

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

Formation initiale en école

1^{re} année scolaire

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

Le plan d'études national 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 1 ^{re} année scolaire	13
2	Domaine de compétences opérationnelles A « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques »	24
2.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	24
2.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage et des domaines thématiques afférents	25
2.3	Champ d'apprentissage 1 : Travail sur le portfolio - Moi en tant que personne privée et professionnelle	25
2.4	Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles	28
2.5	Champ d'apprentissage 3 : Réseaux et marketing personnel	30
2.6	Champ d'apprentissage 4a : Démocratie et médias	31
2.7	Champ d'apprentissage 4c : Art	34
2.8	Champ d'apprentissage 5 : Développement durable	35
2.9	Champ d'apprentissage 6 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	38
3	Domaine de compétences opérationnelles B « Interaction dans un milieu de travail interconnecté »	39
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	39
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	40
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Communiquer au sein de l'équipe	40
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Collaborer au sein de l'équipe	42
3.5	Champ d'apprentissage 3 : Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces	43
3.6	Champ d'apprentissage 4 : Expliquer les bases de la gestion de projet	45
3.7	Champ d'apprentissage 5 : Piloter et surveiller l'avancement de projets à l'aide d'exemples simples	46

3.8	Champ d'apprentissage de base 6 : Communiquer dans la langue nationale de la région	47
3.9	Champ d'apprentissage de base 7 : Communiquer dans une langue étrangère	48
3.10	Champ d'apprentissage 8 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	50
3.11	Champ d'apprentissage 9 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	50
4	Domaine de compétences opérationnelles C « Coordination des processus de travail en entreprise »	51
4.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	51
4.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	52
4.3	Champ d'apprentissage 1 : Planifier et optimiser l'organisation du travail	52
4.4	Champ d'apprentissage 2 : Participer à des événements internes et externes	54
4.5	Champ d'apprentissage 3 : Soutenir les processus administratifs	56
4.6	Champ d'apprentissage 4 : Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région	57
4.7	Champ d'apprentissage 5 : Expliquer les bases de la comptabilité	59
4.8	Champ d'apprentissage 6 : Mettre en œuvre des processus en entreprise	60
4.9	Champ d'apprentissage de base 7 : Communiquer dans la langue nationale de la région	62
4.10	Champ d'apprentissage de base 8 : Communiquer dans une langue étrangère	64
4.11	Champ d'apprentissage 9 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	65
4.12	Champ d'apprentissage 10 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques)	65
5	Domaine de compétences opérationnelles D « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs »	66
5.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	66
5.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	66
5.3	Champ d'apprentissage 1 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs	67
5.4	Champ d'apprentissage 2 : Identifier les besoins des clients	68
5.5	Champ d'apprentissage 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil	70
5.6	Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	72
5.7	Champ d'apprentissage de base 5 : Communiquer dans une langue étrangère	73

5.8	Champ d'apprentissage 6 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	74
5.9	Champ d'apprentissage 7 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	74
6	Domaine de compétences opérationnelles E « Utilisation des technologies numériques du monde du travail »	75
6.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	75
6.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	76
6.3	Champ d'apprentissage 1 : Utiliser des applications et expliquer les programmes	76
6.4	Champ d'apprentissage 2 : Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques	78
6.5	Champ d'apprentissage 3 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia I	80
6.6	Champ d'apprentissage 4 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II	81
6.7	Champ d'apprentissage 5 : Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données	83
6.8	Champ d'apprentissage 6 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	85
6.9	Champ d'apprentissage 7 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	85

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 coaches. 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 pratique 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, LFPR 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 1^{re} 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		60 périodes
CO	Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO A	
a.1	Examiner et développer des compétences commerciales	
	a1.ep1a : Ils démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)	
	a1.ep2a : Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)	
	a1.ep2b : Ils analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences. (C4)	
	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)	
a.2	Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	
	a2.ep1a : Ils expliquent l'importance des réseaux professionnels courants. (C2)	
	a2.ep1b : Ils expliquent les opportunités et les risques qu'il y a à apparaître dans les réseaux analogiques et numériques. (C2)	
	a2.ep1c : Ils comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels. (C3)	
	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.ep1c : Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)

a.4 Agir de manière responsable dans la société

a4.ep5a : Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent. (C4)

a4.ep5b : Ils établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4)

a4.ep6 : Ils évaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé. (C4)

a4.ep11a : Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature. (C4)

a4.ep11b : Ils élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables. (C4)

a4.ep11c : Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la société en termes de développement durable. (C4)

a4.ep11d : Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur l'économie en termes de développement durable. (C4)

a4.ep11e : Ils élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables en ce qui concerne des facteurs sociétaux et/ou économiques. (C4)

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

a5.ep1a : Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique. (C2)

a5.ep1b : Ils expliquent l'importance de la Constitution fédérale et des lois fédérales dans le système juridique. (C2)

a5.ep2a : Ils expliquent les principes fondamentaux de la démocratie suisse. (C2)

a5.ep2b : Ils décrivent la séparation des pouvoirs en Suisse ainsi que les tâches du pouvoir législatif, exécutif et judiciaire au niveau fédéral. (C2)

a5.ep3 : Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique. (C2)

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

T1.1 : Ils expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2)

T1.2 : En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)

T1.3 : Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3)

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)

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

T2 Domaine thématique 2 : Mode de vie individuel

T2b.1 : Ils expliquent les éléments de leur décompte de salaire. (C2)

T2b.2 : Ils expliquent les causes possibles et les conséquences d'un endettement privé. (C2)

T2b.3 : Ils analysent l'engagement financier à long terme dû à des contrats de leasing. (C4)

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.1 : Ils expliquent le principe de la séparation des pouvoirs. (C2)

T4a.2 : Ils décrivent les institutions fédérales, notamment leur composition, leurs tâches et la procédure des élections. (C2)

T4a.3 : Ils expliquent la fonction des droits fondamentaux, les droits civiques et politiques selon la Constitution fédérale. (C2)

T4a.4 : Ils expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse. (C2)

T4a.5 : Ils expliquent comment se déroule une votation populaire au niveau fédéral. (C2)

T4a.6 : Ils expliquent les procédures électorales au niveau fédéral. (C2)

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

T4c.1 : Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2)

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

T5 Domaine thématique 5 : Promotion du développement durable

T5.1 : Ils expliquent les causes et les conséquences du changement climatique. (C2)

T5.2 : Ils utilisent les événements actuels pour décrire comment le changement climatique se manifeste. (C3)

T5.3 : Ils analysent les influences des nouvelles technologies sur la nature et le climat. (C4)

T5.4: Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

DCO B Interaction dans un milieu de travail interconnecté

64 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.ep1a : Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2)

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)

b1.ep3a : Dans les situations d'équipe propres au domaine commercial, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3)

b1.ep3b : Dans des situations de communication propres au domaine commercial avec des différences interculturelles, ils interagissent au sein de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3)

b1.ep4a : Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits au sein de l'équipe. (C3)

b1.ep5a : Ils analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions. (C4)

b1.ep6a : Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais pour des mandats propres au domaine commercial et en déduisent les mesures appropriées. (C4)

b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

b2.ep2a : Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise. (C2)

b2.ep2b : Ils identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise. (C4)

b2.ep2c : Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des groupes d'intérêts propres au domaine commercial. (C4)

b.4 Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels

b4.ep1a : Ils expliquent les bases de la planification, de l'organisation, de la mise en œuvre et du contrôle des projets. (C2)

b4.ep2a : Ils définissent un environnement de travail numérique et une structure de documentation adaptés aux projets. (C3)

b4.ep3a : Ils créent des calendriers pour des projets simples ou des projets partiels. (C3)

b4.ep4a : Pour les projets simples, ils définissent les instruments de suivi de l'avancement du projet. (C3)

b4.ep4b : Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet. (C3)

b4.ep4c : Ils établissent les procès-verbaux et autres documents liés au projet. (C3)

DCO C Coordination des processus de travail en entreprise

210 périodes

CO Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO C

c.1 Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

c1.ep1a : Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)

c1.ep1b : Ils utilisent des techniques de travail courantes et des outils numériques pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais. (C3)

c1.ep1c : Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial. (C3)

c1.ep1d : Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)

c1.ep1e : Ils créent des plans d'organisation appropriés avec des programmes courants. (C3)

c1.ep4a : Ils planifient un petit événement. (C3)

c1.ep5a : Ils analysent l'impact environnemental d'un événement et en déduisent les mesures appropriées pour réduire cet impact. (C4)

c1.ep7a : Ils identifient et définissent les possibilités d'économiser du temps et des ressources dans leur organisation et leur planification. (C3)

c1.ep7b : Ils examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées. (C4)

c.2 Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

c2.ep1a : Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)

c2.ep3a : Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)

c2.ep4a : Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)

c2.ep5a : Ils expliquent les éléments du contrat d'apprentissage et les droits et obligations des parties contractantes. (C2)

c2.ep5b : Ils expliquent les éléments centraux d'autres contrats courants (contrat individuel de travail, contrat de vente mobilière, mandat simple, contrat de location, contrat de prêt, société simple, contrat d'entreprise et leasing) et d'autres bases juridiques. (C2)

c2.ep5c : Ils expliquent la structure et la langue des documents relatifs au personnel. (C2)

c2.ep5d : Ils définissent le contenu essentiel des documents administratifs et relatifs au personnel courants.

c2.ep5e : Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (C3)

c.3 Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise

c3.ep1a : Ils décrivent les processus de prestation de services typiques d'une entreprise. (C2)

c3.ep1b : Ils montrent les éléments de base et les interfaces d'un processus en entreprise. (C2)

c3.ep1c : Ils expliquent les bases de la gestion des processus. (C2)

c3.ep1d : Ils créent des descriptions de processus sous forme graphique et textuelle avec des programmes d'application courants. (C3)

c3.ep3a : Ils établissent des calendriers pour les processus de travail. (C3)

c3.ep4a : Ils transmettent des informations et des instructions sur les processus de travail de manière appropriée au destinataire. (C3)

c3.ep6a : Ils analysent les flux de processus, identifient les problèmes et développent des mesures d'optimisation. (C4)

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

c4.ep1c : Ils planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes. (C3)

c4.ep1d : Ils communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques). (C3)

c4.ep2a : Ils présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire. (C3)

c4.ep2b : Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (niveau B1). (C3)

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

c5.ep1a : Ils expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise. (C2)

c5.ep1b : Ils présentent la structure d'un compte de résultat et d'un bilan. (C2)

c5.ep1c : Ils expliquent la fonction et le déroulement des comptes intermédiaires et annuels. (C2)

c5.ep1e : Ils utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données. (C3)

DCO D Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

160 périodes

CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO D

d.1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

d1.ep1a : Ils mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service (C3)

d1.ep1b : Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)

d1.ep2a : Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3)

d1.ep2b : Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes. (C3)

d1.ep5a : Ils interprètent des signaux non verbaux. (C3)

d1.ep6a : Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins. (C3)

d1.ep8a : Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)

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

d2.ep1a : Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)

d2.ep1b : Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information. (C3)

d2.ep1c : Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de conseil. (C3)

d2.ep2a : Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes. (C3)

d2.ep2b : Ils écoutent activement. (C3)

d2.ep3a : Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3)

d2.ep3b : Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)

d2.ep6a : Ils utilisent des techniques d'argumentation. (C3)

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

DCO E	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	200 périodes
CO	Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO E	
e.1	Utiliser des applications propres au domaine commercial	
	e1.ep1a : Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)	
	e1.ep1b : Ils expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud). (C2)	
	e1.ep2a : Ils fournissent une assistance spécifique au groupe cible pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)	
	e1.ep3a : Ils expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation. (C2)	
	e1.ep3b : Ils mettent à jour les programmes d'application ainsi que les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (content management system). (C3)	
	e1.ep4a : Ils appliquent des mesures et des règlements pour la sécurité et la protection des données. (C3)	
	e1.ep5a : Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants propres au domaine commercial. (C3)	
	e1.ep7a : Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)	
e.2	Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	
	e2.ep1a : Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique. (C3)	
	e2.ep2a : Ils appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet. (C3)	

e2.ep3a : Ils décrivent les principaux moyens de contrôler la qualité des sources d'information. (C2)

e2.ep3b : Ils identifient et définissent les données et informations importantes sur la base de simples demandes de recherche. (C3)

e2.ep3c : Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (C4)

e2.ep4a : Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire. (C3)

e2.ep5a : Ils appliquent les règles du droit d'auteur et de la protection des données en toute sécurité lors de la recherche et de l'utilisation d'informations. (C3)

e.4 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias

e4.ep1a : Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)

e4.ep1b : Ils expliquent la structure d'un script pour les productions audio et vidéo. (C2)

e4.ep1c : Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)

e4.ep1d : Ils créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants. (C3)

e4.ep1e : Ils créent et présentent des contenus (textes, images, son, vidéo) dans un format courant. (C3)

e4.ep3a : Ils élaborent des modèles pour les supports d'information et les formats de médias courants. (C3)

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). Les employés et employées de commerce 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 ont été 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 liés 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 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 de 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 2b : Finances personnelles	a.4/T2	8
CA 3 : Réseaux et marketing personnel	a.2/T3	8
CA 4a : Démocratie et médias	a.5/T4	8
CA 4c : Art	a.5/T4	8
CA 5 : Développement durable	a.4/T5	8
CA 6 : 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.

2.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Simon a récemment commencé son apprentissage. Il s'est rapidement rendu compte qu'au travail, ce n'est pas pareil qu'à l'école. Dans son entreprise formatrice, il reçoit des tâches claires, les responsabilités sont attribuées et ses collègues comptent sur lui. C'était un sacré changement à gérer au début. Depuis, il a compris qu'il n'est plus un écolier. Cependant, comme il n'est pas encore sûr de lui pour beaucoup de choses, il se tourne régulièrement vers sa formatrice pour lui demander à quoi il doit faire attention par exemple lors de contacts avec les clients, ou ce qu'on attend concrètement de lui lorsqu'on lui confie une tâche.

Activité typique 2 :

Il y a beaucoup de travail en ce moment dans l'entreprise formatrice de Simon et il doit souvent faire des heures supplémentaires, parfois même le week-end. Il se sent déjà épuisé. Comme il sait qu'en tant qu'apprenti, il n'a pas les mêmes droits que ses collègues, il vérifie dans son contrat d'apprentissage s'il a le droit de faire autant d'heures supplémentaires.

Activité typique 3 :

Simon a déjà des objectifs clairs et une idée précise de la profession qu'il aimerait exercer après son apprentissage : il aimerait occuper une fonction d'assistant. Il apprécie les échanges avec différents groupes d'intérêts et adore trouver des solutions. Il a établi un plan de développement personnel clair. Pour lui permettre de travailler sur cet objectif déjà pendant son apprentissage, il documente dans son portfolio toutes les activités et les succès en lien avec cet objectif. Sa formatrice lui a raconté qu'Anna a longtemps travaillé dans cette fonction. Simon a donc demandé un entretien à Anna pour qu'elle lui explique les grands axes de ce champ professionnel et qu'il puisse se préparer de manière optimale.

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

T1.1	Ils expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2)
T1.2	En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)
T1.3	Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3)
a1.ep1a	Ils démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)
a1.ep2a	Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)

a1.ep2b	Ils analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences. (C4)
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)
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)
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)

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

T1.1	Ils expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2)
T1.2	En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)
a1.ep1a	Ils démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)
T1.5	Ils distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T1.3	Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3)
a1.ep2a	Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)
a1.ep2b	Ils analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences. (C4)
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)
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 »

2.4 Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles

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

2.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Silvia travaille depuis sept mois dans une agence de voyages en tant qu'apprentie employée de commerce CFC et a récemment acheté un nouvel ordinateur portable. Au début de son apprentissage, elle a aussi commandé un nouveau téléphone portable. Devant son relevé de compte, elle constate qu'il ne lui reste que 200 francs pour tout le mois après déduction de ses remboursements obligatoires. En fait, elle était censée rembourser ses parents pour l'argent qu'ils lui ont avancé pour son dernier voyage à Ibiza.

Activité typique 2 :

Silvia a comparé son décompte de salaire avec son relevé de compte et a remarqué qu'à la fin du mois, elle ne recevait pas le montant qui figurait sur son décompte de salaire. Elle demande à son père pourquoi. Ce dernier la rend attentive aux différentes déductions sur son décompte de salaire.

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

T2b.1	Ils expliquent les éléments de leur décompte de salaire. (C2)
a4.ep5a	Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent. (C4)
a4.ep5b	Ils établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4)
T2b.2	Ils expliquent les causes possibles et les conséquences d'un endettement privé. (C2)
T2b.3	Ils analysent l'engagement financier à long terme dû à des contrats de leasing. (C4)
a4.ep6	Ils évaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé. (C4)
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.1	Ils expliquent les éléments de leur décompte de salaire. (C2)
T2b.2	Ils expliquent les causes possibles et les conséquences d'un endettement privé. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a4.ep5a	Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent. (C4)
a4.ep5b	Ils établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4)
T2b.3	Ils analysent l'engagement financier à long terme dû à des contrats de leasing. (C4)
a4.ep6	Ils évaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé. (C4)
T2b.14	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 3 : Réseaux et marketing personnel

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

2.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Chloé est apprentie employée de commerce CFC en première année dans une maison d'édition de médias et donne à son amie, qui est à la recherche d'une place d'apprentissage, de précieux conseils sur les réseaux professionnels. Elle-même a trouvé le poste de ses rêves via une plateforme et y a postulé avec succès pour une place d'apprentissage.

Activité typique 2 :

À l'issue d'un événement d'entreprise, Chloé a rejoint le réseau de certains chefs de service d'une filiale sur des médias sociaux professionnels et reçoit désormais des informations régulières sur ce qui se passe en dehors de sa propre maison d'édition. Après son apprentissage, elle aimerait travailler dans une plus grande entreprise et tente d'établir de manière stratégique des contacts avec des collaborateurs de grandes entreprises par le biais de la filiale et des fournisseurs.

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

a2.ep1a	Ils expliquent l'importance des réseaux professionnels courants. (C2)
a2.ep1b	Ils expliquent les opportunités et les risques qu'il y a à apparaître dans les réseaux analogiques et numériques. (C2)
a2.ep1c	Ils comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels. (C3)

a2.ep2a	Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)
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

a2.ep1a	Ils expliquent l'importance des réseaux professionnels courants. (C2)
a2.ep1b	Ils expliquent les opportunités et les risques qu'il y a à apparaître dans les réseaux analogiques et numériques. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a2.ep1c	Ils comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels. (C3)
a2.ep2a	Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)
T3a.1	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.2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial »

2.6 Champ d'apprentissage 4a : Démocratie et médias

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

2.6.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Marco, 19 ans, aimerait bien avoir un skate park près de chez lui. Actuellement, il doit faire 20 min de train à chaque fois. Il a lu dans le journal local que sa commune allait voter dans deux mois pour approuver ou non un crédit de construction pour la création d'un skate park. Marco prévoit de voter.

Activité typique 2 :

Sina a eu 18 ans cette année et recevra un bulletin de vote. Elle a pu regarder par-dessus l'épaule de sa mère lors de précédentes élections et elle est maintenant ravie de pouvoir voter elle-même.

Activité typique 3 :

Samir, le collègue de Sina, regarde régulièrement les informations pour rester informé. Il y est souvent question du Conseil fédéral. Samir ne comprend pas exactement quelles sont les fonctions du Conseil fédéral et demande à sa collègue.

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	
a5.ep1a	Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique. (C2)
a5.ep1b	Ils expliquent l'importance de la Constitution fédérale et des lois fédérales dans le système juridique. (C2)
a5.ep2a	Ils expliquent les principes fondamentaux de la démocratie suisse. (C2)
T4a.1	Ils expliquent le principe de la séparation des pouvoirs. (C2)
a5.ep2b	Ils décrivent la séparation des pouvoirs en Suisse ainsi que les tâches du pouvoir législatif, exécutif et judiciaire au niveau fédéral. (C2)
T4a.2	Ils décrivent les institutions fédérales, notamment leur composition, leurs tâches et la procédure des élections. (C2)
a5.ep3	Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique. (C2)
T4a.3	Ils expliquent la fonction des droits fondamentaux, les droits civiques et politiques selon la Constitution fédérale. (C2)
T4a.4	Ils expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse. (C2)
T4a.5	Ils expliquent comment se déroule une votation populaire au niveau fédéral. (C2)

T4a.6	Ils expliquent les procédures électorales au niveau fédéral. (C2)
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

a5.ep1a	Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique. (C2)
a5.ep1b	Ils expliquent l'importance de la Constitution fédérale et des lois fédérales dans le système juridique. (C2)
a5.ep2a	Ils expliquent les principes fondamentaux de la démocratie suisse. (C2)
T4a.1	Ils expliquent le principe de la séparation des pouvoirs. (C2)
a5.ep2b	Ils décrivent la séparation des pouvoirs en Suisse ainsi que les tâches du pouvoir législatif, exécutif et judiciaire au niveau fédéral. (C2)
T4a.2	Ils décrivent les institutions fédérales, notamment leur composition, leurs tâches et la procédure des élections. (C2)
a5.ep3	Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique. (C2)
T4a.3	Ils expliquent la fonction des droits fondamentaux, les droits civiques et politiques selon la Constitution fédérale. (C2)
T4a.4	Ils expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse. (C2)
T4a.5	Ils expliquent comment se déroule une votation populaire au niveau fédéral. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T4a.9	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.5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions »

2.7 Champ d'apprentissage 4c : Art

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

2.7.1 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.

2.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

T4c.1	Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2)
a5.ep9	Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)
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

T4c.1	Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2)
-------	---

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a5.ep9	Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)
T4c.4	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 5 : Développement durable

Ce champ d'apprentissage comprend 2 domaines à choix. 8 périodes d'enseignement sont à disposition pour chaque domaine à choix.

2.8.1 Domaine à choix 1 : Changement climatique

2.8.1.1 Activité typique

Holger est végétalien depuis deux ans, car il est convaincu que l'élevage laitier nuit au climat à long terme. Le soja fourrager pour les animaux provient de la forêt tropicale, ce qui entraîne sa déforestation. Pour ces raisons, il ne s'approvisionne également qu'auprès d'exploitations agricoles régionales et s'est engagé dans une initiative qui soutient le passage de l'élevage laitier à la culture du soja en Suisse. Son collègue, fils de producteur laitier, en a entendu parler, trouve l'engagement de Holger intéressant et lui demande quelles sont les possibilités.

2.8.1.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale	
T5.1	Ils expliquent les causes et les conséquences du changement climatique. (C2)
T5.2	Ils utilisent les événements actuels pour décrire comment le changement climatique se manifeste. (C3)
T5.3	Ils analysent les influences des nouvelles technologies sur la nature et le climat. (C4)
a4.ep11a	Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature. (C4)
a4.ep11b	Ils élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables. (C4)

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

T5.1	Ils expliquent les causes et les conséquences du changement climatique. (C2)
------	--

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T5.2	Ils utilisent les événements actuels pour décrire comment le changement climatique se manifeste. (C3)
T5.3	Ils analysent les influences des nouvelles technologies sur la nature et le climat. (C4)
a4.ep11a	Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature. (C4)
a4.ep11b	Ils élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables. (C4)

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 : Société et marché

2.8.2.1 Activité typique

Sibel aime le shopping et achète beaucoup de vêtements. Elle est toujours à l'affût de bonnes affaires et achète souvent un vêtement même si elle a déjà le même dans son armoire. Sa collègue commence à trouver le comportement de Sibel intolérable et aimerait regarder avec elle un documentaire sur Netflix pour lui montrer comment sont fabriqués ses vêtements bon marché et les conséquences considérables que la consommation peut avoir. Sibel n'est pas très impressionnée et est d'avis que si elle n'achète pas les vêtements, l'économie s'effondrera bientôt.

2.8.2.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale	
a4.ep11c	Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la société en termes de développement durable. (C4)
a4.ep11d	Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur l'économie en termes de développement durable. (C4)
a4.ep11e	Ils élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables en ce qui concerne des facteurs sociétaux et/ou économiques. (C4)
T5.4	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

a4.ep11c	Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la société en termes de développement durable. (C4)
a4.ep11d	Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur l'économie en termes de développement durable. (C4)
a4.ep11e	Ils élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables en ce qui concerne des facteurs sociétaux et/ou économiques. (C4)
T5.4	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

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 »

2.9 Champ d'apprentissage 6 : 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 opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
b.1	<p>Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial</p> <p>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 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'écart, ils identifient les conséquences et prennent les mesures qui s'imposent (concertation avec les groupes d'intérêts ou information des services compétents et des groupes d'intérêts, etc.).</p>
b.2	<p>Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise</p> <p>Les employés et employées de commerce coordonnent les interfaces entre les personnes concernées et groupes de personnes dans l'entreprise ou dans des processus d'entreprise. Les employés 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.).</p>
b.4	<p>Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels</p> <p>Les employés et employées de commerce effectuent des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traitent de petits lots de travail et des projets partiels de manière autonome et conformément aux directives. Ils établissent des calendriers et des budgets pour des projets, coordonnent la collaboration des personnes impliquées et surveillent l'état d'avancement du projet sur la base des spécifications du projet (délais, coûts, objectifs du projet, etc.). Ils créent et gèrent des environnements de travail numériques, des structures de documentation, etc. Au cours du projet, ils assument d'importantes activités propres au domaine commercial (procès-verbaux, classement, etc.). Les employés et employées de commerce réagissent en cas de retard ou de changement et informent les personnes concernées, la direction du projet ou leur supérieur. Dans le cadre de relations hiérarchiques modifiées qu'une organisation de projet peut entraîner, ils communiquent en fonction des directives et des objectifs.</p>

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 : Communiquer au sein de l'équipe	b.1	4
CA 2 : Collaborer au sein de l'équipe	b.1	4
CA 3 : Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces	b.2	12
CA 4 : Expliquer les bases de la gestion de projet	b.4	8
CA 5 : Piloter et surveiller l'avancement de projets à l'aide d'exemples simples	b.4	16
CAB 6 : Communiquer dans la langue nationale de la région	b.1	10
CAB 7 : Communiquer dans une langue étrangère	b.1	10
CA 8 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	DCO B	
CA 9 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	DCO B	

3.3 Champ d'apprentissage 1 : Communiquer au sein de l'équipe

4 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.*

3.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Le nouveau chef de division de Pietro et de son équipe vient du Japon. Avant son arrivée, Pietro doit rassembler des idées avec l'aide d'une collègue expérimentée sur la manière d'expliquer les règles du jeu de l'entreprise au nouveau venu. Pour cela, ils font des recherches sur les règles d'entretien au Japon afin d'éviter dès le début les malentendus.

Activité typique 2 :

Roland est énervé, car Fabienne le harcèle constamment au sujet des tâches à accomplir. Il constate à quel point il n'a déjà plus envie de travailler avec elle dans une équipe, mais, comme

il sait qu'il va devoir travailler avec Fabienne pendant les deux prochaines années, il prend son courage à deux mains et essaie de lui parler.

3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

b1.ep1a	Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2) *
b1.ep3a	Dans les situations d'équipe propres au domaine commercial, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3) *
b1.ep4a	Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits au sein de l'équipe. (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

b1.ep1a	Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2) *
---------	--

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b1.ep4a	Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits au sein de l'équipe. (C3) *
---------	--

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

b1.ep3a	Dans les situations d'équipe propres au domaine commercial, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3) *
---------	--

3.3.3 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. »

3.4 Champ d'apprentissage 2 : Collaborer au sein de l'équipe

4 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.*

3.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Régis, un apprenti de première année, et Thierry, qui a terminé son apprentissage l'année précédente, doivent venir à bout d'ici au lendemain du chaos qui règne dans la réserve de matériel et commander ce qui manque. Ils constatent qu'il leur faudra plus de temps que prévu et qu'ils ne pourront pas respecter le délai fixé. Ils réfléchissent à leurs options. Thierry propose d'informer immédiatement leur supérieur. Régis craint qu'ils aient travaillé trop lentement et pense qu'ils vont avoir des ennuis.

Activité typique 2 :

Les Suisses Benjamin et Antoine ont un nouveau membre d'équipe, Thilo, qui vient d'Allemagne. Souvent, Thilo ne comprend pas ce qu'ils disent, surtout quand il s'agit de termes techniques. Benjamin et Antoine réfléchissent ensemble à un moyen de mieux communiquer avec Thilo, car eux-mêmes ne connaissent parfois pas les termes exacts en allemand. Ils lui proposent de tenir un cahier de vocabulaire avec les termes inconnus.

3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
b1.ep3b	Dans des situations de communication propres au domaine commercial avec des différences interculturelles, ils interagissent au sein de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3) *
b1.ep5a	Ils analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions. (C4) *
b1.ep6a	Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais pour des mandats propres au domaine commercial et en déduisent les mesures appropriées. (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

b1.ep6a	Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais pour des mandats propres au domaine commercial et en déduisent les mesures appropriées. (C4)
b1.ep5a	Ils analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions. (C4) *

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

b1.ep3b	Dans des situations de communication propres au domaine commercial avec des différences interculturelles, ils interagissent au sein de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3) *
---------	--

3.4.3 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 »

3.5 Champ d'apprentissage 3 : Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces

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

3.5.1 Activité typique

Franz travaille au service de traitement des commandes et s'occupe des commandes de matériel de bureau de ses collègues. Il saisit les commandes dans le système, envoie les confirmations de commande et surveille les dates et les délais. Une collègue l'appelle et lui explique qu'elle souhaite avancer d'une semaine la date de livraison d'une commande donnée. Franz doit d'abord clarifier avec le fournisseur si le nouveau délai est possible. Il informera ensuite sa collègue de la date à laquelle elle peut escompter recevoir sa commande.

3.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
b2.ep2a	Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise. (C2)
b2.ep2b	Ils identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise. (C4)
b2.ep2c	Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des groupes d'intérêts propres au domaine commercial. (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.ep2a	Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus en entreprise. (C2)
---------	---

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b2.ep2b	Ils identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise. (C4)
b2.ep2c	Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des groupes d'intérêts propres au domaine commercial. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

3.5.3 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 »

3.6 Champ d'apprentissage 4 : Expliquer les bases de la gestion de projet

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

3.6.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Jamie-Oliver participera à un projet immobilier de grande envergure et devra créer une structure de classement judicieuse pour la direction de projet en fonction du calendrier prévu.

Activité typique 2 :

Carola assiste à la séance de lancement d'un projet de construction avec les investisseurs et rédige le procès-verbal. Elle le transmettra aux participants à l'issue de la réunion.

3.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

b4.ep1a	Ils expliquent les bases de la planification, de l'organisation, de la mise en œuvre et du contrôle des projets. (C2)
b4.ep2a	Ils définissent un environnement de travail numérique et une structure de documentation adaptés aux projets. (C3)
b4.ep4c	Ils établissent les procès-verbaux et autres documents liés au projet. (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

b4.ep1a	Ils expliquent les bases de la planification, de l'organisation, de la mise en œuvre et du contrôle des projets. (C2)
---------	---

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b4.ep2a	Ils définissent un environnement de travail numérique et une structure de documentation adaptés aux projets. (C3)
b4.ep4c	Ils établissent les procès-verbaux et autres documents liés au projet. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

3.6.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« b.4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels »

3.7 Champ d'apprentissage 5 : Piloter et surveiller l'avancement de projets à l'aide d'exemples simples

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

3.7.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Fabiano utilise l'outil de planification des tâches « NowOrNever » recommandé par l'entreprise afin de ne pas manquer des échéances importantes. Il constate qu'un collègue a une tâche urgente non terminée et lui envoie un rappel.

Activité typique 2 :

Andrea crée un planning pour un petit salon professionnel au sein de l'entreprise. Comme quelques dates ont déjà été fixées, elle doit s'assurer qu'elles pourront être respectées dans tous les cas.

3.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

b4.ep3a	Ils créent des calendriers pour des projets simples ou des projets partiels. (C3)
b4.ep4a	Pour les projets simples, ils définissent les instruments de suivi de l'avancement du projet. (C3)
b4.ep4b	Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet. (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

b4.ep3a	Ils créent des calendriers pour des projets simples ou des projets partiels. (C3)
b4.ep4a	Pour les projets simples, ils définissent les instruments de suivi de l'avancement du projet. (C3)
b4.ep4b	Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

3.7.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« b.4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels »

3.8 Champ d'apprentissage de base 6 : Communiquer dans la langue nationale de la région

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

3.8.1 Activité typique

Nora travaille à la réception d'une entreprise commerciale. Elle répond au téléphone et note toutes les informations utiles pendant la conversation : le nom de son interlocuteur, l'heure de l'appel, la raison de l'appel et l'heure jusqu'à laquelle la personne est joignable. Une fois que Nora a tout noté, elle rédige un courriel à la personne compétente.

3.8.2 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)
---------	--

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)
-----------	--

3.8.3 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 »

3.9 Champ d'apprentissage de base 7 : Communiquer dans une langue étrangère

10 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.

3.9.1 Activité typique

Tina travaille au guichet d'une administration publique. Elle répond à un appel important pour la cheffe de division. Elle constate que son correspondant a de la peine à s'exprimer dans sa langue nationale. Tina lui répond avec aisance en anglais. Elle résume les principales informations de la conversation sous forme de notes et prie la responsable des finances de répondre par courriel à la personne qui a appelé. Étant donné qu'elle sait que l'anglais n'est pas le point fort de la responsable des finances, elle lui propose son aide pour la rédaction du courriel.

3.9.2 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) *
---------	--

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) *
---------	--

3.9.3 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 »

3.10 Champ d'apprentissage 8 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)

Suivra ultérieurement.

3.11 Champ d'apprentissage 9 : 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 opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
c.1	Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial
	<p>Les employés et employées de commerce planifient et coordonnent des tâches et des ressources. À cet effet, ils utilisent les moyens auxiliaires disponibles.</p> <p>Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes. Ils recherchent des informations et soutiennent les travaux de planification (objectif, structure, déroulement, ressources, etc.) Ils élaborent des suggestions et des variantes et apportent des modifications si nécessaire. Lors de la mise en œuvre d'événements, ils participent selon leur rôle ou en suivant des instructions et effectuent les tâches correspondantes.</p> <p>Les employés et employées de commerce vérifient s'il existe des possibilités d'économiser les ressources dans leur domaine d'activité. Ils vérifient leur gestion du temps et leurs techniques de travail. Dans le cadre des activités de l'entreprise, les employés et employées de commerce prennent des pauses et des périodes de récupération. Ils réfléchissent régulièrement si leurs ressources et leurs aptitudes sont suffisantes pour s'acquitter des tâches et mandats qui leur sont assignés. Ils demandent du soutien auprès des services compétents lorsqu'ils en ont besoin pour exécuter leurs tâches.</p>
c.2	Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial
	<p>Les employés et employées de commerce élaborent, d'entente avec leur supérieur et conformément au concept de CI / CD de leur entreprise, divers documents pour soutenir les processus administratifs (p. ex. offres d'emploi, certificats de travail, etc.), des vues d'ensemble, des listes et des tableaux. Ils planifient les rendez-vous, gèrent le calendrier, établissent les procès-verbaux, prennent des notes et gèrent un système de classement pertinent.</p> <p>Les employés et employées de commerce interprètent des documents administratifs et liés au personnel et répondent aux demandes de renseignements à ce sujet.</p> <p>Ils identifient les erreurs dans leurs activités de soutien et dans les documents et prennent les mesures qui s'imposent.</p>
c.3	Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise
	<p>Les employés et employées de commerce élaborent des documents relatifs aux processus en entreprise. Ils exécutent les tâches dans le domaine commercial conformément aux spécificités du processus et avec les moyens auxiliaires appropriés. Les employés et employées de commerce informent et instruisent les employés sur les processus en entreprise. Ils établissent et surveillent les calendriers des processus en entreprise.</p> <p>Les employés et employées de commerce coordonnent les processus en entreprise avec les parties prenantes externes et documentent les activités correspondantes conformément aux directives de l'entreprise. Ils analysent les problèmes dans les flux de processus, élaborent des propositions et initient les mesures appropriées.</p>
c.4	Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication
	<p>Les employés et employées 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.</p> <p>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.</p> <p>Ils planifient des activités de communication via différents canaux de communication. Ce faisant, ils tiennent compte des</p>

spécificités de chaque canal (fréquence, langue, formel/informel, etc.) et de son efficacité (nombre de personnes atteintes, bénéfiques/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.

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 : Planifier et optimiser l'organisation du travail	c.1	14
CA 2 : Participer à des événements internes et externes	c.1	14
CA 3 : Soutenir les processus administratifs	c.2/c.5	12
CA 4 : Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région	c.2	30
CA 5 : Expliquer les bases de la comptabilité	c.5	50
CA 6 : Mettre en œuvre des processus en entreprise	c.3	20
CAB 7 : Communiquer dans la langue nationale de la région	c.3/c.4	30
CAB 8 : Communiquer dans une langue étrangère	c.4	40
CA 9 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	DCO C	
CA 10 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	DCO C	

4.3 Champ d'apprentissage 1 : Planifier et optimiser l'organisation du travail

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

4.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Henry commence sa journée en vérifiant ses courriels, son calendrier et en établissant une *to-do-list*. Son calendrier lui indique qu'il a plusieurs rendez-vous et qu'il doit encore se préparer pour l'école professionnelle et les cours interentreprises. Il doit en outre reporter les tâches de la veille qu'il n'a pas effectuées, et sa liste s'allonge. Il va devoir bien planifier les jours à venir afin de respecter tous les délais importants.

Activité typique 2 :

Aujourd'hui, Henry doit coordonner avec son supérieur les horaires des chauffeurs de son entreprise de transport routier. Étant donné que deux chauffeurs sont malades, ils doivent revoir leur planification.

4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

c1.ep1a	Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)
c1.ep1b	Ils utilisent des techniques de travail courantes et des outils numériques pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais. (C3)
c1.ep1c	Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial. (C3)
c1.ep1d	Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)
c1.ep1e	Ils créent des plans d'organisation appropriés avec des programmes courants. (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

c1.ep1a	Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)
---------	---

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c1.ep1b	Ils utilisent des techniques de travail courantes et des outils numériques pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais. (C3)
---------	--

c1.ep1c	Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial. (C3)
c1.ep1d	Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)
c1.ep1e	Ils créent des plans d'organisation appropriés avec des programmes courants. (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.1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »

4.4 Champ d'apprentissage 2 : Participer à des événements internes et externes

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

4.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Liam se voit confier la tâche d'organiser un petit apéro dînatoire qui se tiendra dans l'entreprise. Une trentaine de personnes seront présentes, certaines étant véganes. Liam rédige une liste des choses qu'il doit faire. Il marque les principaux points qu'il doit dans l'idéal clarifier le jour même, comme les questions de budget et de locaux. Il planifie les autres points dans son calendrier dans les jours suivants.

Activité typique 2 :

Lea a commandé de la vaisselle en plastique pour l'apéritif. Lorsque Liam reçoit la liste des choses que Lea a commandées, il n'est pas enthousiaste. Comme lui-même essaie d'agir de manière durable, il aurait aimé avoir des couverts réutilisables et des assiettes en matériau recyclé.

4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
c1.ep4a	Ils planifient un petit événement. (C3)
c1.ep5a	Ils analysent l'impact environnemental d'un événement et en déduisent les mesures appropriées pour réduire cet impact. (C4)
c1.ep7a	Ils identifient et définissent les possibilités d'économiser du temps et des ressources dans leur organisation et leur planification. (C3)
c1.ep7b	Ils examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées. (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

c1.ep4a	Ils planifient un petit événement. (C3)
c1.ep5a	Ils analysent l'impact environnemental d'un événement et en déduisent les mesures appropriées pour réduire cet impact. (C4)
c1.ep7a	Ils identifient et définissent les possibilités d'économiser du temps et des ressources dans leur organisation et leur planification. (C3)
c1.ep7b	Ils examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées. (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.1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »

4.5 Champ d'apprentissage 3 : Soutenir les processus administratifs

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

4.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Andrea est en première année de son apprentissage commercial. Elle travaille dans une petite imprimerie. Elle ouvre le carton de la commande reçue par son entreprise formatrice. Outre les toners, elle y trouve aussi la facture. Le chef d'Andrea aimerait qu'elle classe la facture sous forme papier dans le classeur correspondant et qu'elle la scanne à des fins de paiement et qu'elle l'enregistre dans un dossier sur l'ordinateur.

Activité typique 2 :

Philippe effectue son apprentissage commercial dans une petite agence de voyages. Il doit préparer les nouvelles offres de voyages dans une courte présentation pour leur écran client. Il utilise pour cela les diapositives de la petite entreprise, qui ont un schéma de couleurs rouge/orange et montrent le logo de l'entreprise sur chaque diapositive. Pour donner directement envie aux clients, il choisit des photos impressionnantes.

Activité typique 3 :

Karlo travaille beaucoup avec Excel. Certains clients ont des problèmes à l'ouverture des documents. C'est pourquoi il enregistre toujours son travail dans des formats qui leur conviennent.

4.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
c2.ep1a	Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)
c2.ep3a	Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)
c2.ep4a	Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)
c2.ep5d	Ils définissent le contenu essentiel des documents administratifs et relatifs au personnel courants. (C3)
c5.ep1e	Ils utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données. (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

c2.ep1a	Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)
---------	--

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c2.ep3a	Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)
c2.ep4a	Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)
c2.ep5d	Ils définissent le contenu essentiel des documents administratifs et relatifs au personnel courants. (C3)
c5.ep1e	Ils utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données. (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.2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

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

4.6 Champ d'apprentissage 4 : Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région

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

4.6.1 Activité typique

Remo travaille dans un bureau fiduciaire. Il aimerait que son entreprise le libère à la fin de l'année parce qu'il aura des examens importants à l'école professionnelle et s'adresse donc à son patron. Ce dernier l'informe que ce n'est pas possible selon son contrat et qu'il aura de toute façon besoin de lui au bureau pour cette période de grande activité à la fin de l'année. Remo trouve cela étrange et veut vérifier ses droits dans son contrat d'apprentissage.

4.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
c2.ep5a	Ils expliquent les éléments du contrat d'apprentissage et les droits et obligations des parties contractantes. (C2)
c2.ep5c	Ils expliquent la structure et la langue des documents relatifs au personnel. (C2)
c2.ep5b	Ils expliquent les éléments centraux d'autres contrats courants (contrat individuel de travail, contrat de vente mobilière, mandat simple, contrat de location, contrat de prêt, société simple, contrat d'entreprise et leasing) et d'autres bases juridiques. (C2)
c2.ep5e	Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (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

c2.ep5a	Ils expliquent les éléments du contrat d'apprentissage et les droits et obligations des parties contractantes. (C2)
c2.ep5b	Ils expliquent les éléments centraux d'autres contrats courants (contrat individuel de travail, contrat de vente mobilière, mandat simple, contrat de location, contrat de prêt, société simple, contrat d'entreprise et leasing) et d'autres bases juridiques. (C2)
c2.ep5c	Ils expliquent la structure et la langue des documents relatifs au personnel. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c2.ep5e	Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (C3)
---------	---

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.6.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« c.2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

4.7 Champ d'apprentissage 5 : Expliquer les bases de la comptabilité

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

4.7.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Il y aura bientôt un audit dans l'entreprise de Jan. Le supérieur de Jan lui demande de préparer tous les documents requis pour le réviseur.

Activité typique 2 :

Une entreprise commerciale aimerait savoir à quel point l'entreprise où travaille Léon est rentable (ou, p. ex. combien de bénéfices ont été réalisés sur la vente des clés à molette). Léon vérifie pour cela le compte de résultat.

4.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

c5.ep1a	Ils expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise. (C2)
---------	---

c5.ep1b	Ils présentent la structure d'un compte de résultat et d'un bilan. (C2)
c5.ep1c	Ils expliquent la fonction et le déroulement des comptes intermédiaires et annuels. (C2)

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

c5.ep1a	Ils expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise. (C2)
c5.ep1b	Ils présentent la structure d'un compte de résultat et d'un bilan. (C2)
c5.ep1c	Ils expliquent la fonction et le déroulement des comptes intermédiaires et annuels. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.7.3 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 »

4.8 Champ d'apprentissage 6 : Mettre en œuvre des processus en entreprise

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

4.8.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Mitchell travaille dans le service interne d'une entreprise de taille moyenne. Lorsqu'il prépare une nouvelle réservation pour Carlo du service externe, tous deux se concertent généralement brièvement au téléphone. De cette façon, ils évitent que des informations se perdent.

Activité typique 2 :

Elisabeth est responsable de la commande de matériel de bureau pour l'ensemble de l'entreprise. À cette fin, elle crée une description de processus dans Word sur la façon dont les collaborateurs et collaboratrices doivent procéder et sur la manière dont se déroule la commande. Elisabeth discute avec sa supérieure de la manière dont ils vont informer le personnel de ce processus.

4.8.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
c3.ep1a	Ils décrivent les processus de prestation de services typiques d'une entreprise. (C2)
c3.ep1b	Ils montrent les éléments de base et les interfaces d'un processus en entreprise. (C2)
c3.ep1c	Ils expliquent les bases de la gestion des processus. (C2)
c3.ep1d	Ils créent des descriptions de processus sous forme graphique et textuelle avec des programmes d'application courants. (C3)
c3.ep3a	Ils établissent des calendriers pour les processus de travail. (C3)
c3.ep6a	Ils analysent les flux de processus, identifient les problèmes et développent 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

c3.ep1a	Ils décrivent les processus de prestation de services typiques d'une entreprise. (C2)
c3.ep1b	Ils montrent les éléments de base et les interfaces d'un processus en entreprise. (C2)
c3.ep1c	Ils expliquent les bases de la gestion des processus. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c3.ep1d	Ils créent des descriptions de processus sous forme graphique et textuelle avec des programmes d'application courants. (C3)
c3.ep3a	Ils établissent des calendriers pour les processus de travail. (C3)
c3.ep6a	Ils analysent les flux de processus, identifient les problèmes et développent des mesures d'optimisation. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.8.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« c.3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »

4.9 Champ d'apprentissage de base 7 : Communiquer dans la langue nationale de la région

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

4.9.1 Activité typique

Mitchell travaille dans le service interne d'une entreprise de taille moyenne. Lorsqu'il prépare une nouvelle réservation pour Carlo du service externe, tous deux se concertent généralement brièvement au téléphone. Si Carlo n'est pas disponible, Mitchell lui envoie un courriel. De cette façon, ils évitent que des informations se perdent.

4.9.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

c3.ep4a	Ils transmettent des informations et des instructions sur les processus de travail de manière appropriée au destinataire. (C3)
c4.ep1c	Ils planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes. (C3)

c4.ep1d	Ils communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques). (C3)
c4.ep2a	Ils présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire. (C3)
c4.ep2b	Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (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

c4.ep2a	Ils présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire. (C3)
c4.ep2b	Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (niveau B1). (C3)
c3.ep4a	Ils transmettent des informations et des instructions sur les processus de travail de manière appropriée au destinataire. (C3)
c4.ep1c	Ils planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes. (C3)
c4.ep1d	Ils communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques). (C3)

4.9.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« c.3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »

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

4.10 Champ d'apprentissage de base 8 : Communiquer dans une langue étrangère

40 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.*

4.10.1 Activité typique

Elisabeth est responsable de la commande de matériel de bureau pour l'ensemble de l'entreprise. À cette fin, elle crée une description de processus dans Word sur la façon dont les collaborateurs et collaboratrices doivent procéder et sur la manière dont se déroule la commande. Elisabeth discute avec sa supérieure de la manière dont ils vont informer le personnel de ce processus. Celle-ci demande à Elisabeth de traduire les processus dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais. De cette façon, elle veut s'assurer qu'il n'y aura pas de barrière linguistique pour les collaborateurs et collaboratrices internationaux.

4.10.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
c4.ep1c	Ils planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes. (C3) *
c4.ep1d	Ils communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques). (C3) *
c4.ep2a	Ils présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire. (C3) *
c4.ep2b	Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (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

c4.ep2b	Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (niveau B1). (C3) *
c4.ep2a	Ils présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire. (C3) *
c4.ep1c	Ils planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes. (C3) *
c4.ep1d	Ils communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques). (C3) *

4.10.3 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 »

4.11 Champ d'apprentissage 9 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)

Suivra ultérieurement..

4.12 Champ d'apprentissage 10 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques)

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.1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Les employés et employées de commerce contactent les clients ou les fournisseurs et établissent des contacts pour leurs collaborateurs ainsi que pour leurs supérieurs. Ils s'enquière des besoins, fournissent les informations demandées et envoient le cas échéant des documents aux clients ou aux fournisseurs après avoir consulté les services compétents. Ils dirigent les clients ou les fournisseurs vers les services compétents et assurent le suivi (rappels, etc.).

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 ou dans une langue étrangère 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.

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 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs	d.1/d.2	12
CA 2 : Identifier les besoins des clients	d.1/d.2	12
CA 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil	d.2	24
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	d.1/d.2	56
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	d.1/d.2	56
CA 6 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	DCO D	

5.3 Champ d'apprentissage 1 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

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

5.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Claudio salue par son prénom la dame qui livre chaque semaine les journaux et magazines depuis qu'il a commencé son apprentissage. Après quelques semaines, il a demandé son nom à son supérieur et s'est adressé à elle par son nom de famille lorsqu'ils se sont revus la fois suivante. Mais, elle lui a tout de suite proposé qu'ils se tutoient. Elle aussi se montre amicale avec Claudio et lui raconte parfois quelques nouvelles de son entreprise.

Activité typique 2 :

Ricardo est chargé d'accueillir les clients. Il regarde dans le registre client et réfléchit à un sujet de conversation approprié pour le client qui va bientôt arriver, M. Schindele.

Activité typique 3 :

Paola est le « rayon de soleil » de l'entreprise, comme son patron aime à le dire. Elle est apprentie de première année et travaille à l'accueil d'un hôtel cinq étoiles. Toutefois, aujourd'hui, elle est de mauvaise humeur. Lorsque le téléphone sonne, elle répond malgré tout à la cliente comme d'habitude avec amabilité et serviabilité.

5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d1.ep1a	Ils mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service (C3)
d1.ep1b	Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)
d2.ep1a	Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)

d2.ep3b	Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (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

d2.ep1a	Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)
d1.ep1b	Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

d1.ep1a :	Ils mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service (C3)
d2.ep3b :	Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

5.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« d.1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »

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

5.4 Champ d'apprentissage 2 : Identifier les besoins des clients

12 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.*

5.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Gabi salue une cliente au guichet CFF. La cliente croise démonstrativement les bras, ses lèvres sont serrées, ne lui adresse aucun sourire. Gabi se prépare déjà mentalement à de lourds reproches.

Activité typique 2 :

Abdal est au téléphone avec un client qui aimerait souscrire une assurance ménage. Il résume la demande du client afin d'éviter tout malentendu.

5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d1.ep2a	Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3) *
d1.ep2b	Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes. (C3) *
d1.ep5a	Ils interprètent des signaux non verbaux. (C3)
d1.ep6a	Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins. (C3) *
d2.ep2b	Ils écoutent activement. (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

d1.ep2a :	Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3) *
d1.ep5a :	Ils interprètent des signaux non verbaux. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d1.ep2b :	Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes. (C3) *
-----------	--

d1.ep6a :	Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins. (C3) *
d2.ep2b :	Ils écoutent activement. (C3) *

5.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« d.1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »

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

5.5 Champ d'apprentissage 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil

24 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.*

5.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Katharina est au téléphone avec un fournisseur. Ce dernier aimerait savoir quand au plus tard la marchandise commandée doit être livrée, car des difficultés peuvent toujours survenir. Katharina vérifie dans le système et l'informe qu'ils ont besoin de la marchandise au plus tard le jeudi de la semaine suivante.

Activité typique 2 :

Dans l'après-midi, Katharina a un entretien avec une cliente qui l'a déjà informée par courriel qu'elle souhaite renouveler l'ensemble de son équipement de laboratoire. Katharina a donc pu suffisamment se préparer en vue de l'entretien. Elle présente à la cliente les nouveaux appareils entrant en ligne de compte et cite à chaque fois les avantages et les inconvénients. Elle demande de manière compétente à la cliente si celle-ci est satisfaite de la sélection.

5.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d2.ep1b	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information. (C3)
d2.ep1c	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de conseil. (C3)
d2.ep2a	Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes. (C3) *
d2.ep3a	Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3) *
d2.ep6a	Ils utilisent des techniques d'argumentation. (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.ep1b	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information. (C3)
d2.ep1c	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de conseil. (C3)
d2.ep2a	Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes. (C3) *
d2.ep3a :	Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3) *
d2.ep6a :	Ils utilisent des techniques d'argumentation. (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 »

5.6 Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région

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

5.6.1 Activité typique

Dans l'après-midi, Malik a un entretien avec une cliente qui l'a déjà informé par courriel qu'elle souhaite modifier son bon de commande. Malik a donc eu suffisamment de temps pour se préparer en vue de l'entretien. Malik lui présente d'autres options et cite les avantages et les inconvénients de chacune. Il utilise pour cela les termes techniques propres au bon de commande.

5.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

d1.ep8a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
d2.ep7a	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

d1.ep8a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)
---------	---

d2.ep7a 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.1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »

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

5.7 Champ d'apprentissage de base 5 : Communiquer dans une langue étrangère

56 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.*

5.7.1 Activité typique

Dans l'après-midi, Katharina a un entretien avec une cliente anglophone qui l'a déjà informée par courriel qu'elle souhaite modifier son bon de commande. Katharina a donc eu suffisamment de temps pour se préparer en vue de l'entretien. Katharina lui présente d'autres options envisageables et cite les avantages et les inconvénients de chacune. Elle utilise pour cela les termes anglais propres au bon de commande.

5.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

d1.ep8a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
d2.ep7a	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

d1.ep8a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
d2.ep7a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *

5.7.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« d.1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »

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

5.8 Champ d'apprentissage 6 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)

Suivra ultérieurement..

5.9 Champ d'apprentissage 7 : 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	Situation de travail (selon le profil d'activités)
opérationnelle	

e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial

Les employés et employées de commerce utilisent les logiciels courants de leur domaine de travail. Ils utilisent et gèrent des environnements de travail et outils numériques et organisent des plateformes d'échange numériques. Les employés et employées de commerce travaillent avec des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (Content Management System) et mettent à jour les contenus et les données. Ce faisant, ils respectent les directives générales et spécifiques à l'entreprise en matière de protection des données.

Les employés et employées de commerce instruisent différents groupes d'intérêts sur les possibilités d'utilisation des logiciels et systèmes utilisés dans l'entreprise.

Ils identifient les risques ou les dangers courants en matière de sécurité des données et prennent les mesures appropriées au niveau adéquat.

Ils résolvent eux-mêmes les problèmes techniques simples ou les transmettent rapidement au service compétent.

e.2 Utiliser des applications propres au domaine commercial

Les employés et employées de commerce effectuent des recherches à l'aide de diverses méthodes, les filtrent et les préparent en fonction des besoins du mandant. Pour cela, ils utilisent différentes sources d'information, qu'il s'agisse de personnes, d'Internet ou de systèmes de données et de stockage de l'entreprise.

Ils documentent et organisent les informations issues de leurs recherches en vue d'une utilisation ultérieure conformément aux dispositions en matière de droit d'auteur et de protection des données et aux directives de l'entreprise (p. ex. en cas de données sensibles).

e.4 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multi-médias

Les employés et employées de commerce élaborent, seuls ou en collaboration avec les services compétents, des documents et supports d'information. Selon l'objectif, ils recourent à des images, des vidéos, du texte, des sons, etc.

Ils préparent les contenus avec les programmes appropriés. Ce faisant, ils tiennent compte de l'objectif, des groupes cibles, et du canal d'information et de communication.

Les employés et employées de commerce élaborent des modèles pour les différents supports d'information et formats de médias.

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 : Utiliser des applications et expliquer les programmes	e.1	84
CA 2 : Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques	e.2	16
CA 3 : Préparer des contenus multimédias I	e.4	60
CA 4 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II	e.1/e.4	24
CA 5 : Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données.	e.1/e.2	16
CA 6 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)	DCO E	
CA 7 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)	DCO E	

6.3 Champ d'apprentissage 1 : Utiliser des applications et expliquer les programmes

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

6.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Ramin est en première année d'apprentissage dans une entreprise de transport. Un collègue de travail plus âgé, sur le point de prendre sa retraite, lui demande de l'aide. Il a des problèmes pour envoyer des rendez-vous à d'autres participants depuis son application de calendrier. Ramin, qui utilise la même application pour ses rendez-vous privés se penche sur le problème.

Activité typique 2 :

Kim travaille actuellement dans le service de comptabilité des salaires de son entreprise formatrice « résidence Soleil ». Son supérieur l'a informée qu'à l'issue de sa période d'essai, le nouveau collaborateur Carlos bénéficiera d'une augmentation de salaire. Kim est donc chargée d'adapter les données relatives au salaire de Carlos dans le système.

Activité typique 3 :

Salomé crée un nouveau procès-verbal dans le nuage pour une réunion qui aura lieu en ligne. Elle envoie le lien vers le document à tous les participants afin qu'ils puissent saisir les points qui seront à traiter déjà avant la séance. Dans son courriel, elle signale que tout le monde peut travailler en même temps dans le document et qu'il n'y a pas de sauvegarde particulière à faire.

6.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
e1.ep1a	Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)
e1.ep1b	Ils expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud). (C2)
e1.ep3a	Ils expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation. (C2)
e1.ep3b	Ils mettent à jour les programmes d'application ainsi que les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (content management system). (C3)
e1.ep5a	Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants propres au domaine commercial. (C3)
e1.ep7a	Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (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

e1.ep1b	Ils expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud). (C2)
e1.ep3a	Ils expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e1.ep1a	Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)
---------	--

e1.ep3b	Ils mettent à jour les programmes d'application ainsi que les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (content management system). (C3)
e1.ep5a	Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants propres au domaine commercial. (C3)
e1.ep7a	Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« e.1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial »

6.4 Champ d'apprentissage 2 : Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques

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

6.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Pierre cherche des informations sur Internet pour sa cheffe. Il reçoit un message d'erreur lui indiquant que le pare-feu, qui a été installé hier sur son ordinateur, est inactif. Avant de poursuivre son travail, il s'adresse au service informatique de son entreprise et clarifie le problème avec le support.

Activité typique 2 :

Janine cherche le taux d'imposition à la source de son canton pour un employé étranger. Elle trouve une indication datant de 2013, mais n'est pas sûre que cette information soit encore valable. Les chiffres lui semblent très élevés, elle cherche donc une deuxième source.

Activité typique 3 :

Karoline vient juste de commencer à travailler dans sa nouvelle entreprise formatrice, une banque cantonale. Sa supérieure est en rendez-vous à l'extérieur et a besoin de toute urgence de données clients, mais elle ne peut pas consulter la base de données à cet instant. Karoline doit chercher les données à l'interne et les communiquer à sa cheffe par téléphone.

6.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
e2.ep1a	Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique. (C3)
e2.ep2a	Ils appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet. (C3)
e2.ep3b	Ils identifient et définissent les données et informations importantes sur la base de simples demandes de recherche. (C3)
e2.ep3c	Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (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

e2.ep1a	Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique. (C3)
e2.ep2a	Ils appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet. (C3)
e2.ep3b	Ils identifient et définissent les données et informations importantes sur la base de simples demandes de recherche. (C3)
e2.ep3c	Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« e.2 Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique »

6.5 Champ d'apprentissage 3 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia I

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

Remarque : ce champ d'apprentissage devrait être traité au premier semestre de cette année scolaire.

6.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Avec l'aide d'un collègue, Jonas est chargé de réaliser un screencast (capture d'écran vidéo) pour son entreprise sur l'utilisation d'un nouvel outil. Il rédige pour cela un script, afin que le narrateur lise le bon texte au bon endroit.

Activité typique 2 :

Sven prépare des informations sur son domaine d'activité pour une vidéoconférence. Pour ce faire, il n'utilise pas une présentation traditionnelle, mais un nouvel outil doté d'une interface interactive. De cette manière, les participants peuvent choisir eux-mêmes les informations qui les intéressent.

6.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
e4.ep1a	Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)
e4.ep1b	Ils expliquent la structure d'un script pour les productions audio et vidéo. (C2)
e4.ep1c	Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)

e4.ep1d	Ils créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants. (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

e4.ep1b	Ils expliquent la structure d'un script pour les productions audio et vidéo. (C2)
---------	---

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e4.ep1a	Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)
e4.ep1c	Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)
e4.ep1d	Ils créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« e.4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »

6.6 Champ d'apprentissage 4 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II

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

Remarque : ce champ d'apprentissage se base sur le champ d'apprentissage 3 et devrait être traité au deuxième semestre de la première année scolaire.

6.6.1 Activité typique

Activité typique 1 :

La fête du personnel de la société Greiner Logistics aura lieu la semaine prochaine. En tant que spécialiste du domaine commercial, Carina a été chargée de photographier la fête, puis de créer un article sur le site internet.

Activité typique 2 :

Yesim est au téléphone avec une personne qui ne sait pas comment remplir le formulaire de contact numérique. Elle lui apporte l'aide nécessaire.

Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

e1.ep2a	Ils fournissent une assistance spécifique au groupe cible pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)
e4.ep1e	Ils créent et présentent des contenus (textes, images, son, vidéo) dans un format courant. (C3)
e4.ep3a	Ils élaborent des modèles pour les supports d'information et les formats de médias courants. (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

e1.ep2a	Ils fournissent une assistance spécifique au groupe cible pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)
e4.ep1e	Ils créent et présentent des contenus (textes, images, son, vidéo) dans un format courant. (C3)
e4.ep3a	Ils élaborent des modèles pour les supports d'information et les formats de médias courants. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

6.6.2 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« e.1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial »

« e.4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »

6.7 Champ d'apprentissage 5 : Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données

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

6.7.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Catherine compile diverses données sensibles pour la gestion des RH. Elle vérifie soigneusement toutes les adresses électroniques des destinataires pour ne pas envoyer le courriel contenant des données sensibles aux mauvaises personnes.

Activité typique 2 :

Au cours de ses recherches, Simone a téléchargé plusieurs images d'entreprises d'expédition par camion sur Internet, qu'elle a incluses dans sa présentation sur son entreprise de transport. Elle remarque qu'une des photos a un filigrane. Elle décide alors de vérifier à nouveau les droits d'auteur de toutes les images.

Activité typique 3 :

Mehmet souhaite préparer une présentation pour le fournisseur à partir d'une feuille de calcul Excel interne. Il crée un bref one-pager.

6.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

e1.ep4a	Ils appliquent des mesures et des règlements pour la sécurité et la protection des données. (C3)
e2.ep3a	Ils décrivent les principaux moyens de contrôler la qualité des sources d'information. (C2)
e2.ep4a	Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire. (C3)
e2.ep5a	Ils appliquent les règles du droit d'auteur et de la protection des données en toute sécurité lors de la recherche et de l'utilisation d'informations. (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

e2.ep3a	Ils décrivent les principaux moyens de contrôler la qualité des sources d'information. (C2)
---------	---

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e1.ep4a	Ils appliquent des mesures et des règlements pour la sécurité et la protection des données. (C3)
e2.ep4a	Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire. (C3)
e2.ep5a	Ils appliquent les règles du droit d'auteur et de la protection des données en toute sécurité lors de la recherche et de l'utilisation d'informations. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.7.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« e.1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial »

« e.2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique »

6.8 Champ d'apprentissage 6 : Connaissances professionnelles CFC (unités d'exercice pratique)

Suivra ultérieurement.

6.9 Champ d'apprentissage 7 : Connaissances professionnelles CFC (mandats pratiques scolaires)

Suivra ultérieurement.