

# Concept d'encadrement des apprentissages CHVR

Employé-e de commerce CFC

<b>CENTRE/SITE(S)</b>	CHVR
<b>DOMAINE</b>	Médico-économique
<b>RÉDACTEUR DE L'OFFRE</b>	Delphine Guex
<b>DATE</b>	Juillet 2020
<b>VERSION</b>	2

## Table des matières

1.	Dénomination de la profession.....	3
2.	Procédure d'engagement.....	4
3.	Conditions de travail .....	4
4.	Organisation de la formation .....	5



Pour faciliter la lecture du présent document, les termes génériques sont au masculin. Ils incluent naturellement les personnes de sexe féminin et masculin.

# 1. Dénomination de la profession

---

<b>DÉNOMINATION DE LA PROFESSION</b>	<b>Employé de commerce CFC</b>
<b>PROFIL PROFESSIONNEL</b>	<p>L'employé de commerce effectue des tâches administratives au sein d'une entreprise privée ou d'un service public. Ses fonctions varient selon le champ d'activités de son employeur et la nature de son poste. Il peut s'occuper de la correspondance commerciale (distribution, rédaction, envoi), de la comptabilité (saisie des écritures, vérification des paiements), des commandes (réception, facturation), de l'accueil des clients et de la gestion d'un secrétariat.</p> <p>Source : site Orientation.ch <a href="#">Lien</a></p>
<b>DOMAINES DE COMPETENCES</b>	<p>Les compétences des employés de commerce sont développées à travers plusieurs domaines qui dépendent de l'entreprise formatrice. Parmi ceux-ci, on peut relever :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Saisie des factures fournisseurs et créanciers</li><li>• Saisie et contrôle de prestations</li><li>• Gestion des caisses</li><li>• Gestion du courrier</li><li>• Gestion des comptes en banque</li><li>• Introduction de poursuites</li><li>• Lecture de paiements BVR</li><li>• Paiements fournisseurs</li><li>• Traitement des appels téléphoniques</li><li>• Traitement des mails</li><li>• Contact avec les patients et assurances</li><li>• Contentieux</li><li>• Admission des patients</li><li>• Gestion de la centrale téléphonique</li><li>• etc.</li></ul>
<b>TITRE VISÉ</b>	Certificat fédéral de capacité (CFC) d'employé de commerce, avec mention du profil de formation (M ou E)
<b>CADRE LÉGAL ET DIRECTIVES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordonnance sur la formation professionnelle initiale Employé de commerce</li><li>• Ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs</li><li>• Loi fédérale sur la formation professionnelle</li></ul> <p>Sont accessibles sur le site de la Confédération suisse (Admin.ch)</p>

## 2. Procédure d'engagement

---

<b>MISE AU CONCOURS</b>	Début septembre de chaque année Délai de postulation : fin septembre
<b>CRITÈRES D'ENGAGEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les connaissances de la profession et du milieu hospitalier</li><li>• Les capacités d'apprentissage</li><li>• Les capacités à communiquer et collaborer</li><li>• La présentation soignée</li><li>• La motivation</li><li>• Les capacités d'adaptation</li></ul>
<b>ETAPES DE LA PROCÉDURE</b>	La procédure d'embauche comprend les étapes suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• Mise au concours interne et externe</li><li>• Analyse et sélection des dossiers reçus par les Ressources humaines et service de formation CHVR</li><li>• Entretien individuel avec les représentants des Ressources humaines et du département médico-économique.</li><li>• Stage probatoire 5 jours dans le domaine administratif</li><li>• Ecrit réflexif en fin de stage.</li></ul>
<b>DÉBUT DE L'ACTIVITÉ</b>	L'entrée en fonction est fixée au début août de chaque année.

## 3. Conditions de travail

---

<b>ENGAGEMENT</b>	L'engagement d'un apprenti employé de commerce s'effectue par la signature d'un contrat officiel d'apprentissage auprès du Service de la formation professionnelle pour une durée de 3 ans. L'apprenti compte pour 0 EPT (Equivalent Plein Temps) tout au long de son apprentissage.
<b>SALAIRES</b>	Salaires mensuels bruts : d'environ CHF 700.- en 1 <sup>ère</sup> année à environ CHF 1'200.- en 3 <sup>ème</sup> année  Treizième salaire : versé en deux tranches (juin et décembre)
<b>HORAIRES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 42 heures hebdomadaires</li><li>• Durée quotidienne : 8h24 par jour (maximum 9 heures par jour)</li></ul>

<b>HORAIRES ET JOURS DE TRAVAIL</b>	<p>Du lundi au vendredi, une durée journalière de 8h24.</p> <p>Les horaires sont variables selon les services mais en principe : 7h30-12h00 / 13h00-17h00.</p>
<b>VACANCES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 20 ans, l'apprenti a droit à 27 jours de vacances par année.</li> <li>• Dès 21 ans, il a droit à 25 jours.</li> <li>• L'apprenti n'a pas le droit à des vacances durant le temps d'essai (3 premiers mois).</li> <li>• Les vacances comprennent au moins deux semaines consécutives durant l'année.</li> <li>• En principe, les vacances doivent être prises pendant les vacances scolaires.</li> </ul>
<b>ASSURANCE ACCIDENT HVS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'apprenti est assuré contre les accidents professionnels et non professionnels par l'employeur.</li> <li>• L'assurance accident privée doit être annulée.</li> <li>• L'accident professionnel ou non professionnel doit être annoncé aux RH/Service Salaires.</li> </ul>
<b>DIVERS</b>	<p>Les apprentis au CHVR bénéficient d'un tarif préférentiel pour les repas (-50%).</p>

## 4. Organisation de la formation

---

<b>ACCUEIL PREMIERS JOURS</b>	<p>Avant d'entamer leur activité au sein des services, les apprentis suivent une journée d'accueil durant laquelle ils sont informés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de l'organisation du CHVR,</li> <li>• des conditions cadres de leur apprentissage,</li> <li>• des règles professionnelles spécifiques à leur activité.</li> </ul> <p>Le deuxième jour est un jour de formation commun à tous les apprentis : « Apprendre à apprendre » et « Santé et sécurité au travail ».</p> <p>Le troisième jour une visite du site est organisée, et les apprentis sont accompagnés dans leur service.</p>
<b>INFORMATIONS AUX PARENTS</b>	<p>Une séance d'information aux parents est proposée chaque année au mois de septembre.</p> <p>Les thèmes abordés sont notamment : le statut de l'apprenti, les conditions d'encadrement au CHVR et la sécurité au travail.</p>

## STRUCTURE DE LA FORMATION

## TYPES DE FORMATION

Voies de formation menant au CFC d'employé de commerce :

Profil E (« Elargi ») : débouche sur un CFC et dure trois ans.

Profil M (« Maturité ») : Obtention d'une maturité professionnelle économie et services (maturité intégrée sur 3 ans).

Des informations complémentaires peuvent être obtenues sur le site [orientation.ch](http://orientation.ch).

## COURS

Les apprentis suivent une formation théorique organisée de la façon suivante :

**a) Les cours professionnels** sont suivis auprès du CFPS à Sion

Les apprentis suivent 2 jours de cours par semaine.

Les informations peuvent être obtenues sur le site internet de l'Epcasion ([epcasion.ch](http://epcasion.ch))

**b) Les cours interentreprises (CIE)** sont suivis auprès d'Espace compétences à Cully.

Les CIE sont obligatoires pour se présenter à la procédure de qualification (TPI).

Les frais de déplacement pour les CIE sont remboursés par l'institution.

Les informations peuvent être obtenues sur le site internet d'Espace compétences ([espace-competences.ch](http://espace-competences.ch))

## STAGES SPECIFIQUES

L'apprenti employé de commerce effectue un tournus auprès des services suivants :

- Admissions
- Facturation
- Débiteurs
- Comptabilité
- Ressources humaines.

Lors de ce tournus, un changement de site est possible.

Sur demande de l'apprenti, un stage d'observation peut être organisé dans un autre service du CHVR.

## ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

### PREPARATION ET ORGANISATION DES JOURNEES FEE

L'encadrement des apprentis employés de commerce est assuré par le FEE. Ce dernier doit être au bénéfice d'une formation pédagogique spécifique. Cette formation peut être entamée seulement après 2 ans de pratique professionnelle. Le FEE soutient l'apprenti dans son processus de formation.

Un apprenti peut être formé dans le secteur administratif si :

- Un FEE qualifié à cette fin est occupé à plein temps ou
- Deux FEE qualifiés à cette fin sont occupés chacun au moins 60%

L'encadrement est également assuré au quotidien par l'équipe du service dans lequel se trouve l'apprenti et par le Service de formation CHVR (coaching des FEE, participation à la formation des apprentis, difficultés, médiations, contact avec les parents).

### PLANIFICATION DE L'ENCADREMENT

Un plan de travail individualisé précisant la planification des stages au sein des différents services est établi en début d'apprentissage.

### EVALUATION

Le FEE évalue l'apprenti à l'aide des quatre outils suivants :

- Situations de Travail et d'Apprentissage (STA) : 2 fois par année.
- Unités de Formation (UF) : 1 fois en 1<sup>ère</sup> année et 1 fois en 2<sup>ème</sup> année.

## COURS INTERNES

### DESCRIPTION

En 1<sup>ère</sup> année, l'apprenti bénéficie également d'une formation commune à tous les apprentis du CHVR sur les thèmes suivants :

- Apprendre à apprendre (½ jour)
- Gérer son budget (½ jour)
- Sécurité et santé au travail (1 jour).

De plus, les apprentis employés de commerce de première année participent chaque mois à la formation interne des stagiaires MPE HVS composée d'ateliers pratiques (RH, marketing, salaires, etc.).