

Plan d'études national de mise en œuvre à l'école professionnelle Employée / Employé de commerce CFC

Formation initiale en école

2^e année scolaire

Organe responsable : **CSBFC**
(Conférence suisse des branches de formation et d'examens
commerciales)

Le plan d'études national de mise en œuvre a été discuté et approuvé par l'organe national de coordination (ONC). Il est donc valable pour toutes les écoles professionnelles en vue de la mise en œuvre de la nouvelle formation professionnelle initiale dans le cadre d'une formation initiale en école (FIEc). Les éventuels remaniements du document sont initiés par l'organe responsable en fonction des besoins et relèvent de la responsabilité des partenaires de la formation professionnelle.

N.B. : les objectifs évaluateurs du plan de formation peuvent si nécessaire être précisés au sein de l'école pour autant que ces précisions se réfèrent aux contenus prescrits.

Version 10.05.2022

Mise à jour du 01.07.2022

Accompagnement : Ectaveo AG
Roland Jeannet
Flavio Maggi
Karim Sahraoui
Lukas Kmoch

Table des matières

1	Vue d'ensemble	5
1.1	Classement	5
1.2	Vue d'ensemble des variantes de mise en œuvre FIEc CFC	5
1.3	Principes	7
1.4	Tableau des périodes d'enseignement FIEc CFC (variante de mise en œuvre en trois ans avec stage de longue durée)	9
1.5	Variante de mise en œuvre en trois ans en école à plein temps (sans stage de longue durée)	11
1.6	Vue d'ensemble 2ème année scolaire	13
2	Domaine de compétences opérationnelles A « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques »	25
2.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	25
2.2	Vue d'ensemble des tous les champs d'apprentissage et des domaines thématiques afférents	26
2.3	Champ d'apprentissage 1 : Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle	27
2.4	Champ d'apprentissage 2a : Relations sociales et logement	29
2.5	Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles	31
2.6	Champ d'apprentissage 3 : Réseaux et marketing personne	33
2.7	Champ d'apprentissage 4a : Démocratie et médias	35
2.8	Champ d'apprentissage 4b : Mégatendances sociales	37
2.9	Champ d'apprentissage 4c : Art	41
2.10	Champ d'apprentissage 5 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	43
3	Domaine de compétences opérationnelles B « Interaction dans un milieu de travail interconnecté »	44
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	44
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	45
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Faire face à des changements dans l'entreprise	45
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Discuter de questions économiques et évaluer leur impact	47
3.5	Champ d'apprentissage de base 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	49
3.6	Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans une langue étrangère	50

3.7	Champ d'apprentissage 5 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	51
3.8	Champ d'apprentissage 6 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	51
4	Domaine de compétences opérationnelles C « Coordination des processus de travail en entreprise »	52
4.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	52
4.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	53
4.3	Champ d'apprentissage 1 : Créer des documents de marketing et de communication	53
4.4	Champ d'apprentissage 2 : Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation	55
4.5	Champ d'apprentissage 3 : Rechercher des développements dans le domaine de la communication et en déduire des mesures	56
4.6	Champ d'apprentissage 4 : Appliquer les éléments de la comptabilité (option « finances »)	57
4.7	Champ d'apprentissage 5 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	59
4.8	Champ d'apprentissage 6 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	59
5	Domaine de compétences opérationnelles D « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs »	60
5.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	60
5.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	61
5.3	Champ d'apprentissage 1 : Mener des entretiens de vente et de négociation	62
5.4	Champ d'apprentissage 2 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	64
5.5	Champ d'apprentissage de base 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	65
5.6	Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans une langue étrangère	66
5.7	Champ d'apprentissage 5 : Gérer des situations conflictuelles et des réclamations sur les conflits dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	68
5.8	Champ d'apprentissage 6 : Mener des entretiens exigeants avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)	70
5.9	Champ d'apprentissage 7: Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	72

5.10	Champ d'apprentissage 8: Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	72
6	Domaine de compétences opérationnelles E « Utilisation des technologies numériques du monde du travail »	73
6.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	73
6.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	74
6.3	Champ d'apprentissage 1 : Préparer et évaluer des statistiques et des données	74
6.4	Champ d'apprentissage 2 : Mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (option « technologie »)	76
6.5	Champ d'apprentissage 3 : Evaluer de grandes quantités de données sur la base d'un mandat (option « technologie »)	78
6.6	Champ d'apprentissage 4: Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	79
6.7	Champ d'apprentissage 5: Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	79

1 Vue d'ensemble

1.1 Classement

Le « Plan d'études national pour l'enseignement à l'école professionnelle – Employée / Employé de commerce CFC / Focus FIEc CFC » est un instrument servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité au sens de l'annexe 1 du plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce / employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Il tient compte des prescriptions minimales selon l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce / employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC).

En tant que modèle de plan d'études avec un plan d'études spécifique pour chacune des deux années scolaires, il présente la variante de mise en œuvre FIEc CFC en trois ans avec stage de longue durée aux 5^e et 6^e semestres.

1.2 Vue d'ensemble des variantes de mise en œuvre FIEc CFC

Des variantes de mise en œuvre en trois ans y inclus un stage de longue durée d'au moins un an peuvent être appliquées pour la FIEc CFC. Elles diffèrent principalement en ce qui concerne le moment et la durée du stage.

Des variantes de mise en œuvre en trois ans en école à plein temps (sans stage de longue durée, appelées variantes de mise en œuvre 3i) sont également possibles (cf. chap. 1.5).

FIEc CFC en trois ans avec stage de longue durée

Variantes de mise en œuvre	École	Stage	Procédure de qualification
1	Semestres 1 à 3 Semestre 6	Semestres 4 et 5 1 an	Préparation à la PQ pendant le semestre 6
2	Semestres 1 à 4 Semestre 6 : 1 jour d'école	Semestres 5 et 6 13 mois	Préparation à la PQ avec 1 jour d'école pendant le semestre 6
3	Semestre 1 à 4	Semestres 5 et 6 1 an	Préparation à la PQ à l'aide d'instruments didactiques, ex. blended learning
4	Semestre 1 et 2 Semestres 3 à 6 : 1 à 2 jours d'école	Semestre 3 à 6 1 an	Préparation à la PQ avec 1-2 jour(s) d'école pendant le semestre 6

- Dans la variante de mise en œuvre 1, le stage d'un an a lieu au cours des semestres 4 et 5. Au dernier semestre, l'accent est mis sur la mise en relation des compétences ainsi que sur la préparation à l'examen final (CFC).
- Dans les variantes de mise en œuvre 2 et 3, le stage se déroule au cours des semestres 5 et 6, tandis que les semestres 1 à 4 sont consacrés à l'enseignement avec des modalités d'apprentissage basées sur des situations. Dans la variante de mise en œuvre 2, les personnes en formation fréquentent l'école pendant un jour par semaine pendant le stage au semestre 6. Le stage complet dure dans ce cas 13 mois. Il est également possible d'effectuer un « pré-stage » au semestre 3 ou 4 afin de compenser le jour d'école au semestre 6. Pour un stage de 13 mois, il faut tenir compte du fait que le stage doit avoir lieu au plus tard le 1^{er} juillet de l'année précédente (soit à la fin du semestre 4) afin de respecter la durée des trois années d'apprentissage.
 Dans la variante de mise en œuvre 3, le stage n'est pas complété par un jour d'école, mais la préparation à la procédure de qualification peut se faire au moyen d'instruments didactiques, tels que le blended learning.
- Dans la variante de mise en œuvre 4, l'idée est d'avoir un stage prolongé avec 1 à 2 jours d'école en parallèle : les deux premiers semestres d'école avec des unités d'enseignement basées sur des situations sont suivis de quatre semestres de stage avec 1 à 2 jours d'école par semaine. Cette variante peut être mise en œuvre aussi bien sous la forme d'une FIEc (avec contrat de stage) que dans le cadre de la FIEn (année d'apprentissage de base avec contrat d'apprentissage).

Plan d'études national comme modèle de plan d'études

- Le présent plan d'études est un **modèle** qui comprend un plan d'études spécifique pour chacune des deux années scolaires pour la FIEc CFC en trois ans avec stage de longue durée (variante 3 selon le tableau ci-dessus). Le tableau des périodes d'enseignement au chap. 1.4 se base sur ce modèle de mise en œuvre. Le contenu des deux plans d'études spécifiques aux années scolaires est harmonisé avec le développement des compétences dans la FIEn CFC.
- **Les autres variantes de mise en œuvre en trois ans** se basent par analogie sur le présent modèle de plan d'études (contenus, tableau des périodes d'enseignement selon le chap. 1.4). Les prescriptions pour la FIEc CFC sont conformes à l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce CFC / employé de commerce CFC. Les connaissances professionnelles sont concrétisées sous la forme de cours, d'unités d'exercice pratique et de mandats pratiques scolaires. Les écoles veillent par ailleurs à ce que les contenus scolaires nécessaires au stage de longue durée soient enseignés au préalable.
- Le présent modèle de « Plan d'études national pour l'enseignement à l'école professionnelle – Employée / Employé de commerce CFC / Focus FIEc CFC » présente une **structure modulaire** pour la 2^e année scolaire afin de garantir la flexibilité pour d'autres variantes de mise en œuvre. Les champs d'apprentissage de la 2^e année peuvent donc, si nécessaire, être regroupés par thèmes pour les différentes variantes de mise en œuvre.

1.3 Principes

Le « Plan d'études national pour l'enseignement à l'école professionnelle – Employée / Employé de commerce CFC / Focus FIEc CFC » prend en compte les principes ci-après, qu'il convient de respecter lors de la mise en œuvre.

Connaissances professionnelles (enseignement, unités d'exercice pratique, mandats pratiques scolaires)

- Dans une FIEc, les connaissances professionnelles transmises à l'école sont **capitales** en vue de l'obtention du CFC d'employée / employé de commerce. Les personnes en formation passent des examens finaux orientés vers les compétences opérationnelles.
- Les domaines de compétences opérationnelles englobent déjà des contenus pour l'enseignement orienté vers les compétences opérationnelles. Les connaissances professionnelles dans les domaines de compétences opérationnelles (DCO) A à E sont transmises de manière proche de la pratique dans le cadre d'unités d'exercice pratique et de mandats pratiques scolaires.
- Pour que le passage du « savoir » au « faire » soit réussi, il est important que les personnes en formation dans la FIEc exécutent de manière autonome des activités professionnelles centrales déjà dans le cadre de l'enseignement des connaissances professionnelles. C'est à cela que servent les connaissances professionnelles dispensées sous la forme **d'unités d'exercice pratique** spécifiques aux DCO dans les DCO B à E selon le plan de formation d'employée de commerce CFC / employé de commerce CFC de 2022. Les personnes en formation ont ainsi la possibilité de s'exercer dans le contexte scolaire et d'échanger sur leurs expériences. Ces unités d'exercice pratique peuvent prendre la forme de jeux de rôles, de petites études ou analyses de cas, d'un apprentissage basé sur la résolution de problèmes (*problem based learning*) ou d'autres formes appropriées. L'essentiel est que les personnes en formation soient actives. Les connaissances professionnelles du CFC dispensées sous la forme d'unités d'exercice pratique spécifiques aux DCO doivent être mises en œuvre pour un total de 280 périodes d'enseignement. Les écoles doivent mentionner explicitement dans leurs propres plans d'études les périodes d'enseignement consacrées à l'enseignement des connaissances professionnelles (unités d'exercice pratique spécifiques aux DCO) conformément au plan d'études national FIEc CFC. L'organe responsable fournit les unités d'exercice pratique spécifiques aux DCO.
- Les connaissances professionnelles dispensées sous la forme de **mandats pratiques scolaires** soutiennent l'acquisition du savoir-faire opérationnel et de l'expérience. Les mandats pratiques invitent les personnes en formation à mettre en œuvre des aptitudes professionnelles centrales de manière autonome, à partir de leurs propres exemples. La mise en œuvre peut se faire dans une entreprise de pratique commerciale externe ou virtuelle. Il est également possible d'imaginer des tâches ou des projets que les personnes en formation peuvent réaliser directement en classe ou pendant leur temps libre. Les mandats pratiques scolaires vont donc au-delà de la simple application par exercice : il s'agit de résoudre des « problèmes » réels et pratiques. Les personnes en formation traitent ces projets de manière autonome à l'école. Elles peuvent éventuellement être soutenues par

des coachs. Un portfolio professionnel peut également s'avérer utile pour structurer les processus d'apprentissage de manière pratique déjà à l'école. L'organe responsable fournit des mandats pratiques scolaires.

Choix des options (art. 6 de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce CFC / employé de commerce CFC)

Dans la FIEc, l'école décide quelle(s) option(s) elle propose. La formation à la pratique professionnelle est en général intégrée dans l'enseignement à l'école et se base sur l'option suivie à l'école.

FIEc flexible

- Les cantons peuvent compléter l'enseignement scolaire par des périodes d'enseignement supplémentaires, des branches de culture générale ou des unités d'enseignement scolaire orientées vers les compétences.
- Le tableau des périodes d'enseignement pour la FIEc CFC en trois ans avec stage de longue durée contient des indications à ce sujet.
- Les cantons sont libres de proposer ces périodes supplémentaires dans le cadre de la FIEc flexible et de faire figurer les unités d'enseignement dans un bulletin de notes supplémentaire ou sous une autre forme.

Notes d'expérience, examens semestriels, examens finaux

- L'examen final du CFC a lieu à la fin de la formation professionnelle initiale.
- Les « dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final – Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC » contiennent des indications sur les notes d'expérience ainsi que sur l'examen final. Elles comportent également un chapitre spécifique à la FIEc.
- Le chapitre des « dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final – Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC » consacré à la FIEc définit des bases spécifiques complémentaires, notamment pour les dossiers des prestations fournies dans le cadre de la formation à la pratique professionnelle pendant le stage et les cours interentreprises.

1.4 Tableau des périodes d'enseignement FIEc CFC (variante de mise en œuvre en trois ans avec stage de longue durée)

Périodes d'enseignement		Total		
<i>Variante en trois ans (2+1)</i>				
		Sem. 1 + 2	Sem. 3 + 4 modulaire	
		1 ^{re} année	2 ^e année	Périodes par DCO
DCO A	Champs d'apprentissage (objectifs évaluateurs et périodes d'enseignement FIEc)	60	100	160
	Domaine à choix	120	120	240
	Total périodes d'enseignement DCO A			400
DCO B	Champs d'apprentissage (objectifs évaluateurs et périodes d'enseignement FIEc)	64	136	200
	Total périodes d'enseignement DCO B			200
DCO C	Champs d'apprentissage (objectifs évaluateurs et périodes d'enseignement FIEc)	210	110	320
	Total périodes d'enseignement DCO C			320
+ option possible : finances				
DCO D	Champs d'apprentissage (objectifs évaluateurs et périodes d'enseignement FIEc)	160	160	320
	Total périodes d'enseignement DCO D			320
+ option possible : communication dans la langue nationale / dans la langue étrangère				
DCO E	Champs d'apprentissage (objectifs évaluateurs et périodes d'enseignement FIEc)	200	40	240
	Total périodes d'enseignement DCO E			240
+ option possible : technologie				
<i>Total intermédiaire périodes d'enseignement / année</i>		814	666	
Options	DCO C / DCO D / DCO E		120	120
Nombre total de périodes d'enseignement DCO A à E, y compris option		814	786	
Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique DCO B à E)		160	120	280
Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)		160	160	320
Éducation physique		80	80	160
Total périodes d'enseignement		1214	1146	2360
FIEc flexible (facultatif)				320-360

Remarques concernant le tableau des périodes d'enseignement

- 1) La répartition du nombre total de périodes d'enseignement sur les différentes années / semestres doit être définie par les écoles / cantons.
- 2) Les écoles peuvent prévoir la transmission des « connaissances professionnelles CFC DCO A à E » avec les unités d'exercice pratique spécifiques aux DCO (280 périodes d'enseignement) et les mandats pratiques scolaires (320 à 360 périodes) dans des modules à part. Dans tous les cas, elles doivent explicitement indiquer et mettre en œuvre dans leurs propres plans d'études, par année scolaire, les périodes d'enseignement consacrées aux connaissances professionnelles conformément au présent plan d'études national FIEc CFC.
- 3) Les cantons sont libres de proposer d'autres branches en plus des Connaissances professionnelles dans l'offre FIEc flexible. La participation éventuelle aux cours interentreprises ou les dérogations cantonales selon l'art 23, al. 3, LFPr sont incluses dans ces périodes d'enseignement.

1.5 Variante de mise en œuvre en trois ans en école à plein temps (sans stage de longue durée)

Tableau des périodes d'enseignement

Le tableau des périodes d'enseignement ci-après s'applique à la variante de mise en œuvre en trois ans en école à plein temps (sans stage de longue durée) :

Périodes d'enseignement		Total
<i>Variante trois ans en école à plein temps (3i)</i>		
		Périodes par DCO
DCO A	Champs d'apprentissage (objectifs évaluateurs et périodes d'enseignement FIEn)	160
	Domaine à choix	240
	Total périodes d'enseignement DCO A	400
DCO B	Champs d'apprentissage (objectifs évaluateurs et périodes d'enseignement FIEn)	200
	Total périodes d'enseignement DCO B	200
DCO C	Champs d'apprentissage (objectifs évaluateurs et périodes d'enseignement FIEn)	320
	Total périodes d'enseignement DCO C	320
	+ option possible : finances	
DCO D	Champs d'apprentissage (objectifs évaluateurs et périodes d'enseignement FIEn)	320
	Total périodes d'enseignement DCO D	320
	+ option possible : communication dans la langue nationale / dans la langue étrangère	
DCO E	Champs d'apprentissage (objectifs évaluateurs et périodes d'enseignement FIEn)	240
	Total périodes d'enseignement DCO E	240
	+ option possible : technologie	
Options	DCO C / DCO D / DCO E	120
	Nombre total de périodes d'enseignement DCO A à E, y compris option	1'600
	Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique DCO B à E)	280
	Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	320
	Éducation physique	240
FPP	Formation à la pratique professionnelle	920
	Total périodes d'enseignement	3'360
	FIec flexible (facultatif)	tbd

Remarques concernant le tableau des périodes d'enseignement

- 1) La répartition du nombre total de périodes d'enseignement sur les différentes années / semestres doit être définie par les écoles / cantons.
- 2) Les écoles peuvent prévoir la transmission des « connaissances professionnelles CFC DCO A à E » avec les unités d'exercice pratiques spécifiques aux DCO et les mandats pratiques scolaires dans des modules à part. Dans tous les cas, elles doivent explicitement indiquer et mettre en œuvre dans leurs propres plans d'études, par année scolaire, les périodes d'enseignement consacrées aux connaissances professionnelles conformément au présent plan d'études national FIEc CFC.
- 3) Les cantons sont libres de proposer d'autres branches en plus des Connaissances professionnelles dans l'offre FIEc flexible. La participation éventuelle aux cours interentreprises ou les dérogations cantonales selon l'art 23, al. 3, LFPPr sont incluses dans ces périodes d'enseignement.

Remarque didactique concernant les variantes de mise en œuvre en école à plein temps

La formation à la pratique professionnelle revêt une importance particulière dans les offres de formation en école à plein temps sans stage de longue durée (au sens de l'art. 10, al. 5, de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce CFC / employé de commerce CFC). Les objectifs évaluateurs du plan de formation pour les lieux de formation Entreprise et Cours interentreprises indiquent les objectifs de la formation à la pratique professionnelle. Pour les variantes de mise en œuvre en école à plein temps sans stage de longue durée, les objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens commerciale Services et administration (SA) sont déterminants. Afin de garantir la bonne tenue des examens finaux dans le cadre de la procédure de qualification, il est indispensable d'accorder une place importante à l'enseignement des connaissances professionnelles et à la formation à la pratique professionnelle. L'organe responsable met à disposition les médias d'apprentissage et les instruments de mise en œuvre correspondants. Ceux-ci constituent une bonne base pour la mise en œuvre de la formation à la pratique professionnelle et des connaissances professionnelles.

1.6 Vue d'ensemble 2ème année scolaire

Les objectifs évaluateurs issus des domaines thématiques (objectifs évaluateurs T) sont tirés du plan d'études national pour la culture générale – Employée / Employé de commerce CFC. On garantit ainsi que les objectifs de l'enseignement de la culture générale sont intégralement atteints.

DCO A Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	100 périodes
CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO A	
a.1 Examiner et développer des compétences commerciales	
a1.ep2a : Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)	
a1.ep3a : Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)	
a1.ep3b : Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)	
a1.ep3c : Ils choisissent des offres de formation continue appropriées. (C4)	
a.2 Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	
a2.ep2a : Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)	
a.3 Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	
a3.ep1a : Ils appliquent les facteurs centraux de l'auto-marketing. (C3)	
a3.ep1b : Ils présentent leurs compétences de manière ciblée en fonction du mandat. (C3)	
a3.ep1c : Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)	

a3.ep3a : Ils utilisent des instruments courants pour mesurer la satisfaction des clients. (C3)

a3.ep4a : Ils évaluent la perception externe de leurs prestations et donnent à leur environnement un feed-back adéquat sur les apports. (C4)

a.4 Agir de manière responsable dans la société

a4.ep1 : Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)

a4.ep2 : Ils réfléchissent à leurs propres attentes quant à leurs relations sociales. (C4)

a4.ep3 : Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)

a4.ep4 : Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3)

a4.ep7 : Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)

a4.ep8a : Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)

a4.ep8b : Ils expliquent le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)

a4.ep9 : Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3)

a4.ep10a : Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale ainsi que leurs principales causes. (C2)

a4.ep10b : Ils décrivent les influences de la mobilité sur la nature, l'homme et l'économie. (C2)

a4.ep12 : Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5)

a.5 Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions

a5.ep4 : Ils se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent. (C4)

a5.ep5 : Ils analysent l'influence des décideurs politiques sur leur propre opinion. (C4)

a5.ep6 : Ils se font leur propre opinion sur des questions politiques et la justifient par des arguments. (C3)

a5.ep7 : Ils analysent le fonctionnement des médias et l'influence de ces derniers sur la formation de l'opinion. (C4)

a5.ep8 : Ils s'informent sur les questions actuelles en matière d'immigration et d'asile. (C3)

a5.ep9 : Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)

Domaines thématiques

Objectifs évaluateurs T dans le DCO A

T1 Domaine thématique 1 : Développement personnel des compétences et développement de la personnalité

T1.4 : Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)

T1.5 : Ils distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C2)

T1.6 : Ils évaluent des cas simples issus du droit du travail. (C5)

T1.7 : Ils expliquent les causes et les conséquences du chômage. (C2)

T1.8 : Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2)

T1.9 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

T2 Domaine thématique 2 : Mode de vie individuel

T2a.1 : Ils comparent différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (C3)

T2a.2 : Ils expliquent la procédure du mariage et les effets de ce dernier. (C2)

T2a.3 : Ils expliquent la procédure et les conséquences du divorce. (C2)

T2a.4 : Ils évaluent des cas simples issus du droit de la famille (C5)

T2a.5 : Ils comparent la signification de la famille et des rôles dévolus aux hommes et aux femmes aussi bien dans notre culture que dans d'autres cultures. (C4)

T2a.6 : Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3)

T2a.7 : Ils expliquent l'état des lieux d'un appartement et la liste des défauts. (C2)

T2a.8 : Ils évaluent des cas simples issus du droit du bail. (C5)

T2a.9 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

T2b.4 : Ils distinguent les risques assurables et non assurables. (C4)

T2b.5 : Ils expliquent le fonctionnement des assurances. (C2)

T2b.6 : Ils distinguent les assurances de personnes, de biens et de fortune. (C3)

T2b.7 : Ils expliquent la signification des assurances obligatoires et facultatives. (C2)

T2b.8 : Ils citent les principaux avantages des assurances sociales de l'Etat. (C1)

T2b.9 : Ils expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents. (C2)

T2b.10: Ils expliquent l'objectif et le financement de la prévoyance étatique, professionnelle et privée. (C2)

T2b.11 : Ils expliquent le processus de la taxation et de l'encaissement des impôts. (C2)

T2b.12 : Ils évoquent les voies de recours dans la procédure de taxation. (C2)

T2b.13 : Ils planifient le paiement de leur déclaration d'impôts. (C6)

T2b.14 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

T3 **Domaine thématique 3 : Agir dans le champ professionnel**

T3a.1 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

T4 **Domaine thématique 4 : Agir dans la société**

T4a.7 : Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)

T4a.8 : Ils expliquent le rôle des médias dans la démocratie et dans une dictature. (C2)

T4a.9 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

T4b.1 : Ils décrivent dans les grandes lignes les dimensions économiques, sociales et écologiques de la mondialisation. (C2)

T4b.2 : Ils expliquent les causes de la mondialisation. (C2)

T4b.3 : Ils expliquent les conséquences de la mondialisation sur l'homme et la nature. (C2)

T4b.4 : Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement mondial. (C4)

T4b.5 : Ils analysent leur propre mobilité par rapport à la charge qui pèse sur la nature. (C4)

T4b.6 : Ils développent leurs propres principes allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (C4)

T4b.7 : Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement de la mobilité. (C4)

T4b.8 : Ils expliquent les causes politiques, économiques et écologiques de la migration. (C2)

T4b.9 : Ils décrivent les conséquences de la migration dans le pays d'origine et le pays de destination des migrants. (C2)

T4b.10 : Ils décrivent comment la migration influence culturellement la société en Suisse. (C2)

T4b.11 : Ils analysent si et dans quelle mesure l'intégrité et la dignité des personnes migrantes sont menacées. (C4)

T4b.12 : Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement de la migration. (C4)

T4b.13 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

T4c.2 : Ils font l'expérience de l'art sur place et réfléchissent à son effet sur eux-mêmes. (C4)

T4c.3 : Ils réfléchissent à l'art comme expression de la société. (C4)

T4c.4 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

DCO B Interaction dans un milieu de travail interconnecté

136 périodes

CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO B

b.1 Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

b1.ep2a : Ils communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)

b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

b2.ep4a : Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)

b2.ep5a : Ils expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise. (C2)

b.3 Participer aux discussions économiques

b3.ep1a : Ils décrivent les rapports d'économie générale et les développements globaux dans la société (contexte économique, principes de l'économie de marché, développement conjoncturel, politique économique, monétaire et financière, politique sociale et du marché du travail). (C2)

b3.ep1b : Ils identifient les aspects et les thèmes de l'éthique, de la morale, de la technologie, de l'écologie, de la durabilité et du droit dans des thématiques économiques actuelles et les intègrent dans les discussions économiques spécialisées. (C3)

b3.ep2a : Ils recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux. (C3)

b3.ep4a : Ils évaluent les effets de l'évolution de l'économie et de la politique économique sur une entreprise. (C4)

b.5 Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise

b5.ep1a: Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise. (C2)

b5.ep2a: Ils effectuent des recherches sur les développements actuels dans le domaine économique et social et réfléchissent aux effets sur l'entreprise et leur environnement de travail. (C4)

b5.ep2b: Ils expliquent de manière critique les possibilités de changement organisationnel dans l'entreprise. (C2)

b5.ep2c: Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)

b5.ep4a: Ils réfléchissent à des procédures caractéristiques dans leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)

DCO C Coordination des processus de travail en entreprise

110 périodes

CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO C

c.4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

c4.ep1a : Ils décrivent les caractéristiques de base des concepts d'information et de communication de l'entreprise. (C2)

c4.ep1b : Ils présentent les caractéristiques des canaux de communication usuels. (C2)

c4.ep3a : Ils analysent leur communication axée sur le groupe cible et en déduisent des mesures d'amélioration. (C4)

c4.ep4a : Ils effectuent des recherches sur les développements dans le domaine de la communication. (C3)

c4.ep6a : Ils décrivent les caractéristiques les plus importantes des stratégies et activités de marketing. (C2)

c4.ep6b : Ils élaborent des documents de communication et de marketing analogiques et numériques usuels. (C3)

c.5 Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

c5.ep1d : Ils préparent des budgets, des décomptes, des relevés et des calculs de dépenses et de recettes et en tirent des recommandations d'action. (C4)

c5.ep3a : Ils créent des documents de facturation et des ordres de paiement. (C3)

c5.ep5a : Ils vérifient les processus de paiement et en déduisent des mesures d'optimisation. (C4)

c.6 Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)

c6.ep1a : Ils expliquent les éléments de base et les interrelations de la comptabilité (compte de résultat, bilan, produits, charges, livres auxiliaires (bilan, compte de résultat, liquidité, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive et feuille de répartition des coûts), en tenant compte des exigences légales pertinentes. (C2)

c6.ep1b : Ils appliquent les éléments de base de la comptabilité (compte de résultat, bilan, produits, , livres auxiliaires, calcul de la marge contributive). (C3)

c6.ep1c : Ils comptabilisent les transactions commerciales conformément aux exigences légales applicables. (C3)

c6.ep2a : Ils décrivent correctement les principales caractéristiques d'un système de comptabilité des salaires, y compris les cotisations sociales. (C2)

c6.ep2b : Ils expliquent la structure d'un système de comptabilité des salaires et d'une déclaration de salaire. (C2)

c6.ep3a : Ils expliquent les principes de base régissant les comptes annuels dans la comptabilité financière. (C2)

c6.ep4a : Ils déterminent les écarts entre les chiffres du budget et les chiffres effectifs et les interprètent. (C4)

DCO D	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	160 périodes
CO	Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO D	
d.2	Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
	d2.ep2c : Ils procèdent à une analyse complète des besoins. (C3)	
	d2.ep5a : Ils utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client. (C3)	
	d2.ep7a : Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)	
d.3	Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen	
	d3.ep1a : Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de vente. (C3)	
	d3.ep1b : Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de négociation. (C3)	
	d3.ep1c: Ils utilisent des techniques d'entretien de vente et de négociation courantes. (C3)	
	d3.ep1d : Pour un entretien de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs, ils choisissent et mettent en œuvre une technique de communication ciblée. (C3)	
	d3.ep4a : Ils établissent une offre orientée vers le client. (C3)	
	d3.ep7a : Ils appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur. (C3)	
	d3.ep9a : Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)	
d.4	Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	
	d4.ep1a : Ils expliquent les facteurs déterminants pour le maintien des relations avec les clients et les fournisseurs. (C2)	
	d4.ep2a : Ils développent des mesures de fidélisation des clients. (C3)	

d4.ep3a : Ils montrent les aspects permettant d'obtenir la satisfaction du client. (C2)

d4.ep4a : Ils analysent l'effet des canaux de communication courants sur les clients. (C4)

d.5 Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)

d5.ep1a : Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3)

d5.ep1b : Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3)

d5.ep2a : Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3)

d5.ep2b : Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3)

d5.ep4a : Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2)

d5.ep4b : Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3)

d5.ep5a : Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3)

d5.ep6a : Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)

d.6 Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)

d6.ep1a : Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3)

d6.ep1b : Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3)

d6.ep2a : Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3)

d6.ep2b : Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3)

d6.ep2c : Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale de la régionale qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)

d6.ep4a : Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2)

d6.ep4b : Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3)

d6.ep5a : Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3)

d6.ep6a : Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)

DCO E Utilisation des technologies numériques du monde du travail

40 périodes

CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO E

e.3 Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise

e3.ep1a : Ils expliquent les méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C2)

e3.ep1b : Ils établissent et interprètent des statistiques et des ensembles de données. (C3)

e3.ep1c : Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)

e3.ep2a : Ils préparent des statistiques et des ensembles de données et les présentent de manière adaptée au groupe cible. (C3)

e3.ep3a : Ils calculent et interprètent des indicateurs clés de l'entreprise. (C4)

e.5 Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)

e5.ep1a : Ils créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu. (C3)

e5.ep2a : Ils mettent en place et gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (CMS). (C3)

e5.ep3a : Ils répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau (C3).

e5.ep4a : Ils expliquent la logique de base des langages de programmation. (C2)

e5.ep5a : Ils expliquent les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial. (C2)

e5.ep5b : Ils comparent différentes offres pour l'acquisition et l'adaptation d'infrastructures technologiques dans le domaine commercial et en tirent des recommandations. (C4)

e.6 Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

e6.ep1a : Ils appliquent les différentes étapes de la collecte, du traitement et de l'analyse des données. (C3)

e6.ep1b : Ils évaluent de grandes quantités de données. (C3)

e6.ep1c : Ils appliquent des stratégies avancées pour la recherche d'informations sur Internet. (C3)

e6.ep2a : Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir de grandes quantités de données. (C4)

e6.ep3a : Ils présentent les évaluations de données de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés. (C3)

e6.ep4a : Ils analysent les résultats de leurs recherches et en tirent des conclusions. (C5)

2 Domaine de compétences opérationnelles A « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques »

2.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence Situation de travail (selon le profil d'activités) opérationnelle

a.1 Examiner et développer des compétences commerciales

Les employés et employées de commerce procèdent régulièrement à un bilan personnel pour identifier et consigner systématiquement les résultats de leur travail, leurs forces et leurs faiblesses (p. ex. portfolio personnel). Sur cette base, ils tirent des conclusions pour le développement futur de leurs compétences professionnelles.

Les employés et employées de commerce s'informent sur les possibilités de développement dans leur domaine professionnel. Ils utilisent leur environnement de travail pour développer leurs forces de manière ciblée. En concertation avec leurs supérieurs hiérarchiques, ils définissent certaines tâches dans l'entreprise et formations continues propices au développement ultérieur de leurs compétences.

a.2 Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial

Les employés et employées de commerce développent un réseau spécifique à leur profession et entretiennent leurs contacts avec d'autres professionnels par le biais de divers canaux (numérique, personnel, téléphone). Ils utilisent leurs contacts pour obtenir des informations pertinentes en cas de questions et d'ambiguïtés et pour se présenter à l'interne ou à l'externe lors de tâches et de mandats.

a.3 Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Les employés et employées de commerce vendent leur profil de compétence dans des situations de concurrence interne et externe pour des mandats propres au domaine commercial. Ils fournissent des services conformément aux mandats qui leur sont confiés et vérifient la bonne exécution du mandat à la satisfaction du client. Ils réfléchissent à leur réussite, analysent leurs actions et en tirent des conséquences.

a.4 Agir de manière responsable dans la société

Les employés et employées de commerce agissent de manière responsable dans des questions personnelles et sociales liées au marché du travail et du logement, ainsi que dans les questions d'argent, de crédit, d'assurance, de retraite, de fiscalité, etc. Ils planifient consciemment leurs actions sur des questions pertinentes et en tirent des conclusions pour eux-mêmes et leurs activités en tant qu'employés et employées de commerce. Les employés et employées de commerce construisent leur identité numérique de manière réfléchie et se représentent l'impact que cette dernière aura sur la société et l'entreprise.

a.5 Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions

Les employés et employées de commerce analysent les questions politiques actuelles et identifient les intérêts et les valeurs des parties prenantes. Ils développent leurs attitudes et leurs valeurs pour créer leur propre cadre de référence éthique. Grâce à leur compréhension des institutions et des acteurs politiques au niveau national, ils exercent leurs droits, prennent part à des événements politiques et intègrent les questions politiques pertinentes de manière appropriée en fonction de la situation dans leurs actions en tant qu'employés et employées de commerce. Les employés et employées de commerce sont conscients du monde créatif et esthétique et comprennent les différents moyens, possibilités et formes d'expression culturels. Ils

développent et élargissent leurs propres formes de création et d'expression. Ils en tirent des conclusions et des mesures pour eux-mêmes et pour leurs actions en tant qu'employés et employées de commerce (communication, entretiens client, etc.).

2.2 Vue d'ensemble des tous les champs d'apprentissage et des domaines thématiques afférents

La base pour le domaine de compétences opérationnelles A est fournie par le plan d'études national pour la culture générale – Employée / Employé de commerce CFC. Les champs d'apprentissage correspondent aux thèmes du plan d'études.

Remarque : les objectifs évaluateurs pertinents pour le stage doivent si possible être traités avant le début du stage de longue durée.

Champs d'apprentissage	Référence à la CO/au domaine thématique	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle	a.1/a.3/T1	20
CA 2a : Relations sociales et logement	a.4/T2	16
CA 2b : Finances personnelles	a.4/T2	12
CA 3 : Réseaux et marketing personnel	a.2/a.3/T3	8
CA 4a : Démocratie et médias	a.5/T4	16
CA 4b : Mégatendances sociales		20
Domaine à choix 1 : Mondialisation	a.4/T4	20
Domaine à choix 2 : Mobilité	a.4/T4	20
Domaine à choix 3 : Migration	a.4/a.5/T4	20
CA 4c : Art	a.5/T4	8
CA 5 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	DCO A	

2.3 Champ d'apprentissage 1 : Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

Remarque : les objectifs évaluateurs pertinents pour le stage doivent si possible être traités avant le début du stage de longue durée.

2.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Michelle raconte à sa collègue que son père a été licencié il y a quelques mois. Il n'arrive pas à retrouver un emploi et Michelle l'aide à remplir les formulaires de l'office du travail.

Activité typique 2 :

L'apprentissage de Manuel touche à sa fin. Comme il aimerait continuer à travailler dans son entreprise formatrice, il s'informe sur les postes à pourvoir. Pour sa candidature, il met à jour son CV en y ajoutant les divisions dans lesquelles il a travaillé et les activités qu'il a effectuées pendant son apprentissage.

2.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale

a1.ep2a	Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)
a1.ep3a	Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)
a1.ep3b	Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)
a1.ep3c	Ils choisissent des offres de formation continue appropriées. (C4)
T1.4	Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)
a3.ep1c	Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)
T1.6	Ils évaluent des cas simples issus du droit du travail. (C5)
T1.7	Ils expliquent les causes et les conséquences du chômage. (C2)
T1.8	Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2)
T1.9	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan d'études national Culture générale ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

T1.7	Ils expliquent les causes et les conséquences du chômage. (C2)
T1.8	Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a1.ep2a	Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)
a1.ep3a	Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)
a1.ep3b	Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)
a1.ep3c	Ils choisissent des offres de formation continue appropriées. (C4)
T1.4	Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)
a3.ep1c	Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)
T1.6	Ils évaluent des cas simples issus du droit du travail. (C5)
T1.9	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.3.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a.1 : Examiner et développer des compétences commerciales »

« a.3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial »

2.4 Champ d'apprentissage 2a : Relations sociales et logement

16 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

2.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Sabine et son petit ami Marcus veulent louer leur premier appartement ensemble. Pour Sabine, il s'agit de son premier appartement, mais elle a une idée précise de ce qu'elle aimerait. Marcus la ramène rapidement sur terre lorsqu'ils calculent ensemble les coûts.

Activité typique 2 :

Marcus a rendez-vous avec la propriétaire pour la remise de l'appartement que Sabine et lui ont choisi. Il dresse une liste des défauts qu'il constate et la propriétaire a déjà préparé l'état des lieux.

2.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale	
T2a.1	Ils comparent différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (C3)
T2a.2	Ils expliquent la procédure du mariage et les effets de ce dernier. (C2)
T2a.3	Ils expliquent la procédure et les conséquences du divorce. (C2)
T2a.4	Ils évaluent des cas simples issus du droit de la famille (C5)
T2a.5	Ils comparent la signification de la famille et des rôles dévolus aux hommes et aux femmes aussi bien dans notre culture que dans d'autres cultures. (C4)
a4.ep2	Ils réfléchissent à leurs propres attentes quant à leurs relations sociales. (C4)
a4.ep3	Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)
T2a.6	Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3)
a4.ep4	Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3)

T2a.7	Ils expliquent l'état des lieux d'un appartement et la liste des défauts. (C2)
T2a.8	Ils évaluent des cas simples issus du droit du bail. (C5)
T2a.9	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan d'études national Culture générale ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

T2a.2	Ils expliquent la procédure du mariage et les effets de ce dernier. (C2)
T2a.3	Ils expliquent la procédure et les conséquences du divorce. (C2)
T2a.7	Ils expliquent l'état des lieux d'un appartement et la liste des défauts. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T2a.1	Ils comparent différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (C3)
T2a.4	Ils évaluent des cas simples issus du droit de la famille (C5)
T2a.5	Ils comparent la signification de la famille et des rôles dévolus aux hommes et aux femmes aussi bien dans notre culture que dans d'autres cultures. (C4)
a4.ep2	Ils réfléchissent à leurs propres attentes quant à leurs relations sociales. (C4)
a4.ep3	Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)
T2a.6	Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3)
a4.ep4	Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3)
T2a.8	Ils évaluent des cas simples issus du droit du bail. (C5)
T2a.9	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.4.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a.4 : Agir de manière responsable dans la société »

2.5 Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

2.5.1 Activité typique

L'apprentie Tatjana remplit sa déclaration d'impôts annuelle. Elle a déjà préparé tous les documents nécessaires. Lorsqu'elle remplit sa déclaration, elle constate qu'il lui manque des documents. La date limite de dépôt approche, elle doit donc prolonger le délai.

2.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale	
T2b.4	Ils distinguent les risques assurables et non assurables. (C4)
T2b.5	Ils expliquent le fonctionnement des assurances. (C2)
T2b.6	Ils distinguent les assurances de personnes, de biens et de fortune. (C3)
T2b.7	Ils expliquent la signification des assurances obligatoires et facultatives. (C2)
T2b.8	Ils citent les principaux avantages des assurances sociales de l'Etat. (C1)
T2b.9	Ils expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents. (C2)
a4.ep1	Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)
a4.ep7	Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)
a4.ep8a	Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)
T2b.10	Ils expliquent l'objectif et le financement de la prévoyance étatique, professionnelle et privée. (C2)

a4.ep8b	Ils expliquent le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)
a4.ep9	Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3)
T2b.11	Ils expliquent le processus de la taxation et de l'encaissement des impôts. (C2)
T2b.12	Ils évoquent les voies de recours dans la procédure de taxation. (C2)
T2b.13	Ils planifient le paiement de leur déclaration d'impôts. (C6)
T2b.14	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan d'études national Culture générale ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

T2b.5	Ils expliquent le fonctionnement des assurances. (C2)
T2b.7	Ils expliquent la signification des assurances obligatoires et facultatives. (C2)
T2b.8	Ils citent les principaux avantages des assurances sociales de l'Etat. (C1)
T2b.9	Ils expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents. (C2)
a4.ep1	Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)
a4.ep8a	Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)
T2b.10	Ils expliquent l'objectif et le financement de la prévoyance étatique, professionnelle et privée. (C2)
a4.ep8b	Ils expliquent le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)
T2b.11	Ils expliquent le processus de la taxation et de l'encaissement des impôts. (C2)
T2b.12	Ils évoquent les voies de recours dans la procédure de taxation. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T2b.4	Ils distinguent les risques assurables et non assurables. (C4)
T2b.6	Ils distinguent les assurances de personnes, de biens et de fortune. (C3)

a4.ep7	Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)
a4.ep9	Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3)
T2b.13	Ils planifient le paiement de leur déclaration d'impôts. (C6)
T2b.14	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.5.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a.4 : Agir de manière responsable dans la société »

2.6 Champ d'apprentissage 3 : Réseaux et marketing personne

8 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

2.6.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Louis apprend de sa supérieure que le responsable des ventes a rendez-vous avec une cliente potentielle. Le responsable des ventes présentera un nouveau segment de produits de l'entreprise. Comme Louis était présent lors du dernier entretien de vente, sa supérieure lui confie le mandat.

Activité typique 2 :

Lors d'un salon professionnel, Philippe a noué de nouveaux contacts et il est donc à nouveau plus actif sur ses canaux de médias sociaux professionnels. Il aimerait aussi rester en contact avec les collègues de son entreprise et prévoit de publier de temps en temps des mises à jour sur la section sociale de l'intranet de l'entreprise.

Activité typique 3 :

Karoline reçoit un feedback d'une collègue qui ne travaille dans l'entreprise que depuis deux mois. Elle a entendu une conversation entre Karoline et une assurée potentielle et a trouvé que Karoline était trop insistante et avait une attitude de « je-sais-tout ».

2.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale	
a2.ep2a	Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)
a3.ep1a	Ils appliquent les facteurs centraux de l'auto-marketing. (C3)
a3.ep1b	Ils présentent leurs compétences de manière ciblée en fonction du mandat. (C3)
a3.ep3a	Ils utilisent des instruments courants pour mesurer la satisfaction des clients. (C3)
a3.ep4a	Ils évaluent la perception externe de leurs prestations et donnent à leur environnement un feed-back adéquat sur les apports. (C4)
T3a.1	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan d'études national Culture générale ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a2.ep2a	Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)
a3.ep1a	Ils appliquent les facteurs centraux de l'auto-marketing. (C3)
a3.ep1b	Ils présentent leurs compétences de manière ciblée en fonction du mandat. (C3)
a3.ep3a	Ils utilisent des instruments courants pour mesurer la satisfaction des clients. (C3)
a3.ep4a	Ils évaluent la perception externe de leurs prestations et donnent à leur environnement un feed-back adéquat sur les apports. (C4)
T3a.1	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.6.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a.2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial »

« a.3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial »

2.7 Champ d'apprentissage 4a : Démocratie et médias

16 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

2.7.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Lisa s'est inscrite à la newsletter des Jeunes Verts. Elle soutient totalement les campagnes du parti et lance une discussion politique sur les enjeux de la votation pendant les heures de travail. Sa collègue n'apprécie pas du tout et quitte la pièce de façon démonstrative.

Activité typique 2 :

Linus a entendu dire qu'en Corée du Nord, les informations sont diffusées par une seule chaîne de télévision et qu'il n'y a pas de chaînes étrangères. Il ne pourrait pas imaginer ne regarder qu'un seul programme d'information. En fait, il regarde aussi souvent les nouvelles de l'étranger et aime suivre ce qui se passe dans les pays voisins.

2.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale

T4a.7	Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)
a5.ep4	Ils se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent. (C4)

a5.ep5	Ils analysent l'influence des décideurs politiques sur leur propre opinion. (C4)
a5.ep6	Ils se font leur propre opinion sur des questions politiques et la justifient par des arguments. (C3)
T4a.8	Ils expliquent le rôle des médias dans la démocratie et dans une dictature. (C2)
a5.ep7	Ils analysent le fonctionnement des médias et l'influence de ces derniers sur la formation de l'opinion. (C4)
T4a.9	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan d'études national Culture générale ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

T4a.8	Ils expliquent le rôle des médias dans la démocratie et dans une dictature. (C2)
-------	--

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T4a.7	Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)
a5.ep4	Ils se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent. (C4)
a5.ep5	Ils analysent l'influence des décideurs politiques sur leur propre opinion. (C4)
a5.ep6	Ils se font leur propre opinion sur des questions politiques et la justifient par des arguments. (C3)
a5.ep7	Ils analysent le fonctionnement des médias et l'influence de ces derniers sur la formation de l'opinion. (C4)
T4a.9	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.7.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a.5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions »

2.8 Champ d'apprentissage 4b : Mégatendances sociales

Ce champ d'apprentissage comprend **3** domaines à choix. **20** périodes d'enseignement sont à disposition pour **chaque** domaine à choix.

Remarque : ce champ d'apprentissage concernant le domaine à choix peut être traité avant le stage.

2.8.1 Domaine à choix 1 : Mondialisation

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce domaine à choix.

2.8.1.1 Activité typique

Tina adore voyager, surtout à Porto Rico. Elle a donc décidé d'y vivre, mais en restant chez un employeur suisse qui y a un site. Une fois par an, elle revient en Suisse pour une semaine pour participer à un grand congrès.

2.8.1.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du domaine à choix 1	
T4b.1	Ils décrivent dans les grandes lignes les dimensions économiques, sociales et écologiques de la mondialisation. (C2)
T4b.2	Ils expliquent les causes de la mondialisation. (C2)
T4b.3	Ils expliquent les conséquences de la mondialisation sur l'homme et la nature. (C2)
T4b.4	Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement mondial. (C4)
a4.ep12	Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans plan d'études national Culture générale ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

T4b.1	Ils décrivent dans les grandes lignes les dimensions économiques, sociales et écologiques de la mondialisation. (C2)
T4b.2	Ils expliquent les causes de la mondialisation. (C2)
T4b.3	Ils expliquent les conséquences de la mondialisation sur l'homme et la nature. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T4b.4	Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement mondial. (C4)
a4.ep12	Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.8.1.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a.4 : Agir de manière responsable dans la société »

2.8.2 Domaine à choix 2 : Mobilité

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce domaine à choix.

2.8.2.1 Activité typique

Roland se rend au travail à vélo – même sous la pluie. Il aimerait s'acheter une voiture électrique lorsqu'il aura économisé de l'argent. Sa collègue conduit un SUV et vient tous les jours en voiture, même si elle habite dans la ville voisine. Au cours du déjeuner, tous deux ont une discussion animée à ce sujet.

2.8.2.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du domaine à choix 2	
a4.ep10a	Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale ainsi que leurs principales causes. (C2)
a4.ep10b	Ils décrivent les influences de la mobilité sur la nature, l'homme et l'économie. (C2)
T4b.5	Ils analysent leur propre mobilité par rapport à la charge qui pèse sur la nature. (C4)
T4b.6	Ils développent leurs propres principes allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (C4)
T4b.7	Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement de la mobilité. (C4)
a4.ep12	Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans plan d'études national Culture générale ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

a4.ep10a	Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale ainsi que leurs principales causes. (C2)
a4.ep10b	Ils décrivent les influences de la mobilité sur la nature, l'homme et l'économie. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T4b.5	Ils analysent leur propre mobilité par rapport à la charge qui pèse sur la nature. (C4)
T4b.6	Ils développent leurs propres principes allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (C4)
T4b.7	Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement de la mobilité. (C4)
a4.ep12	Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.8.2.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a.4 : Agir de manière responsable dans la société »

2.8.3 Domaine à choix 3 : Migration

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce domaine à choix.

2.8.3.1 Activité typique

Pryana a émigré en Suisse avec ses parents alors qu'elle était encore une petite fille. Elle a un nouveau collègue, Suri, qui est en première année d'apprentissage. Tous deux discutent des raisons de leur migration lorsqu'une collègue suisse les rejoint. Cette dernière les écoute avec beaucoup d'intérêt et pose des questions sur les conditions de travail dans leurs pays d'origine.

2.8.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du domaine à choix 3	
T4b.8	Ils expliquent les causes politiques, économiques et écologiques de la migration. (C2)
T4b.9	Ils décrivent les conséquences de la migration dans le pays d'origine et le pays de destination des migrants. (C2)
T4b.10	Ils décrivent comment la migration influence culturellement la société en Suisse. (C2)
a5.ep8	Ils s'informent sur les questions actuelles en matière d'immigration et d'asile. (C3)
T4b.11	Ils analysent si et dans quelle mesure l'intégrité et la dignité des personnes migrantes sont menacées. (C4)
T4b.12	Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement de la migration. (C4)
a4.ep12	Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5)
T4b.13	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans plan d'études national Culture générale ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

T4b.8	Ils expliquent les causes politiques, économiques et écologiques de la migration. (C2)
T4b.9	Ils décrivent les conséquences de la migration dans le pays d'origine et le pays de destination des migrants. (C2)
T4b.10	Ils décrivent comment la migration influence culturellement la société en Suisse. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a5.ep8	Ils s'informent sur les questions actuelles en matière d'immigration et d'asile. (C3)
T4b.11	Ils analysent si et dans quelle mesure l'intégrité et la dignité des personnes migrantes sont menacées. (C4)
T4b.12	Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement de la migration. (C4)
a4.ep12	Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5)
T4b.13	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.8.3.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a.4 : Agir de manière responsable dans la société »

« a.5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions »

2.9 Champ d'apprentissage 4c : Art

8 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

2.9.1 Activité typique

Sven et Carlos font leur pause repas dans le parc et passent devant une sculpture récemment installée. Ils discutent du fait que la sculpture ne correspond pas à l'image du parc. Carlos aurait préféré quelques bancs de parc en plus à la place de la sculpture.

2.9.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale

a5.ep9	Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)
T4c.2	Ils font l'expérience de l'art sur place et réfléchissent à son effet sur eux-mêmes. (C4)
T4c.3	Ils réfléchissent à l'art comme expression de la société. (C4)
T4c.4	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan d'études national Culture générale ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a5.ep9	Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)
T4c.2	Ils font l'expérience de l'art sur place et réfléchissent à son effet sur eux-mêmes. (C4)
T4c.3	Ils réfléchissent à l'art comme expression de la société. (C4)
T4c.4	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.9.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a.5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions »

2.10 Champ d'apprentissage 5 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)

Suivra ultérieurement.

3 Domaine de compétences opérationnelles B « Interaction dans un milieu de travail interconnecté »

3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence	Situation de travail (selon le profil d'activités)
opérationnelle	

b.1	Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial
------------	--

Les employés et employées de commerce exercent leurs activités dans des constellations d'équipes changeantes et en collaboration avec différents groupes d'intérêts internes et externes. Ils s'informent de l'origine, des coutumes et des demandes des membres de l'équipe issus d'autres cultures et en tiennent compte de manière appropriée dans le cadre de leurs activités et dans leur communication.

Dans le cadre de leurs activités, les employés et employées de commerce respectent les directives, les accords et les délais. En cas d'écarts, ils identifient les conséquences et prennent les mesures qui s'imposent (concertation avec les groupes d'intérêts ou information des services compétents, etc.).

b.2	Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise
------------	---

Les employés et employées de commerce coordonnent les interfaces entre les personnes concernées et groupes de personnes dans l'entreprise ou dans des processus en entreprise. Les employés et employées de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail.

Ils coordonnent les interfaces au sein de l'entreprise avec des outils commerciaux (outils de rendez-vous et de planification, etc.) et suggèrent des améliorations aux services compétents.

Les employés et employées de commerce traduisent des contenus techniques et spécialisés exigeants en informations adaptées au public cible. Inversement, ils divisent les besoins des groupes d'intérêts en étapes individuelles et lots de travail au sein leur domaine de travail.

Dans les transactions commerciales, les employés et employées de commerce appliquent les règles, usages et directives de l'entreprise et de la société (p. ex. directives en matière de sécurité au travail et de durabilité, communication, etc.).

b.3	Participer aux discussions économiques
------------	---

Les employés et employées de commerce discutent de sujets économiques avec leurs collègues dans l'entreprise. Ils se forment leur propre opinion et participent activement, en tenant compte autant que possible des questions d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. En cas d'incertitude, ils font des recherches sur Internet et remettent en question le sérieux et la qualité des informations provenant des médias et d'autres sources d'information sur la base de leurs connaissances.

Les employés et employées de commerce réfléchissent aux développements actuels de la politique économique et à leur impact sur le secteur économique et sur l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Ils expliquent également les intérêts spécifiques de l'entreprise aux différents groupes d'intérêts.

b.5	Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise
------------	---

Les employés et employées de commerce s'impliquent activement dans les processus de changement en entreprise. Ils s'informent sur les nouveautés et les changements et sur leur signification pour leur domaine d'activité. Ils analysent les effets des changements sur leur domaine d'activité. Ils réfléchissent à la manière dont les nouveautés et les changements peuvent être mis en œuvre et, si nécessaire, soumettent des idées aux services compétents.

Les employés et employées de commerce mettent en œuvre les changements dans le domaine commercial conformément

aux directives de leurs supérieurs. Ce faisant, ils apportent, dans la mesure du possible, leurs propres idées et valeurs. En cas d'incertitude ou d'ambiguïté, les employés et employées de commerce se tournent vers leur supérieur.

3.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Faire face à des changements dans l'entreprise	b.2/b.5	14
CA 2 : Discuter de questions économiques et évaluer leur impact	b.3	80
CAB 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	b.1/b.2/ b.3	22
CAB 4 : Communiquer dans une langue étrangère	b.1/b.2	20
CA 5 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	DCO B	
CA 6 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	DCO B	

3.3 Champ d'apprentissage 1 : Faire face à des changements dans l'entreprise

14 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

Remarque : ce champ d'apprentissage devrait être traité avant le stage.

3.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

De grands changements attendent Silvia chez le concessionnaire. Le processus de vente va être numérisé, un concept a été élaboré à cet effet. Sur la base du concept, Silvia doit établir une liste la plus précise possible des répercussions sur son domaine d'activité.

Activité typique 2 :

Silvia discute avec son supérieur des changements à venir. Elle lui demande quels sont les objectifs à long terme prévus pour l'entreprise. Elle n'est pas sûre que son travail, dans sa forme actuelle continuera à exister.

Activité typique 3 :

Le formateur de Lorena change de poste et cette dernière se retrouve confrontée à une nouvelle formatrice en plein milieu de sa formation. Elle est déçue car elle s'est toujours bien entendue avec son ancien formateur, qui lui laissait beaucoup de liberté. Samantha, sa nouvelle formatrice, à l'air un peu plus stricte et veut discuter plus régulièrement avec Lorena. Lorena n'est pas sûre de savoir quoi en penser.

3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
b2.ep5a	Ils expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise. (C2)
b5.ep1a	Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise. (C2)
b5.ep2a	Ils effectuent des recherches sur les développements actuels dans le domaine économique et social et réfléchissent aux effets sur l'entreprise et leur environnement de travail. (C4)
b5.ep2b	Ils expliquent de manière critique les possibilités de changement organisationnel dans l'entreprise. (C2)
b5.ep2c	Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)
b5.ep4a	Ils réfléchissent à des procédures caractéristiques dans leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b2.ep5a	Ils expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise. (C2)
b5.ep1a	Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise. (C2)
b5.ep2b	Ils expliquent de manière critique les possibilités de changement organisationnel dans l'entreprise. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b5.ep2a	Ils effectuent des recherches sur les développements actuels dans le domaine économique et social et réfléchissent aux effets sur l'entreprise et leur environnement de travail. (C4)
b5.ep2c	Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)
b5.ep4a	Ils réfléchissent à des procédures caractéristiques dans leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

3.3.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« b.2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise »

« b.5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise »

3.4 Champ d'apprentissage 2 : Discuter de questions économiques et évaluer leur impact

80 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

3.4.1 Activité typique

Marc effectue son apprentissage dans une chocolaterie suisse. L'évolution du taux de change et son influence sur l'entreprise sont toujours un sujet de discussion avec ses collègues lors des repas. En effet, la chocolaterie exporte une partie de ses produits à l'étranger. Marc sait que, ces dernières années, il y a eu des périodes où le franc suisse était très fort, puis s'est à nouveau affaibli par rapport à l'euro.

3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation

b3.ep1a	Ils décrivent les rapports d'économie générale et les développements globaux dans la société (contexte économique, principes de l'économie de marché, développement conjoncturel, politique économique, monétaire et financière, politique sociale et du marché du travail). (C2)
b3.ep1b	Ils identifient les aspects et les thèmes de l'éthique, de la morale, de la technologie, de l'écologie, de la durabilité et du droit dans des thématiques économiques actuelles et les intègrent dans les discussions économiques spécialisées. (C3)
b3.ep4a	Ils évaluent les effets de l'évolution de l'économie et de la politique économique sur une entreprise. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b3.ep1a	Ils décrivent les rapports d'économie générale et les développements globaux dans la société (contexte économique, principes de l'économie de marché, développement conjoncturel, politique économique, monétaire et financière, politique sociale et du marché du travail). (C2)
---------	---

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b3.ep1b	Ils identifient les aspects et les thèmes de l'éthique, de la morale, de la technologie, de l'écologie, de la durabilité et du droit dans des thématiques économiques actuelles et les intègrent dans les discussions économiques spécialisées. (C3)
b3.ep4a	Ils évaluent les effets de l'évolution de l'économie et de la politique économique sur une entreprise. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

3.4.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« b.3 : Participer aux discussions économiques »

3.5 Champ d'apprentissage de base 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région

22 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

3.5.1 Activité typique

Silvia discute avec son supérieur des changements à venir. Elle lui demande quels sont les objectifs à long terme prévus pour l'entreprise. Elle n'est pas sûre que son travail, dans sa forme actuelle continuera à exister.

3.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
b1.ep2a	Ils communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
b2.ep4a	Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
b3.ep2a	Ils recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

b1.ep2a	Ils communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
b2.ep4a	Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)

b3.ep2a	Ils recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux. (C3)
---------	---

3.5.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« b.1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »

« b.2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise »

« b.3 : Participer aux discussions économiques »

3.6 Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans une langue étrangère

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

*Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un * sont transmises dans la langue étrangère.*

3.6.1 Activité typique

Silvia discute des changements à venir avec son supérieur John, originaire des États-Unis. Il ne maîtrise pas encore très bien la langue nationale, alors Silvia parle anglais avec lui. Elle lui demande quels sont les objectifs à long terme prévus pour l'entreprise. Elle n'est pas sûre que son travail, dans sa forme actuelle continuera à exister.

3.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation

b1.ep2a	Ils communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
b2.ep4a	Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

b1.ep2a	Ils communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
b2.ep4a	Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *

3.6.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« b.1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »

« b.2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise »

3.7 Champ d'apprentissage 5 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)

Suivra ultérieurement.

3.8 Champ d'apprentissage 6 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)

Suivra ultérieurement.

4 Domaine de compétences opérationnelles C « Coordination des processus de travail en entreprise »

4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence Situation de travail (selon le profil d'activités) opérationnelle

c.4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication

Les employés et employées de commerce communiquent conformément au concept d'information et de communication de leur entreprise dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils s'informent régulièrement des développements dans le domaine de la communication (moyens, formes, etc.). Ils développent des idées sur la manière dont les innovations peuvent être utilisées dans l'entreprise. Ils effectuent des tests appropriés, en tenant compte des directives de l'entreprise. Ils planifient les activités de communication via différents canaux de communication. Ce faisant, ils tiennent compte des spécificités de chaque canal (fréquence, langue, formel/informel, etc.) et de son efficacité (nombre de personnes atteintes, bénéfices/coûts, etc.).

c.5 Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières

Les employés et employées de commerce préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres mandats ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs (compte de résultat). Ils établissent des factures et des ordres de paiement et les exécutent. Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail, analysent et clarifient les ambiguïtés et les erreurs de manière autonome en suivant des instructions. Si nécessaire, ils corrigent les éventuelles erreurs, irrégularités et situations critiques après avoir consulté leur supérieur. Les employés et employées de commerce analysent les opérations financières importantes dans leur domaine de travail, les placent dans un contexte plus large et, le cas échéant, en tirent des suggestions et des mesures.

c.6 Option finances : Exécuter des travaux de comptabilité financière

Les employés et employées de commerce tiennent les livres auxiliaires (comptes créditeurs, comptes débiteurs, etc.), saisissent les transactions commerciales et archivent les justificatifs correspondants. Ce faisant, ils tiennent compte des directives de l'entreprise et des dispositions légales. Les employés et employées de commerce tiennent la comptabilité des salaires. Ils informent les collaborateurs sur les dispositions légales et les directives de l'entreprise pertinentes et fournissent des informations compétentes. Les employés et employées de commerce accomplissent des tâches et des mandats dans le cadre de l'établissement des comptes annuels. Ils travaillent avec des objectifs budgétaires et reconnaissent à temps lorsque ces objectifs sont dépassés. Ils signalent rapidement aux services compétents les dépassements, les erreurs et les incohérences.

4.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Créer des documents de marketing et de communication	c.4	20
CA 2 : Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation	c.5	50
CA 3 : Rechercher des développements dans le domaine de la communication et en déduire des mesures	c.4	40
CA 4 : Appliquer les éléments de la comptabilité (option « finances »)	c.6	120
CA 5 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	DCO C	
CA 6 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	DCO C	

4.3 Champ d'apprentissage 1 : Créer des documents de marketing et de communication

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

Remarque : ce champ d'apprentissage devrait être traité avant le stage.

*Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un * sont transmises dans la langue étrangère.*

4.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

En collaboration avec sa collègue, Milena doit concevoir une offre spéciale pour les clients à l'occasion de Pâques. Elle aimerait concevoir elle-même un flyer et l'envoyer aux clients réguliers.

Activité typique 2 :

Milena souhaite communiquer l'offre spéciale de Pâques à l'interne avant de l'envoyer aux clients. Elle publie son flyer et d'autres informations plus détaillées pour ses collègues sur l'intranet.

4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
c4.ep1a	Ils décrivent les caractéristiques de base des concepts d'information et de communication de l'entreprise. (C2)
c4.ep1b	Ils présentent les caractéristiques des canaux de communication usuels. (C2)
c4.ep6a	Ils décrivent les caractéristiques les plus importantes des stratégies et activités de marketing. (C2)
c4.ep6b	Ils élaborent des documents de communication et de marketing analogiques et numériques usuels. (C3) *

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c4.ep1a	Ils décrivent les caractéristiques de base des concepts d'information et de communication de l'entreprise. (C2)
c4.ep1b	Ils présentent les caractéristiques des canaux de communication usuels. (C2)
c4.ep6a	Ils décrivent les caractéristiques les plus importantes des stratégies et activités de marketing. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c4.ep6b	Ils élaborent des documents de communication et de marketing analogiques et numériques usuels. (C3) *
---------	---

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.3.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« c.4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication »

4.4 Champ d'apprentissage 2 : Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation

50 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

Remarque : ce champ d'apprentissage devrait être traité avant le stage.

4.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Jenny travaille comme apprentie dans un hôpital cantonal. Elle prépare les factures pour les patients. Cette semaine, il est arrivé plusieurs fois que les décomptes soient erronés et que les patients se plaignent.

Activité typique 2 :

Victor a établi un budget pour une sortie avec toutes les personnes en formation. Sur la base des factures reçues, il vérifie le montant encore disponible.

4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
c5.ep1d	Ils préparent des budgets, des décomptes, des relevés et des calculs de dépenses et de recettes et en tirent des recommandations d'action. (C4)
c5.ep3a	Ils créent des documents de facturation et des ordres de paiement. (C3)
c5.ep5a	Ils vérifient les processus de paiement et en déduisent des mesures d'optimisation. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c5.ep1d	Ils préparent des budgets, des décomptes, des relevés et des calculs de dépenses et de recettes et en tirent des recommandations d'action. (C4)
c5.ep3a	Ils créent des documents de facturation et des ordres de paiement. (C3)
c5.ep5a	Ils vérifient les processus de paiement et en déduisent des mesures d'optimisation. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.4.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« c.5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières »

4.5 Champ d'apprentissage 3 : Rechercher des développements dans le domaine de la communication et en déduire des mesures

40 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

4.5.1 Activité typique

Livia travaille dans une agence de voyages et est chargée par un supérieur de réfléchir à une mesure de communication appropriée sur le thème « Voyager avec un budget étudiant ». Elle sait que pour communiquer avec succès, elle ne doit pas partir de son point de vue, mais tenir compte des caractéristiques du groupe cible. Elle demande donc à une de ses amies proches, qui est étudiante.

4.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation

c4.ep3a	Ils analysent leur communication axée sur le groupe cible et en déduisent des mesures d'amélioration. (C4)
c4.ep4a	Ils effectuent des recherches sur les développements dans le domaine de la communication. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c4.ep3a	Ils analysent leur communication axée sur le groupe cible et en déduisent des mesures d'amélioration. (C4)
c4.ep4a	Ils effectuent des recherches sur les développements dans le domaine de la communication. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.5.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« c.4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication »

4.6 Champ d'apprentissage 4 : Appliquer les éléments de la comptabilité (option « finances »)

120 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

4.6.1 Activité typique

Thilo est chargé de faire la comptabilité d'un petit club de football. À cette fin, il clarifie, entre autres, à quelle fréquence les factures doivent être payées et l'indique dans sa liste de contrôle.

4.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
c6.ep1a	Ils expliquent les éléments de base et les interrelations de la comptabilité (bilan, compte de résultat, liquidité, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive et feuille de répartition des coûts), en tenant compte des exigences légales pertinentes. (C2)
c6.ep1b	Ils appliquent les éléments de base de la comptabilité (compte de résultat, bilan, produits, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive). (C3)
c6.ep1c	Ils comptabilisent les transactions commerciales conformément aux exigences légales applicables. (C3)
c6.ep2a	Ils décrivent correctement les principales caractéristiques d'un système de comptabilité des salaires, y compris les cotisations sociales. (C2)
c6.ep2b	Ils expliquent la structure d'un système de comptabilité des salaires et d'une déclaration de salaire. (C2)
c6.ep3a	Ils expliquent les principes de base régissant les comptes annuels dans la comptabilité financière. (C2)
c6.ep4a	Ils déterminent les écarts entre les chiffres du budget et les chiffres effectifs et les interprètent. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c6.ep1a	Ils expliquent les éléments de base et les interrelations de la comptabilité (bilan, compte de résultat, liquidité, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive et feuille de répartition des coûts), en tenant compte des exigences légales pertinentes. (C2)
c6.ep2a	Ils décrivent correctement les principales caractéristiques d'un système de comptabilité des salaires, y compris les cotisations sociales. (C2)
c6.ep2b	Ils expliquent la structure d'un système de comptabilité des salaires et d'une déclaration de salaire. (C2)

c6.ep3a	Ils expliquent les principes de base régissant les comptes annuels dans la comptabilité financière. (C2)
---------	--

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c6.ep1b	Ils appliquent les éléments de base de la comptabilité (compte de résultat, bilan, produits, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive). (C3)
c6.ep1c	Ils comptabilisent les transactions commerciales conformément aux exigences légales applicables. (C3)
c6.ep4a	Ils déterminent les écarts entre les chiffres du budget et les chiffres effectifs et les interprètent. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.6.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« c.6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière »

4.7 Champ d'apprentissage 5 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)

Suivra ultérieurement.

4.8 Champ d'apprentissage 6 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)

Suivra ultérieurement.

5 Domaine de compétences opérationnelles D « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs »

5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
d.2	Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs
	Les employés et employées de commerce mènent des entretiens de conseil avec des clients ou des entretiens d'information avec des fournisseurs sur différents canaux dans la langue nationale de la région ainsi qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils utilisent différentes techniques d'entretien en fonction de situation afin d'établir un climat de confiance, d'encourager la disposition à coopérer et de clarifier les besoins. Les employés et employées de commerce réagissent aux objections des clients ou des fournisseurs et présentent des propositions de solutions éprouvées. Ils prennent note des demandes des clients ou des fournisseurs auxquelles ils ne peuvent pas répondre immédiatement et assurent le suivi. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.
d.3	Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs
	Les employés et employées de commerce mènent des entretiens de vente et de négociation sur différents canaux dans la langue nationale de la région ainsi qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils préparent des offres, les soumettent aux clients et mènent les entretiens de vente correspondants. Sur la base des besoins de l'entreprise et des directives des services compétents, ils demandent des offres de fournisseurs, les vérifient et mènent les négociations correspondantes avec les fournisseurs. Ils utilisent des techniques d'entretien et de négociation adaptées à la situation pour se renseigner sur les besoins des clients/fournisseurs et conclure un accord pour leur entreprise. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients et des fournisseurs et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.
d.4	Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs
	Les employés et employées de commerce utilisent différents canaux de communication (en ligne, chat, face à face, etc.) dans la langue nationale de la région ainsi qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale pour promouvoir une relation client/fournisseur à long terme. Les employés et employées de commerce préparent des propositions de solutions sensées et orientées vers le destinataire dans leur domaine de responsabilité et, si nécessaire, les évaluent avec leurs collègues et leur supérieur. Ils mettent en œuvre des solutions pour favoriser les relations avec les clients et les fournisseurs. Les employés et employées de commerce réfléchissent régulièrement à leurs efforts et en déduisent des mesures si nécessaire.
d.5	Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)
	Les employés et employées de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente complexes ainsi que des négociations de manière différenciée sur différents canaux et s'expriment de manière professionnelle dans la langue nationale de la région. Ils utilisent le vocabulaire spécialisé de manière adaptée au groupe cible.

Les employés et employées de commerce font preuve d'une rhétorique de base pour trouver des solutions à des entretiens complexes.
 Ils interagissent avec des clients/fournisseurs exigeants de manière adaptée à la situation, tant dans le cadre d'une conversation informelle (Small talk) que lors d'entretiens de conseil ou de négociations.

d.6 **Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)**

Les employés et employées de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente complexes ainsi que des négociations de manière différenciée sur différents canaux et s'expriment de manière professionnelle en anglais ou dans une deuxième langue nationale.
 Ils utilisent le vocabulaire spécialisé de manière adaptée au groupe cible.
 Les employés de commerce font preuve d'une rhétorique de base pour trouver des solutions à des entretiens complexes.
 Ils interagissent avec des clients/fournisseurs exigeants de manière adaptée à la situation, tant dans le cadre d'une conversation informelle (Small talk) que lors d'entretiens de conseil ou de négociations.

5.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Mener des entretiens de vente et de négociation	d.2/d.3	40
CA 2 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d.4	20
CAB 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	d.2/d.3	50
CAB 4 : Communiquer dans une langue étrangère	d.2/d.3	50
CA 5 : Gérer des situations conflictuelles et les réclamations sur les conflits dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d.5	120
CA 6 : Mener des entretiens exigeants avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)	d.6	120
CA 7 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	DCO D	
CA 8 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	DCO D	

5.3 Champ d'apprentissage 1 : Mener des entretiens de vente et de négociation

40 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

Remarque : ce champ d'apprentissage devrait être traité avant le stage.

*Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un * sont transmises dans la langue étrangère.*

5.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Une cliente souhaite demander une carte de crédit auprès de Lola. La cliente n'a jamais eu de carte de crédit et ne sait pas ce qui lui conviendrait. Lola lui montre une brochure et lui explique les options possibles.

Activité typique 2 :

Alors que Christine vient de présenter deux assurances complémentaires possibles au client, celui-ci se décide directement pour la première offre. Christine est étonnée que cela se soit passé si vite et propose de lui présenter une autre offre.

Activité typique 3 :

Momo reçoit un appel. Son interlocuteur lui annonce qu'il trouve l'offre qu'il avait demandée au fournisseur la semaine dernière outrageusement élevée. Momo s'efforce d'expliquer les différents points au client de manière compréhensible.

5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d2.ep2c	Ils procèdent à une analyse complète des besoins. (C3) *
d2.ep5a	Ils utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client. (C3) *
d3.ep1a	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de vente. (C3)
d3.ep1b	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de négociation. (C3)
d3.ep1c	Ils utilisent des techniques d'entretien de vente et de négociation courantes. (C3) *

d3.ep1d	Pour un entretien de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs, ils choisissent et mettent en œuvre une technique de communication ciblée. (C3) *
d3.ep4a	Ils établissent une offre orientée vers le client. (C3) *
d3.ep7a	Ils appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

d3.ep4a	Ils établissent une offre orientée vers le client. (C3) *
d3.ep7a	Ils appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d2.ep2c	Ils procèdent à une analyse complète des besoins. (C3) *
d3.ep1a	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de vente. (C3)
d3.ep1b	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de négociation. (C3)
d2.ep5a	Ils utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client. (C3) *
d3.ep1c	Ils utilisent des techniques d'entretien de vente et de négociation courantes. (C3) *
d3.ep1d	Pour un entretien de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs, ils choisissent et mettent en œuvre une technique de communication ciblée. (C3) *

5.3.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« d.2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »

« d.3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs »

5.4 Champ d'apprentissage 2 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

Remarque : ce champ d'apprentissage devrait être traité avant le stage.

*Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un * sont transmises dans la langue étrangère.*

5.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Tristan prépare son billet de blog mensuel pour la petite agence de voyages où il est apprenti en deuxième année. Il a vérifié auprès de ses clients réguliers lesquels d'entre eux aimeraient lire l'article. Il les informera par courriel de sa mise en ligne sur le blog.

Activité typique 2 :

Charlotte a introduit une carte de fidélité l'année dernière. Elle aimerait maintenant offrir une petite récompense aux détenteurs de la carte et a rassemblé des idées dont elle aimerait discuter avec son supérieur.

Activité typique 3 :

Flavio est apprenti employé de commerce dans une agence bancaire et, il y a trois mois, il a ouvert un compte pour Madame Brocker, une nouvelle cliente. Cette dernière vient d'emménager et a dû changer de banque. Il reprend contact avec Madame Brocker pour lui demander si l'e-banking a été activé et si le transfert entre les banques s'est bien déroulé.

5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d4.ep1a	Ils expliquent les facteurs déterminants pour le maintien des relations avec les clients et les fournisseurs. (C2)
d4.ep2a	Ils développent des mesures de fidélisation des clients. (C3) *
d4.ep3a	Ils montrent les aspects permettant d'obtenir la satisfaction du client. (C2)
d4.ep4a	Ils analysent l'effet des canaux de communication courants sur les clients. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

d4.ep1a	Ils expliquent les facteurs déterminants pour le maintien des relations avec les clients et les fournisseurs. (C2)
d4.ep3a	Ils montrent les aspects permettant d'obtenir la satisfaction du client. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

d4.ep4a	Ils analysent l'effet des canaux de communication courants sur les clients. (C4)
d4.ep2a	Ils développent des mesures de fidélisation des clients. (C3) *

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

5.4.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« d.4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs »

5.5 Champ d'apprentissage de base 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région

50 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

5.5.1 Activité typique

Une cliente souhaite demander une carte de crédit auprès de Lola. La cliente n'a jamais eu de carte de crédit et ne sait pas ce qui lui conviendrait. Lola lui montre une brochure et lui explique les options possibles. Elle note ses commentaires et les arguments de la cliente sur la brochure et la lui remet à l'issue de l'entretien.

5.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d2.ep7a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
d3.ep9a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d2.ep7a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
d3.ep9a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)

5.5.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

- « d.2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »
- « d.3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs »

5.6 Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans une langue étrangère

50 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un * sont transmises dans la langue étrangère.

5.6.1 Activité typique

Une cliente souhaite demander une carte de crédit auprès de Lola. Malheureusement, la cliente ne parle pas la langue nationale de Lola, n'a jamais eu de carte de crédit et ne sait pas ce qui lui conviendrait. Lola passe habilement à la langue étrangère, lui montre une brochure en anglais et lui explique les options possibles. Elle note ses commentaires et les arguments de la cliente sur la brochure et la lui remet à l'issue de l'entretien.

5.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d2.ep7a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
d3.ep9a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d2.ep7a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
d3.ep9a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *

5.6.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« d.2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »

« d.3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs »

5.7 Champ d'apprentissage 5 : Gérer des situations conflictuelles et des réclamations sur les conflits dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)

120 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

5.7.1 Activité typique

Activité typique 1 :

David est apprenti de troisième année et est appelé par un collègue pour parler à un client. Le client se plaint des informations erronées figurant sur la page internet de l'entreprise, en raison desquelles il a passé une commande erronée. David s'excuse et tente calmement de corriger les informations fausses. Le client exige de parler au supérieur de David afin d'obtenir des informations techniquement correctes. David est révolté car il a tout essayé pour conseiller le client. Il se tourne immédiatement vers son supérieur.

Activité typique 2 :

Le lendemain, David doit demander au client mécontent si la commande a été corrigée selon ses souhaits. En discutant au téléphone, les deux hommes découvrent que la commande ne s'est pas déroulée comme souhaité. Le client est maintenant très mécontent et veut annuler complètement la commande et changer de fournisseur. David considère que la faute est chez le client et réagit avec énervement.

Activité typique 3 :

Madame Gmelin confie régulièrement à « MEDIA&CO » la conception d'affiches pour son salon de coiffure. Jasmin, une apprentie de troisième année chez « MEDIA&CO », aime discuter avec elle, p. ex. du temps qu'il fait ou des vacances à venir. Elle ne discute pas seulement avec Madame Gmelin, elle essaie de trouver des sujets de conversation appropriés avec tous les clients, p. ex. pour réduire le temps d'attente.

5.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation

d5.ep1a	Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3)
---------	--

d5.ep1b	Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3)
d5.ep2a	Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3)
d5.ep2b	Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3)
d5.ep4a	Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2)
d5.ep4b	Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3)
d5.ep5a	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3)
d5.ep6a	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

d5.ep4a	Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2)
---------	--

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d5.ep1a	Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3)
d5.ep1b	Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3)
d5.ep2a	Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3)
d5.ep2b	Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3)
d5.ep4b	Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3)
d5.ep5a	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3)
d5.ep6a	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)

5.7.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« d.5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale »

5.8 Champ d'apprentissage 6 : Mener des entretiens exigeants avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)

120 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

*Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : l'ensemble du champ d'apprentissage est transmis dans la langue étrangère. **

5.8.1 Activité typique

Activité typique 1 :

David est apprenti de troisième année et est appelé par un collègue pour parler à un client. Le client parle uniquement anglais et se plaint des informations erronées figurant sur la page internet de l'entreprise, en raison desquelles il a passé une commande erronée. David s'excuse et tente calmement de corriger les informations fausses. Le client exige de parler au supérieur de David afin d'obtenir des informations techniquement correctes. David est révolté car il a tout essayé pour conseiller le client. Il se tourne immédiatement vers son supérieur.

Activité typique 2 :

Le lendemain, David doit demander au client mécontent si la commande a été corrigée selon ses souhaits. En discutant au téléphone, les deux hommes découvrent que la commande ne s'est pas déroulée comme souhaité. Le client est maintenant très mécontent et veut annuler complètement la commande et changer de fournisseur. David considère que la faute est chez le client et réagit avec énervement.

Activité typique 3 :

Madame Weasly confie régulièrement à « MEDIA&CO » la conception d'affiches pour son restaurant. Elle est originaire d'Amérique et préfère s'exprimer dans sa langue maternelle. Jasmin, une apprentie de troisième année chez « MEDIA&CO », aime discuter avec elle, p. ex. du temps qu'il fait ou des vacances à venir.

5.8.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d6.ep1a	Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3) *
d6.ep1b	Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3) *
d6.ep2a	Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3) *
d6.ep2b	Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3) *
d6.ep2c	Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale de la régionale qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3) *
d6.ep4a	Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2) *
d6.ep4b	Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3) *
d6.ep5a	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3) *
d6.ep6a	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4) *

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

d6.ep4a	Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2) *
---------	--

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d6.ep1a	Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3) *
d6.ep1b	Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3) *
d6.ep2a	Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3) *

d6.ep2b	Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3) *
d6.ep2c	Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale de la régionale qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3) *
d6.ep4b	Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3) *
d6.ep5a	Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3) *
d6.ep6a	Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4) *

5.8.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« d.6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère »

5.9 Champ d'apprentissage 7: Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)

Suivra ultérieurement..

5.10 Champ d'apprentissage 8: Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)

Suivra ultérieurement.

6 Domaine de compétences opérationnelles E « Utilisation des technologies numériques du monde du travail »

6.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
e.3	Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise
<p>Les employés et employées de commerce vérifient la plausibilité des ensembles de données et des statistiques dans leur domaine de travail. Ils participent à des évaluations et effectuent des analyses de contenus ainsi que des évaluations quantitatives de moindre envergure. Ils présentent les résultats de manière adaptée au groupe cible (sous forme de graphique, de tableau, etc.). Si nécessaire, ils transmettent leurs conclusions et propositions aux services compétents.</p>	
e.5	Option technologie : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial
<p>Les employés et employées de commerce élaborent des structures dans les systèmes de gestion de contenu ou des bases de données en collaboration avec les spécialistes compétents. Les employés et employées de commerce gèrent les bases de données et les systèmes de gestion de contenu de leur domaine de travail. Ils les configurent de sorte qu'ils répondent aux besoins de l'entreprise. Ils répondent aux questions des collaborateurs et les soutiennent en cas de difficultés. Les employés et employées de commerce répondent aux questions sur l'utilisation des logiciels spécifiques à l'entreprise et à la branche. Ils fournissent une première aide pour les questions ou problèmes concernant les logiciels et le matériel de leur entreprise/domaine de travail et résolvent les problèmes mineurs. En cas d'adaptation ou d'acquisition de nouvelles infrastructures techniques, ils évaluent la qualité des différentes offres et formulent des recommandations.</p>	
e.6	Option technologie : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu
<p>Les employés et employées de commerce évaluent de grands ensembles de données provenant de diverses sources en lien avec le mandat qu'ils ont reçu. Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir de grandes quantités de données. Pour cela, ils utilisent des programmes d'exploitation appropriés. Les employés et employées de commerce présentent des évaluations de données liées au mandat et à la thématique de manière correcte et compréhensible. Ils soulignent les limites, les lacunes ou les difficultés et évaluent leur impact sur le résultat.</p>	

6.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Préparer et évaluer des statistiques et des données	e.3	40
CA 2 : Mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (option « technologie »)	e.5	80
CA 3 : Evaluer de grandes quantités de données sur la base d'un mandat (option « technologie »)	e.6	40
CA 4 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	DCO E	
CA 5 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	DCO E	

6.3 Champ d'apprentissage 1 : Préparer et évaluer des statistiques et des données

40 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

Remarque : ce champ d'apprentissage devrait être traité avant le stage.

6.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Le service des ressources humaines de l'entreprise de Heimo veut savoir quel était le temps de travail moyen d'un employé par jour l'année dernière. À cette fin, Heimo est chargé de faire les calculs nécessaires et de préparer les données.

Activité typique 2 :

Céline travaille dans un établissement de soins. Elle reçoit l'ordre de calculer le chiffre d'affaires de la cafétéria interne au premier trimestre pour un projet de restructuration à venir.

Activité typique 3 :

Meryl a été chargé d'analyser les commentaires concernant son entreprise sur les médias sociaux. Ce faisant, il doit découvrir comment on parle de son entreprise sur ces plateformes.

6.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation

e3.ep1a	Ils expliquent les méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C2)
e3.ep1b	Ils établissent et interprètent des statistiques et des ensembles de données. (C3)
e3.ep1c	Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)
e3.ep2a	Ils préparent des statistiques et des ensembles de données et les présentent de manière adaptée au groupe cible. (C3)
e3.ep3a	Ils calculent et interprètent des indicateurs clés de l'entreprise. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

e3.ep1a	Ils expliquent les méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C2)
---------	--

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e3.ep1b	Ils établissent et interprètent des statistiques et des ensembles de données. (C3)
e3.ep1c	Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)
e3.ep2a	Ils préparent des statistiques et des ensembles de données et les présentent de manière adaptée au groupe cible. (C3)
e3.ep3a	Ils calculent et interprètent des indicateurs clés de l'entreprise. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.3.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« e.3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise »

6.4 Champ d'apprentissage 2 : Mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (option « technologie »)

80 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

6.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Sina travaille actuellement dans le service d'assistance de son entreprise. Elle est la première personne de contact en cas de problèmes techniques. Un collègue a supprimé un dossier important sur le serveur. Elle doit le restaurer et expliquer à son collègue comment il peut éviter ce genre de problèmes à l'avenir.

Activité typique 2 :

Françoise reçoit une demande d'assistance de Charles Otto. Il aimerait ajouter une nouvelle catégorie de produits dans le système de commande. Il n'y parvient pas sans bouleverser l'ordre de classement initial des produits. Françoise doit créer la catégorie de produits pour lui ou au moins lui dire comment procéder la prochaine fois.

Activité typique 3 :

Aurelio a été chargé de tester trois nouveaux systèmes de ticket pour les demandes d'assistance. Il élabore une petite présentation sur les avantages et inconvénients de chaque système.

6.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation

e5.ep1a	Ils créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu. (C3)
e5.ep2a	Ils mettent en place et gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (CMS). (C3)

e5.ep3a	Ils répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau (C3).
e5.ep4a	Ils expliquent la logique de base des langages de programmation. (C2)
e5.ep5a	Ils expliquent les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial. (C2)
e5.ep5b	Ils comparent différentes offres pour l'acquisition et l'adaptation d'infrastructures technologiques dans le domaine commercial et en tirent des recommandations. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

e5.ep4a	Ils expliquent la logique de base des langages de programmation. (C2)
e5.ep5a	Ils expliquent les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e5.ep1a	Ils créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu. (C3)
e5.ep2a	Ils mettent en place et gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (CMS). (C3)
e5.ep3a	Ils répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau (C3).
e5.ep5b	Ils comparent différentes offres pour l'acquisition et l'adaptation d'infrastructures technologiques dans le domaine commercial et en tirent des recommandations. (C4)

6.4.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« e.5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial »

6.5 Champ d'apprentissage 3 : Evaluer de grandes quantités de données sur la base d'un mandat (option « technologie »)

40 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

6.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Le service des ventes transmet à Régis les chiffres des ventes d'abonnements pour le dernier trimestre. Régis doit déterminer quels clients de quels segments d'âge concluent des abonnements et pour quelle durée. Pour cela, il utilise Excel et crée un tableau croisé dynamique.

Activité typique 2 :

Pendant sa troisième année d'apprentissage, Romana travaille dans le service de service de gestion de l'entreprise. L'entreprise est active dans de nombreux pays et la tâche de Romana consiste à déterminer sur quel site les frais de locaux sont élevés. Romana cherche les données dans le système ERP et les prépare à l'aide de méthodes graphiques (diagrammes).

6.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
e6.ep1a	Ils appliquent les différentes étapes de la collecte, du traitement et de l'analyse des données. (C3)
e6.ep1b	Ils évaluent de grandes quantités de données. (C3)
e6.ep1c	Ils appliquent des stratégies avancées pour la recherche d'informations sur Internet. (C3)
e6.ep2a	Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir de grandes quantités de données. (C4)
e6.ep3a	Ils présentent les évaluations de données de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés. (C3)
e6.ep4a	Ils analysent les résultats de leurs recherches et en tirent des conclusions. (C5)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques ».

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e6.ep1a	Ils appliquent les différentes étapes de la collecte, du traitement et de l'analyse des données. (C3)
e6.ep1b	Ils évaluent de grandes quantités de données. (C3)
e6.ep1c	Ils appliquent des stratégies avancées pour la recherche d'informations sur Internet. (C3)
e6.ep2a	Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir de grandes quantités de données. (C4)
e6.ep3a	Ils présentent les évaluations de données de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés. (C3)
e6.ep4a	Ils analysent les résultats de leurs recherches et en tirent des conclusions. (C5)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.5.3 Médias d'apprentissage

Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu »

6.6 Champ d'apprentissage 4: Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)

Suivra ultérieurement.

6.7 Champ d'apprentissage 5: Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)

Suivra ultérieurement.