faisant, demande activement ce que tu as fait de bien ou de moins bien.

**Partie 4** Fais le point à la fin de la journée/de la semaine/du mois. Discute du résultat avec le supérieur hiérarchique.

**Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

La quittance seule ne suffit pas pour une entrée dans le livre de caisse. Une pièce justificative est nécessaire.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# Établir une facture

(c5PA3)

## Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

(f10) Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers

*Facturer et percevoir des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes*

*L'employé de commerce facture les services étatiques fournis, les émoluments d'utilisation ou les concessions conformément aux ordonnances et aux règlements sous-jacents. Il établit les factures sur la base d'une grande variété de paramètres et de documents, tels que les décisions de justice, les rapports de police, les dispositions, les décisions ou les demandes de restitution. Un autre exemple est le domaine de l'asile, où il établit les décomptes semestriels et facture les forfaits par dossier et par demandeur d'asile.*

*Gérer la comptabilité des débiteurs et des créanciers*

*L'employé de commerce gère la comptabilité des créanciers et des débiteurs pour son département/office. Il gère les comptes de débiteurs et les comptes de créanciers pour le compte de tiers, par exemple des clients, des mandants en faillite ou d'autres institutions de droit public.*

*Il vérifie les paiements entrants et est responsable de l'encaissement. En fonction des possibilités des clients et des conditions-cadres juridiques, il fixe avec eux les modalités des paiements échelonnés ou les assiste en cas de demandes de remise.*

*Il vérifie les visas, assigne des comptes aux créanciers et saisit les données dans le logiciel de comptabilité pour le paiement à temps, en tenant compte des déductions éventuelles.*

*A intervalles réguliers, il vérifie les comptes auxiliaires. Il exécute les manœuvres de coordination nécessaires avec la comptabilité financière et/ou gère la comptabilité financière. En cas d'écarts, il procède aux écritures correctrices conformément au SCI (système de contrôle interne) tout en assurant la traçabilité des modifications apportées.*

*En ce qui concerne les comptabilités des clients dans le domaine social, il assure le paiement des frais de subsistance des clients et effectue des paiements pour les clients, par exemple le paiement des loyers et des factures médicales. Dans l'accomplissement de ces tâches, il tient compte des divers facteurs d'influence susceptibles de changer sur une base mensuelle. Il gère également les bons d'alimentation et organise les paiements en espèces en cas d'urgence.*

### Situation de départ

Une entreprise ne peut survivre que si elle facture à ses clients les prestations et les produits qu'elle fournit. Pour récupérer l'argent auprès des clients, elle établit et envoie des factures. Aujourd'hui, c'est à toi de jouer !

Ce mandat pratique te donne l'occasion de mettre en pratique tes connaissances sur l'établissement des factures. Tu as en effet la chance d'établir une facture de manière autonome.

**Partie 1** Avec ton supérieur hiérarchique, définis un produit ou une prestation pour lequel/laquelle tu peux établir une facture. Obtiens du supérieur hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir établir la facture.

**Partie 2** Établis la facture sur la base des informations de la sous-tâche 1, en te fondant sur les ordonnances sur les émoluments et les règlements correspondants ou sur les directives de l'entreprise.

**Partie 3** Fais contrôler la facture par un supérieur hiérarchique. Apporte directement les éventuelles corrections.

**Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

## **Instructions sur la solution**

Veille à utiliser le bon modèle de facture de ton entreprise.

## **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# Contrôler les factures reçues

(c5PA4)

## Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

(f10) Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers

*Facturer et percevoir des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes*

*L'employé de commerce facture les services étatiques fournis, les émoluments d'utilisation ou les concessions conformément aux ordonnances et aux règlements sous-jacents. Il établit les factures sur la base d'une grande variété de paramètres et de documents, tels que les décisions de justice, les rapports de police, les dispositions, les décisions ou les demandes de restitution. Un autre exemple est le domaine de l'asile, où il établit les décomptes semestriels et facture les forfaits par dossier et par demandeur d'asile.*

*Gérer la comptabilité des débiteurs et des créanciers*

*L'employé de commerce gère la comptabilité des créanciers et des débiteurs pour son département/office. Il gère les comptes de débiteurs et les comptes de créanciers pour le compte de tiers, par exemple des clients, des mandants en faillite ou d'autres institutions de droit public.*

*Il vérifie les paiements entrants et est responsable de l'encaissement. En fonction des possibilités des clients et des conditions-cadres juridiques, il fixe avec eux les modalités des paiements échelonnés ou les assiste en cas de demandes de remise.*

*Il vérifie les visas, assigne des comptes aux créanciers et saisit les données dans le logiciel de comptabilité pour le paiement à temps, en tenant compte des déductions éventuelles.*

*A intervalles réguliers, il vérifie les comptes auxiliaires. Il exécute les manœuvres de coordination nécessaires avec la comptabilité financière et/ou gère la comptabilité financière. En cas d'écarts, il procède aux écritures correctrices conformément au SCI (système de contrôle interne) tout en assurant la traçabilité des modifications apportées.*

*En ce qui concerne les comptabilités des clients dans le domaine social, il assure le paiement des frais de subsistance des clients et effectue des paiements pour les clients, par exemple le paiement des loyers et des factures médicales. Dans l'accomplissement de ces tâches, il tient compte des divers facteurs d'influence susceptibles de changer sur une base mensuelle. Il gère également les bons d'alimentation et organise les paiements en espèces en cas d'urgence.*

### Situation de départ

Avant que les factures ne soient payées, il est important de contrôler si l'entreprise a bien reçu les articles ou bénéficié de la prestation. Dans le cadre de ta fonction, tu es habilité à contrôler des factures.

Ce mandat pratique te donne l'occasion de mettre en pratique tes connaissances sur le contrôle des factures reçues. Tu as en effet la chance de contrôler des factures reçues de manière autonome.

**Partie 1** Renseigne-toi auprès de ton supérieur hiérarchique pour savoir quelles factures reçues (au moins cinq factures) tu peux contrôler. Demande au supérieur hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir contrôler les factures.

**Partie 2** Contrôle et impute les factures sur la base des informations de la sous-tâche 1. Réfléchis à ce que tu fais des factures qui contiennent des erreurs.

**Partie 3** Avec ton supérieur hiérarchique, discute des résultats de ton contrôle et de ton imputation ainsi que des mesures à prendre pour les éventuelles factures entachées d'erreurs.

**Partie 4** Transmets la facture pour visa à la personne responsable ou aux personnes responsables.

**Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

Ne marque la facture comme contrôlée que lorsque tu es sûr qu'elle est correcte.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# Établir des ordres de paiement

(c5PA5)

## Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

(f10) Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers

*Facturer et percevoir des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes*

*L'employé de commerce facture les services étatiques fournis, les émoluments d'utilisation ou les concessions conformément aux ordonnances et aux règlements sous-jacents. Il établit les factures sur la base d'une grande variété de paramètres et de documents, tels que les décisions de justice, les rapports de police, les dispositions, les décisions ou les demandes de restitution. Un autre exemple est le domaine de l'asile, où il établit les décomptes semestriels et facture les forfaits par dossier et par demandeur d'asile.*

*Gérer la comptabilité des débiteurs et des créanciers*

*L'employé de commerce gère la comptabilité des créanciers et des débiteurs pour son département/office. Il gère les comptes de débiteurs et les comptes de créanciers pour le compte de tiers, par exemple des clients, des mandants en faillite ou d'autres institutions de droit public.*

*Il vérifie les paiements entrants et est responsable de l'encaissement. En fonction des possibilités des clients et des conditions-cadres juridiques, il fixe avec eux les modalités des paiements échelonnés ou les assiste en cas de demandes de remise.*

*Il vérifie les visas, assigne des comptes aux créanciers et saisit les données dans le logiciel de comptabilité pour le paiement à temps, en tenant compte des déductions éventuelles.*

*A intervalles réguliers, il vérifie les comptes auxiliaires. Il exécute les manœuvres de coordination nécessaires avec la comptabilité financière et/ou gère la comptabilité financière. En cas d'écarts, il procède aux écritures correctrices conformément au SCI (système de contrôle interne) tout en assurant la traçabilité des modifications apportées.*

*En ce qui concerne les comptabilités des clients dans le domaine social, il assure le paiement des frais de subsistance des clients et effectue des paiements pour les clients, par exemple le paiement des loyers et des factures médicales. Dans l'accomplissement de ces tâches, il tient compte des divers facteurs d'influence susceptibles de changer sur une base mensuelle. Il gère également les bons d'alimentation et organise les paiements en espèces en cas d'urgence.*

### Situation de départ

Même si tu n'es pas habilité à valider toi-même des paiements, tu aides tes supérieurs hiérarchiques en créant des ordres de paiement.

Ce mandat pratique te donne l'occasion, dans un premier temps, d'établir des ordres de paiement en collaboration avec un supérieur hiérarchique. Tu gagneras ainsi en assurance et pourras, dans un deuxième temps, créer des ordres de paiement de manière autonome. Qu'est-ce qu'on attend ? Allons-y !

**Partie 1** Avec ton supérieur hiérarchique, conviens d'un rendez-vous pour créer ensemble des ordres de paiement.

**Partie 2** Crée des ordres de paiement en suivant les instructions de ton supérieur hiérarchique.

**Partie 3** Établis une liste de contrôle qui indique exactement comment tu dois procéder pour créer des ordres de paiement. Discute de la liste de contrôle avec ton supérieur hiérarchique et apporte d'éventuelles modifications.

**Partie 4** Crée ensuite toi-même d'autres ordres de paiement.

**Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

La création d'ordres de paiement se déroule différemment selon les entreprises. Il y a également différents ordres de paiement à créer. La liste de contrôle que tu as établie t'aidera à procéder correctement.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# Contrôler les paiements entrants

(c5PA6)

## Compétence opérationnelle c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

(f10) Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers

*Facturer et percevoir des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes*

*L'employé de commerce facture les services étatiques fournis, les émoluments d'utilisation ou les concessions conformément aux ordonnances et aux règlements sous-jacents. Il établit les factures sur la base d'une grande variété de paramètres et de documents, tels que les décisions de justice, les rapports de police, les dispositions, les décisions ou les demandes de restitution. Un autre exemple est le domaine de l'asile, où il établit les décomptes semestriels et facture les forfaits par dossier et par demandeur d'asile.*

*Gérer la comptabilité des débiteurs et des créanciers*

*L'employé de commerce gère la comptabilité des créanciers et des débiteurs pour son département/office. Il gère les comptes de débiteurs et les comptes de créanciers pour le compte de tiers, par exemple des clients, des mandants en faillite ou d'autres institutions de droit public.*

*Il vérifie les paiements entrants et est responsable de l'encaissement. En fonction des possibilités des clients et des conditions-cadres juridiques, il fixe avec eux les modalités des paiements échelonnés ou les assiste en cas de demandes de remise.*

*Il vérifie les visas, assigne des comptes aux créanciers et saisit les données dans le logiciel de comptabilité pour le paiement à temps, en tenant compte des déductions éventuelles.*

*A intervalles réguliers, il vérifie les comptes auxiliaires. Il exécute les manœuvres de coordination nécessaires avec la comptabilité financière et/ou gère la comptabilité financière. En cas d'écarts, il procède aux écritures correctrices conformément au SCI (système de contrôle interne) tout en assurant la traçabilité des modifications apportées.*

*En ce qui concerne les comptabilités des clients dans le domaine social, il assure le paiement des frais de subsistance des clients et effectue des paiements pour les clients, par exemple le paiement des loyers et des factures médicales. Dans l'accomplissement de ces tâches, il tient compte des divers facteurs d'influence susceptibles de changer sur une base mensuelle. Il gère également les bons d'alimentation et organise les paiements en espèces en cas d'urgence.*

### Situation de départ

L'argent circule en permanence et partout. Des paiements entrants arrivent alors que des paiements sortants sont créés et déclenchés par le système. Toute la difficulté consiste à garder une vue d'ensemble.

Ce mandat pratique te donne l'occasion de mettre en pratique ta connaissance des processus de paiement et de contrôler les paiements entrants.

**Partie 1** Renseigne-toi auprès de ton supérieur hiérarchique pour savoir quels paiements entrants tu peux contrôler. Dans le cadre de ce mandat pratique, tu dois contrôler au moins cinq paiements. Obtiens du supérieur hiérarchique toutes les informations dont tu as besoin pour pouvoir contrôler les paiements.

**Partie 2** Contrôle au moins cinq paiements sur la base des informations de la sous-tâche 1. Réfléchis à l'élaboration et à l'application d'une procédure appropriée en cas de paiements manquants ou incorrects.

**Partie 3** Informe le supérieur hiérarchique lorsque tu as contrôlé tous les paiements. Discute avec lui des résultats de ton contrôle. Signale-lui également les paiements incorrects ou manquants. Montre à ton supérieur hiérarchique les mesures qui te sont venues à

l'esprit pour ce cas. Discutez de la marche à suivre avant que tu mettes en œuvre les mesures nécessaires.

**Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### **Instructions sur la solution**

Selon le programme, tu ne dois pas contrôler tous les paiements entrants individuellement, car il existe un protocole d'erreurs dans le système. Renseigne-toi à ce sujet auprès du supérieur hiérarchique. Note également que les différentes erreurs de paiement sont corrigées différemment.

### **Organisation**

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

# Participer à l'établissement des comptes annuels

(c6PA1)

## Compétence opérationnelle c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)

### Situation de départ

Quel est le résultat annuel ? À quoi les recettes ont-elles été affectées ? Les dépenses et les recettes sont-elles équilibrées ? Les comptes annuels présentent le résultat comptable. Presque tous les thèmes de la comptabilité financière y sont représentés.

Mais ces comptes annuels doivent d'abord être établis. En tant que professionnel, tu peux y participer activement. Ce mandat pratique te donne la possibilité de le faire.

**Partie 1** Avec la personne responsable, cherche une tâche que tu peux assumer dans le cadre de l'établissement des comptes annuels. Cela peut être par exemple : – contrôler les comptes (par exemple compte des assurances sociales, compte de la caisse de pension) – procéder au rapprochement des comptes et corriger les écritures erronées – passer des écritures de clôture et classer les pièces justificatives correspondantes – faire l'inventaire et présenter les positions en valeurs monétaires – tenir des livres auxiliaires (par exemple comptabilité des débiteurs, comptabilité des créanciers, comptabilité des immobilisations) – collaborer à l'établissement des déclarations de salaires et répondre à d'éventuelles questions à ce sujet – prendre contact avec les services internes et leur demander par exemple de récupérer des créances en suspens (remarque : régularisations transitoires) – effectuer des clarifications en rapport avec la TVA

**Partie 2** Exécute la tâche qui t'a été confiée, contrôle ton résultat et présente-le à la personne responsable. Apporte d'éventuelles mesures correctives.

**Partie 3** Documente et mets en perspective tes résultats dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

### Instructions sur la solution

Tu peux aussi réaliser le mandat pratique plusieurs fois avec différentes tâches de la clôture annuelle.

### Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.