

Catalogue d'objectifs évaluateurs « Information, communication, administration – ICA (profil E) » du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2017)

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) et au moment (semestre) 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.

1.4 Objectif général – Information, communication, administration

La maîtrise des technologies de l'information et de la communication est une condition importante pour organiser les processus de travail et le contact avec la clientèle de manière ciblée et efficace.

L'employé de commerce dispose de bases approfondies dans les domaines de l'informatique et de la bureautique et sait les utiliser de manière appropriée. Il applique ses connaissances en matière de traitement de texte, de tableur, de présentation et de gestion des données de manière ciblée et compétente. Dans la communication écrite, il fait preuve d'un comportement orienté vers le client et adapté à la situation. Il traite les informations et les données de manière sûre et conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.

1.4.1 Objectif particulier – Gestion de l'information et administration

L'employé de commerce est conscient qu'il doit employer les instruments d'information et de communication de manière ciblée et efficace. Il les utilise en vue d'une communication fructueuse avec les clients et avec les collaborateurs à l'interne, assurant ainsi le flux d'information et la communication dans son domaine d'activité.

Compétences méthodologiques

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires

Compétences sociales et personnelles

- 3.1 Disposition à la performance
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage
- 3.6 Conscience écologique

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

Les indications mentionnées dans la colonne « Semestre » ci-dessous font référence au semestre au cours duquel l'objectif évaluateur doit au plus tard être atteint dans sa totalité².

Objectifs évaluateurs ICA-profil E	Leçons	Semestre	Coordination avec autres domaines d'enseignement
1.4.1.1 Moyens de communication Dans une situation donnée, je suis capable de choisir, parmi les moyens de communication les plus utilisés, celui qui est le plus adapté (p. ex. télécopie, entretien, internet, courriel, envoi postal, téléphone). (C5)	3	2	
1.4.1.2 Equipements de bureau Je décris les principaux critères techniques, écologiques et économiques à observer lors de l'utilisation et de l'élimination d'équipements et de matériels de bureau dans un souci constant de protection de l'environnement. (C2)	1	2	
1.4.1.3 Ergonomie J'énumère des principes d'ergonomie relatifs à l'aménagement et à l'équipement de l'espace et propose des améliorations pour des postes de travail mal aménagés d'un point de vue ergonomique. (C5)	2	2	
1.4.1.4 Systèmes de classement Je décris différents systèmes de classement (p. ex. alphabétique, numérique) et j'en indique les avantages et les inconvénients. (C2)	1	2	
1.4.1.5 Organisation Je planifie des manifestations ou des tâches à l'aide des technologies de l'information adéquates. J'utilise des outils d'organisation (p. ex. check-lists) et électroniques. (C5)	2	2	
1.4.1.6 Processus Je présente le déroulement de processus d'entreprise donnés de manière claire à l'aide d'un logiciel standard. (C3)	2	1	E&S 1.5.2.4 Structure organisationnelle

² Les indications de semestres mentionnées dans ce catalogue d'objectifs évaluateurs sont valables et obligatoires pour les écoles professionnelles de la formation initiale en entreprise (FIEn - formation duale). Les écoles de commerce publiques et privées de la formation initiale en école (FIEc) se réfèrent au tableau des leçons du modèle de formation FIEc choisi.

Objectifs évaluateurs ICA-profil E	Leçons	Semestre	Coordination avec autres domaines d'enseignement
<p>1.4.1.7</p> <p>Logiciels multitâches</p> <p>J'utilise les possibilités et les multiples fonctions (p. ex. calendrier, contacts, tâches) offertes par un logiciel multitâche moderne (p. ex. Outlook) pour accomplir mes tâches administratives et entretenir le contact avec les clients. (C3)</p>	3	1 (1+3 dans le profil B, 1.4.10.1)	
<p>1.4.1.8</p> <p>Messageries électroniques</p> <p>Je crée, j'envoie et j'organise des e-mails et j'y réponds. (C3)</p> <p>Ce faisant, j'utilise diverses fonctions courantes (p. ex. joindre un fichier, choisir les priorités, activer la confirmation de lecture, transférer des e-mails). (C3)</p>	4	1 (1+3 dans le profil B, 1.4.10.2)	
<p>1.4.1.9</p> <p>Technologies de l'information</p> <p>J'utilise les possibilités de l'internet (p. ex. moteurs de recherche, wikis, blogs, forums) de manière ciblée pour trouver des informations. (C3)</p> <p>Je décris le fonctionnement des systèmes de recherche et j'emploie les méthodes de recherche appropriées. (C3)</p>	3	1 (1+3 dans le profil B, 1.4.10.4)	<p>LS</p> <p>1.2.5.1 Recherche d'information</p>

Sous-total : 21

1.4.2 Objectif particulier – Bases de l’informatique

L’employé de commerce est conscient de l’importance des connaissances de base en informatique pour son propre travail et pour la compréhension des processus d’entreprise. Il emploie ces connaissances dans ses tâches administratives de manière sûre et adéquate.

Compétences méthodologiques

2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles

3.5 Aptitude à l’apprentissage

Objectifs évaluateurs ICA-profil E	Leçons	Semestre	Coordination avec autres domaines d’enseignement
1.4.2.1 ³ Matériel J’explique la fonction des composants informatiques essentiels (périphériques d’entrée et de sortie et unités de traitement). J’indique les particularités des supports de données ainsi que les différences entre ces derniers. (C2)	4	2	
1.4.2.2 ⁴ Types de logiciels Je décris le domaine d’application de différents logiciels (logiciel système et logiciel d’application). (C2)	1	2	
1.4.2.3 Ingénierie de systèmes J’explique les avantages et les inconvénients du travail en local ou en réseau. (C2)	1	2	
1.4.2.4 Systemes d’aide J’utilise de manière autonome l’aide pour chaque logiciel employé. (C3)	1	1	
1.4.2.5 ⁵ Gestion des données D’après des instructions concernant un thème précis, j’élabore, de manière autonome, une structure de fichiers appropriée sur l’ordinateur. Je justifie la structure adoptée au moyen de critères que j’aurai choisis moi-même. (C5)	3	1	

³ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

⁴ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

⁵ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

Objectifs évaluateurs ICA-profil E	Leçons	Semestre	Coordination avec autres domaines d'enseignement
1.4.2.6 ⁶ Sécurité des données J'explique comment effectuer, dans l'entreprise ou sur mon propre PC, un back-up manuel ou automatique. Je cite les données qui doivent être spécialement sauvegardées. (C2)	1	1	
1.4.2.7 ⁷ Sécurité des données / protection des données Je cite des causes de la perte et de l'utilisation abusive de données. Je connais une mesure pour chaque cause. (C2) Je montre les différences entre sécurité des données et protection des données. (C2) Je cite les données qui doivent être spécialement protégées. (C2)	2	2	
1.4.2.8 Internet J'explique la structure de l'internet. Je cite les principaux services internet et j'en décris l'utilité, les possibilités et les dangers. (C2)	1	2	

Sous-total : 14

⁶ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

⁷ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

1.4.3 Objectif particulier – **Communication écrite**

L'employé de commerce connaît l'importance et la valeur de communications écrites (internes et externes) claires et présentées conformément aux règles. Il établit ces communications de manière adaptée au destinataire et à la situation, à l'aide d'un logiciel courant, dont il utilise les fonctions et les possibilités de manière appropriée.

Compétences méthodologiques

- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

Compétences sociales et personnelles

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs ICA-profil E	Leçons	Semestre	Coordination avec autres domaines d'enseignement
<p>1.4.3.1⁸ Présentation des documents conforme aux règles Je présente les documents en respectant les règles typographiques, afin que le destinataire puisse rapidement en saisir les arguments clés. Ce faisant, je m'en tiens aux normes prescrites. (C5)</p>	6	2	<p>LS 1.2.5.4 Rédaction de travaux</p>
<p>1.4.3.2⁹ Rédaction de documents professionnels Je rédige les documents suivants de manière compréhensible, ciblée et orientée vers le client et dans un style commercial moderne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • demandes • offre de marchandises et de services • contre-offre • commande • invitation • communication par fax, par e-mail • notes d'entretien, notes téléphoniques ou notes internes (C5) 	10	3	<p>LS 1.2.1.1 Catégories grammaticales 1.2.1.2 Orthographe 1.2.1.3 Syntaxe 1.2.1.4 Ponctuation 1.2.1.5 Utilisation de l'outil d'aide adéquat 1.2.1.6 Expression orale 1.2.1.7 Stylistique 1.2.2.3 Compte rendu de déclarations orales 1.2.4.3 Rédaction de textes</p> <p>E&S 1.5.3.3 Création de l'obligation 1.5.3.4 Droit des contrats 1.5.3.5 Contrat de vente 1.5.3.6 Contrat d'exécution d'un service 1.5.3.7 Contrat de bail 1.5.3.8 Endettement / exécution forcée</p>

⁸ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

⁹ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

Objectifs évaluateurs ICA-profil E	Leçons	Semestre	Coordination avec autres domaines d'enseignement
<p>1.4.3.3¹⁰</p> <p>Réclamations</p> <p>Je rédige et je réponds à des rappels de livraison et de paiement, à des réclamations, ainsi qu'à des plaintes et des recours.</p> <p>Ce faisant, je veille au choix d'un style adapté au client, à la présentation d'un contenu exhaustif et formellement correct et à la prise en compte des exigences légales. (C5)</p>	7	3	<p>E&S</p> <p>1.5.3.3 Création de l'obligation</p> <p>1.5.3.4 Droit des contrats</p> <p>1.5.3.5 Contrat de vente</p> <p>1.5.3.6 Contrat d'exécution d'un service</p> <p>1.5.3.7 Contrat de bail</p> <p>1.5.3.8 Endettement / exécution forcée</p>
<p>1.4.3.4¹¹</p> <p>Dossier de candidature</p> <p>Je pose de manière convaincante ma candidature à un poste mis au concours. Je constitue un dossier de candidature complet, clair et attrayant (contenant entre autres une lettre de motivation et les données personnelles).</p> <p>J'indique les points auxquels je dois veiller lors d'une candidature électronique. (C5)</p>	3	4	<p>E&S</p> <p>1.5.2.5 Personnel</p> <p>1.5.3.6 Contrat d'exécution d'un service</p> <p>LE</p> <p>1.3.3.4 Composition de textes</p> <p>IF : Etablir un dossier de candidature et un CV</p>
Sous-total : 26			

¹⁰ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

¹¹ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

1.4.4 Objectif particulier – **Présentation**

L'employé de commerce connaît l'utilité et la valeur de présentations d'informations et de contextes qui sont adaptées au destinataire. Il établit ces présentations l'aide d'un logiciel approprié, dont il utilise les fonctions et les possibilités de manière adéquate.

Compétences méthodologiques

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

Compétences sociales et personnelles

- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs ICA-profil E	Leçons	Semestre	Coordination avec autres domaines d'enseignement
1.4.4.1 ¹² Création de diapositives Je crée des diapositives de manière appropriée à l'aide d'un logiciel de présentation. J'y insère du texte, des images, des diagrammes, des tableaux et des objets et travaille avec le masque du document et le masque des diapositives. (C3)	9	3	E&S 1.5.2.4 Structure organisationnelle
1.4.4.2 Création et conception d'une présentation Je crée une présentation complète sur un thème commercial. Je veille à ce que son message soit clair, visuellement agréable et en accord avec le groupe cible et j'emploie des techniques d'animation appropriées. (C5)	5	3	LS 1.2.5.5 Présentation

Sous-total : 14

¹² Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

<p>1.4.5 Objectif particulier – Tableur</p> <p>L'employé de commerce connaît les possibilités offertes par le tableur. Il en utilise les fonctions et les possibilités de manière appropriée pour accomplir des tâches privées et professionnelles et présente les résultats sous une forme pertinente.</p>
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectifs évaluateurs ICA-profil E	Leçons	Semestre	Coordination avec autres domaines d'enseignement
<p>1.4.5.1 Création de tableaux Je crée, dans un tableur, des tableaux, j'y saisis des données correctement et je choisis un formatage adapté pour les tableaux et les cellules. (C3)</p>	10	2	<p>LS 1.2.2.2 Résumé de texte 1.2.2.4 Compréhension de contenus d'image E&S 1.5.1.2 Comptabilité de l'entreprise commerciale 1.5.1.4 Monnaies étrangères 1.5.1.5 Taxe sur la valeur ajoutée 1.5.1.7 Décompte de salaire</p>
<p>1.4.5.2 Opérations de base J'additionne, je soustraie, je multiplie et je divise les données inscrites dans les cellules. Je suis en mesure d'utiliser la règle de trois et le calcul de pourcentages et d'effectuer des calculs horaires. Lors des calculs, je travaille avec des liens, des parenthèses et des références. (C3)</p>	11	2	<p>E&S 1.5.1.2 Comptabilité de l'entreprise commerciale 1.5.1.4 Monnaies étrangères 1.5.1.5 Taxe sur la valeur ajoutée 1.5.1.7 Décompte de salaire 1.5.1.9 Comptes de régularisation / provisions 1.5.1.10 Impôt anticipé</p>
<p>1.4.5.3 Calculs J'effectue des calculs complexes en utilisant des fonctions avec et sans l'assistant de fonctions (au moins les fonctions nb, nbval, min, max, moyenne, rang, arrondi, somme, somme.si, rechercheV, sous-total, si, nb.si). (C3)</p>	12	3	<p>E&S 1.5.1.14 Analyse du bilan et du compte de résultat 1.5.1.15 Seuil de rentabilité (point mort) / marge contributive</p>
<p>1.4.5.4 Gestion des données J'exploite des données en utilisant les méthodes appropriées (trier, filtrer, grouper) et je présente les résultats sous forme de diagrammes visuellement clairs. (C5)</p>	5	3	<p>LS 1.2.2.2 Résumé de texte 1.2.2.4 Compréhension de contenus d'image E&S 1.5.1.14 Analyse du bilan et du compte de résultat 1.5.1.15 Seuil de rentabilité (point mort) / marge contributive</p>

Sous-total : 38

1.4.6 Objectif particulier – **Elaboration de textes**

L'employé de commerce connaît les possibilités offertes par le traitement de texte. Il en utilise les fonctions et les possibilités de manière appropriée pour accomplir des tâches privées et professionnelles et élabore des textes et des documents clairs et pertinents.

Compétences méthodologiques

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires

Compétences sociales et personnelles

- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectifs évaluateurs ICA-profil E	Leçons	Semestre	Coordination avec autres domaines d'enseignement
1.4.6.1 Mise en forme J'utilise aisément le traitement de texte comme outil de travail. J'utilise les commandes de mise en forme (style des caractères, des paragraphes, des pages, tableaux, tabulations, colonnes) pour élaborer différents types de textes. (C3)	13	1	LS 1.2.5.4 Rédaction de travaux
1.4.6.2 Documents J'utilise le traitement de texte pour élaborer de manière efficace et correcte des documents commerciaux (modèles de lettres, de commandes, de procès-verbaux, de notes internes), des publipostages (p. ex. lettres, étiquettes) et des formulaires. Les résultats sont conformes aux principes typographiques et graphiques. (C5)	11	4	LS 1.2.4.2 Structure des textes (ordre/plan)
1.4.6.3¹³ Travaux de projets J'utilise le traitement de texte pour élaborer des documents de plusieurs pages. J'insère des en-têtes, des pieds de page et des sauts de section, j'utilise ou je crée des styles. (C3) J'insère des tables des matières et des tables d'illustrations. (C3) Je recherche et remplace des parties de textes. (C3)	8	3	LS 1.2.5.4 Rédaction de travaux

¹³ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

Objectifs évaluateurs ICA-profil E	Leçons	Semestre	Coordination avec autres domaines d'enseignement
<p>1.4.6.4¹⁴</p> <p>Mise en pratique interdisciplinaire</p> <p>J'utilise mes connaissances en matière de correspondance, de bureautique et de programmes standards pour effectuer des tâches commerciales de manière interdisciplinaire (p. ex. organisation d'une manifestation).</p> <p>J'assemble de manière appropriée des éléments de texte, des images, des tableaux et des diagrammes dans des documents ou des présentations et j'intègre des informations (texte, image) trouvées sur internet.</p> <p>Ce faisant, je veille aux aspects suivants : intégralité et exactitude, structure et respect des délais. (C5)</p>	7	4	Autres liens établis dans les modules A&R

Sous-total : 39

¹⁴ Modification du 12 décembre 2016, en vigueur dès le 1^{er} janvier 2017

Catalogue d'objectifs évaluateurs « Information, communication, administration »

Profil E

Résumé :

	Leçons
1) Gestion de l'information et administration	21
2) Bases de l'informatique	14
3) Communication écrite	26
4) Présentation	14
5) Tableur	38
6) Elaboration de textes	39
Epreuves	16
Sous-total (net, y c. épreuves, sans répétition)	168
Préparation de l'examen et réserve (semestre 4)	8
Total net de leçons (88 %)	176
Supplément brut (12 %)	24
Nombre brut de leçons (100 %) (=indications dans le plan de formation, partie B : tableau des leçons)	200

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs « Information, communication, administration (ICA) – profil 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 »

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

Modification du catalogue d'objectifs évaluateurs

Modification du 12 décembre 2016

Pages 4 à 11:

- Adaptation des objectifs évaluateurs 1.4.2.1, 1.4.2.2, 1.4.2.5, 1.4.2.6, 1.4.2.7, 1.4.3.1, 1.4.3.2, 1.4.3.3, 1.4.3.4, 1.4.4.1, 1.4.6.3, 1.4.6.4

Le catalogue d'objectifs évaluateurs modifié entre en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Berne, 12 décembre 2016

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 14 décembre 2016

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