

Catalogue d'objectifs évaluateurs « Langues étrangères : 2^e langue nationale et/ou anglais (LE-profil B/E) » du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2015)

Champ d'application¹

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs fait partie intégrante du plan de formation conformément à l'art. 12 de l'ordonnance du SEFRI du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC (état le 1^{er} janvier 2015) et s'applique aussi bien à la formation initiale en entreprise qu'à la formation initiale en école.

Les indications relatives au volume (nombre de leçons) sont applicables exclusivement à la formation initiale en entreprise. Pour la formation initiale en école, le nombre minimum de leçons fixé dans le plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 21 novembre 2014 pour la formation initiale en école est déterminant.

Remarques préliminaires

1. Organisation de l'enseignement en semestres² / phases – dotation horaire

Suivant la région linguistique et le canton, l'enseignement des langues étrangères **s'achève après la 2^e année** de formation ou **s'étend sur les 3 ans de formation**. C'est pourquoi les objectifs de formation ne sont pas répartis en semestres, mais divisés en trois phases (voir annexe : « Vue d'ensemble de la dotation horaire par objectif particulier et par phase »). La dotation horaire est définie en fonction de l'objectif particulier et répartie sur les trois phases.

2. Application et approfondissement

Les stages, les séjours linguistiques, les échanges, les cours d'immersion et les éventuelles disciplines facultatives servent à l'approfondissement des connaissances linguistiques et au développement des aptitudes linguistiques des personnes en formation.

3. Structure du contenu des objectifs de formation

L'enseignement et ses contenus reposent sur le « Cadre européen commun de référence pour les langues ». Les objectifs particuliers ci-après ont été définis sur la base du Portfolio européen des langues :

- Ecouter / parler (réunis en un objectif particulier)
- Lire
- Ecrire

Un autre domaine de compétence s'intitule :

- Connaître et appliquer les bases de la/des langue/s étrangère/s
Cette compétence est la condition de base pour acquérir les quatre autres compétences citées plus haut.

4. Niveau d'exigences³

Les objectifs évaluateurs se situent au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR). Ils représentent l'exigence minimale pour la procédure de qualification.

Compte tenu des particularités régionales (p.ex. le niveau de maîtrise de la langue au passage du sec. I au sec. II) ainsi que des compétences et aptitudes individuelles des personnes en formation, les écoles doivent, dans la mesure du possible, proposer un enseignement différencié avec un niveau de compétences plus élevé.

¹ Version du 21 novembre 2014, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2015.

² Les indications de semestres respectivement de phases dans le présent catalogue d'objectifs évaluateurs sont applicables exclusivement à la formation initiale en entreprise (cf. champ d'application).

³ Version du 21 novembre 2014, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2015.

5. Îlots de formation (IF)

Les îlots de formation servent à intégrer certains contenus de la langue commerciale, orientés vers la pratique, dans les plans d'études des écoles. Deux îlots de formation d'une durée d'environ 4 leçons chacun sont implantés dans chaque phase. Les IF englobent les contenus suivants :

1. Téléphoner et remplir des notes téléphoniques ; comprendre et composer des courriels et des communications simples ;
2. Accueillir les clients et les visiteurs avec politesse ;
3. Présenter l'entreprise, les produits ou les services ;
4. Lire, comprendre et commenter des graphiques et des tableaux ;
5. Ecrire des lettres commerciales (demandes, commandes, réclamations, etc.) ;
6. Etablir un dossier de candidature et un CV.

1.3 Objectif général – **Langue(s) étrangère(s)**

L'employé de commerce est conscient du fait que la communication écrite et orale aisée et correcte dans les langues étrangères (2^e langue nationale et anglais) constitue une compétence centrale dans le domaine commercial.

Il maîtrise la langue au niveau B1 (CECR) et comprend, s'exprime et interagit avec aisance. Il écoute avec attention, parle de manière adaptée au destinataire, lit avec précision et écrit correctement en respectant les règles.

1.3.1 Objectif particulier – **Ecouter / parler**

L'employé de commerce est conscient du fait que l'écoute active fait partie intégrante de la communication orale. Il écoute avec attention, pose des questions en cas de problèmes de compréhension et réagit de manière adaptée à la situation et au destinataire.

Compétences méthodologiques

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 2.4 Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.4 Civilité

Objectif particulier 1.3.1		B : 110 L	E : 80 L
Objectifs évaluateurs LE-profil B/E		Coordination avec autres domaines d'enseignement	
1.3.1.1 Ecouter Je comprends les principaux points abordés lors de séances et d'entretiens. Je saisis l'argumentation des participants à la discussion. Lors de cours de formation (p. ex. enseignement dans la langue étrangère, formation continue à des fins professionnelles), je comprends les principaux contenus des exposés. Je comprends les principaux contenus des exposés dans les médias électroniques. Je comprends le sujet et les informations (noms, chiffres, dates) de messages laissés sur le répondeur automatique. Je comprends les annonces à l'attention du public. Les sujets sont courants ou relèvent du quotidien professionnel. (C4)			

Objectifs évaluateurs LE-profil B/E	Coordination avec autres domaines d'enseignement
<p>1.3.1.2 Transmission orale d'informations Je transmets oralement et de manière compréhensible des contenus d'entretiens ayant trait à mon champ d'activité (p. ex. entretiens téléphoniques, réclamations, demandes de clients) qui ont eu lieu dans la langue cible (étrangère) ou dans ma propre langue. Je restitue oralement des informations écrites importantes. La discussion porte sur le quotidien. (C3)</p>	
<p>1.3.1.3 Communication orale Je parle spontanément et de façon directe au téléphone, en voyage ou avec des visiteurs. Je sais notamment saluer, me présenter et faire les présentations, convenir d'arrangements, parler d'expériences personnelles, de projets et de sujets de prédilection, discuter de mes loisirs et de mes centres d'intérêt. Je réponds aux appels et je transmets des informations. Je fixe, confirme et repousse des délais de manière compréhensible et correcte. (C3)</p>	
<p>1.3.1.4 Entretiens J'écoute mes interlocuteurs avec attention et je réagis de manière adaptée à la situation (p. ex. en demandant des précisions, en poursuivant activement l'entretien). (C5)</p>	
<p>1.3.1.5 Information et argumentation J'expose des informations ou des idées de manière compréhensible et je les étaie par des arguments simples. Je présente (p. ex. lors d'une séance ou d'une visite) des contenus de mon domaine d'expérience et de mon champ d'activité. Je prends position sur des thèmes relatifs à mon domaine professionnel et privé et j'exprime mon avis en termes simples. (C5)</p>	
<p>1.3.1.6 Présentation de produits et des services Je décris, avec mes propres termes et de manière adaptée au destinataire, l'utilité et les particularités des produits et/ou des services d'une entreprise ou du domaine commercial. Je présente les produits et/ou les prestations de service au moyen d'arguments pertinents et ciblés selon les besoins des clients. (C5)</p>	

<p>1.3.2 Objectif particulier – Lire</p> <p>L'employé de commerce est conscient du fait qu'une lecture attentive lui permet de comprendre un texte adapté à son niveau. Il utilise des stratégies adéquates de compréhension de texte.</p>
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.1 Disposition à la performance 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectif particulier 1.3.2	B : 70 L	E : 50 L
Objectifs évaluateurs LE-profil B/E	Coordination avec autres domaines d'enseignement	
<p>1.3.2.1</p> <p>Je détermine les contenus essentiels de textes simples (instructions, messages - sous forme d'e-mail, de fax ou de lettre, communiqués dans les journaux, rapports).</p> <p>Je restitue des notes téléphoniques, mémos, réservations, demandes, offres, commandes, réclamations simples, excuses (sous forme d'e-mail, de fax ou de lettre).</p> <p>Je note des informations (p. ex. des chiffres et des faits) par exemple dans des rapports, des prospectus, des annonces et des articles de journaux.</p> <p>Je suis capable de décrire correctement et de manière autonome des produits et/ou des services d'une entreprise ou du domaine commercial. (C5)</p>		

<p>1.3.3 Objectif particulier – Ecrire</p> <p>L'employé de commerce est conscient du fait que les textes écrits doivent être corrects du point de vue formel et stylistique. Il connaît les structures grammaticales de base et le vocabulaire approprié pour écrire des textes dans le contexte professionnel et social.</p>
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectif particulier 1.3.3		B : 50 L	E : 40 L
Objectifs évaluateurs LE-profil B/E		Coordination avec autres domaines d'enseignement	
1.3.3.1	<p>Transmission écrite d'informations orales Je transmets par écrit, dans la langue cible (étrangère) et de manière compréhensible, des contenus d'entretiens ayant trait à mon champ d'activité (p. ex. entretiens téléphoniques, réclamations, demandes de clients) qui ont eu lieu dans la langue cible ou dans ma propre langue. (C5)</p>		
1.3.3.2	<p>Communication écrite Je rédige des communications simples et compréhensibles (notes, mémos, cartes postales, courriels). Je remplis des formulaires correctement. (C3)</p>		
1.3.3.3	<p>Transmission d'informations écrites Je restitue par écrit, dans la langue cible, des informations écrites importantes. Le thème porte sur le quotidien. (C5)</p>		

Objectifs évaluateurs LE-profil B/E	Coordination avec autres domaines d'enseignement
<p>1.3.3.4</p> <p>Composition de textes</p> <p>Je rédige de manière claire des demandes, des réservations, des commandes, des réclamations simples, des excuses (p. ex. sous forme de courriel ou de fax) conformément aux normes usuelles.</p> <p>Je réponds à des offres et je passe des commandes. Pour ce faire, j'utilise des modèles et des modules de recherche.</p> <p>Je réagis par écrit à des demandes simples de clients ou de mes supérieurs (p. ex. accusé de réception, envoi des informations souhaitées, transmission de la requête).</p> <p>Je rédige des lettres commerciales conformément aux normes usuelles.</p> <p>Je pose de manière convaincante ma candidature à un poste mis au concours. La présentation et la formulation du formulaire de données personnelles et de la lettre de candidature correspondent aux normes actuelles.</p> <p>(C5)</p>	<p>ICA</p> <p>1.4.3.4 Dossier de candidature</p> <p>E&S</p> <p>1.5.2.5 Personnel</p>
<p>1.3.3.5</p> <p>Rédaction de textes</p> <p>Je contrôle mes propres textes et je les optimise au besoin.</p> <p>(C5)</p>	

1.3.4 Objectif particulier – **Appliquer les bases de la/des langue/s étrangère/s**

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il doit constamment développer ses connaissances et ses aptitudes linguistiques. Il reconnaît les difficultés linguistiques et les surmonte à l'aide de moyens auxiliaires adéquats. Il identifie les particularités linguistiques et culturelles et les gère de manière consciente et adaptée au destinataire et à la situation.

Compétences méthodologiques

2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles

3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectif particulier 1.3.4		B : 50 L	E : 40 L
Objectifs évaluateurs LE-profil B/E		Coordination avec autres domaines d'enseignement	
1.3.4.1 Vocabulaire et étymologie J'utilise un vocabulaire spécialisé et un vocabulaire de base appropriés. J'emploie les règles de formation des mots afin de mieux comprendre, sans aide, les mots dans leur contexte. (C3)			
1.3.4.2 Grammaire J'emploie les structures grammaticales nécessaires pour pouvoir remplir les tâches décrites dans les objectifs évaluateurs des domaines « Ecouter/parler », « Lire » et « Ecrire ». (C3)			
1.3.4.3 Stratégies de compréhension En cas de difficultés de compréhension, j'identifie le problème et je recours le cas échéant à des aides ou à des techniques appropriées (p. ex. internet, prise en compte des éléments graphiques et des grandes unités d'information) ou je pose des questions. (C5)			
1.3.4.4 Particularités linguistiques et culturelles Je suis conscient des différences culturelles et je suis capable de communiquer de manière linguistiquement appropriée en dépassant les frontières culturelles. (C3)			

Catalogue d'objectifs évaluateurs « Langue/s étrangère/s »

Profil B/E

Résumé :

	Leçons Profil B	Leçons Profil E
1) Ecouter / parler	110	80
2) Lire	70	50
3) Ecrire	50	40
4) Appliquer les bases de la/des langue/s étrangère/s	50	40
Total net de leçons (y c. examens et répétition) (env. 88 %)	280	210
Supplément brut (env. 12 %)	40	30
Nombre brut de leçons (100 %) (=indications dans le plan de formation, partie B : tableau des leçons)	320	240

**Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs « Langue/s étrangère/s – profil B/E »
entre en vigueur le 1^{er} janvier 2012.**

Berne, le 23 septembre 2011

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Christine Davatz
Présidente

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

Ce catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 26 septembre 2011

OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE
(OFFT)

La directrice

Prof. Ursula Renold

Modification du catalogue d'objectifs évaluateurs

Modification du 21 novembre 2014

Page 1 :

- Introduction de la rubrique « Champ d'application »
- Adaptation de la rubrique « Remarques préliminaires », ch. 4 : suppression des dispositions relatives au bulletin de notes.

Le catalogue d'objectifs évaluateurs modifié entre en vigueur le 1^{er} janvier 2015.

Berne, le 21 novembre 2014

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Matthias Wirth
Président

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

La modification du catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation.

Berne, le 4 décembre 2014

SECRÉTARIAT D'ÉTAT À LA FORMATION, À LA RECHERCHE ET À L'INNOVATION (SEFRI)

Jean-Pascal Lüthi

Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités

Annexe : Vue d'ensemble de la dotation horaire par objectif particulier et par phase

Dotation horaire	Objectif particulier – compétences clés				Ilots de formation (IF)
	Ecouter / parler (+vocabulaire)	Lire (+vocabulaire)	Ecrire	Grammaire	
3 phases					
<u>1^{re} phase</u> Profil B env. 100 leçons Profil E env. 75 leçons	env. 50 leçons env. 35 leçons	env. 20 leçons env. 15 leçons	<u>Notes, mémos,...</u> env. 5 leçons env. 5 leçons	env. 25 leçons env. 20 leçons	<ul style="list-style-type: none"> Téléphoner et remplir des notes téléphoniques ; comprendre et composer des courriels et des communications simples Accueillir les clients et les visiteurs avec politesse
<u>2^e phase</u> Profil B env. 90 leçons Profil E env. 70 leçons	env. 30 leçons env. 20 leçons	env. 20 leçons env. 15 leçons	env. 15 leçons env. 15 leçons	env. 25 leçons env. 20 leçons	<ul style="list-style-type: none"> Présenter l'entreprise, les produits ou les services Lire, comprendre et commenter des graphiques et des tableaux
<u>3^e phase</u> Profil B env. 90 leçons Profil E env. 65 leçons	env. 30 leçons env. 25 leçons	env. 30 leçons env. 20 leçons	<u>Lettres privées et commerciales</u> env. 30 leçons env. 20 leçons		<ul style="list-style-type: none"> Ecrire des lettres commerciales (demandes, commandes, réclamations, etc.) Etablir un dossier de candidature et un CV
Total 280 leçons	110 leçons	70 leçons	50 leçons	50 leçons	Profil B
Total 210 leçons	80 leçons	50 leçons	40 leçons	40 leçons	Profil E