

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

## 2<sup>e</sup> année d'apprentissage

**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. 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 1.2 du 25 octobre 2021

**Équipe de rédaction :** Ectaveo AG  
Raphael Bernauer  
Susanne Cavadini-Weber  
Marco Giovannacci  
Markus Gsteiger  
Aline Kellenberger  
Albert Lambelet  
Flavio Maggi  
Marika Musitelli  
Margrit Nägeli  
Thierry Porée  
Jan Widmayer  
Alexander Zurkinden

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Conditions cadres découlant des documents de base</b>	<b>4</b>
1.1	Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation CFC	4
1.2	Vue d'ensemble 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage	6
<b>2</b>	<b>Domaine de compétence opérationnelles A « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques »</b>	<b>14</b>
2.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	14
2.2	Vue d'ensemble des tous les champs d'apprentissage et des domaines thématiques afférents	15
2.3	Champ d'apprentissage 1 : Travail sur le portfolio : Moi, en tant que personne privée et professionnelle	15
2.4	Champ d'apprentissage 2a : Relations sociales et logement	17
2.5	Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles	20
2.6	Champ d'apprentissage 4a : Démocratie et médias	22
2.7	Examens dans le cadre de la note d'expérience	26
<b>3</b>	<b>Domaine de compétence opérationnelles B « Interaction dans un milieu de travail interconnecté »</b>	<b>27</b>
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	27
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	28
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Faire face à des changements dans l'entreprise	29
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Expliquer les bases de la gestion de projet	31
3.5	Champ d'apprentissage 3 : Piloter et surveiller l'avancement de projets à l'aide d'exemples simples	32
3.6	Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	34
3.7	Champ d'apprentissage de base 5 : Communiquer dans une langue étrangère	36
3.8	Examens dans le cadre de la note d'expérience	38
<b>4</b>	<b>Domaine de compétence opérationnelles C « Coordination des processus de travail en entreprise »</b>	<b>39</b>
4.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	39
4.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	40
4.3	Champ d'apprentissage 1 : Mettre en œuvre des processus en entreprise	40
4.4	Champ d'apprentissage 2 : Créer des documents de marketing et de communication	42

4.5	Champ d'apprentissage 3 : Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation	44
4.6	Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	45
4.7	Champ d'apprentissage de base 5 : Communiquer dans une langue étrangère	47
4.8	Examens dans le cadre de la note d'expérience	50
<b>5</b>	<b>Domaine de compétence opérationnelles D « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs »</b>	<b>51</b>
5.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	51
5.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	52
5.3	Champ d'apprentissage 1 : Mener des entretiens de vente et de négociation	52
5.4	Champ d'apprentissage 2 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	54
5.5	Champ d'apprentissage de base 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	56
5.6	Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans une langue étrangère	58
5.7	Examens dans le cadre de la note d'expérience	60
<b>6</b>	<b>Domaine de compétence opérationnelles E « Utilisation des technologies numériques du monde du travail »</b>	<b>61</b>
6.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	61
6.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	62
6.3	Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données	62
6.4	Champ d'apprentissage 2 : Préparer et évaluer des statistiques et des données	64
6.5	Champ d'apprentissage 3 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II	66
6.6	Examens dans le cadre de la note d'expérience	68
<b>7</b>	<b>Aides à la planification</b>	<b>69</b>
<b>8</b>	<b>Annexe 1</b>	<b>70</b>

# 1 Conditions cadres découlant des documents de base

## 1.1 Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation CFC

	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		3 <sup>e</sup> année d'apprentissage	
	Entre-prise	EP	Entre-prise	EP	Entre-prise	EP
<b>a Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques</b>						
a1 : Examiner et développer des compétences commerciales						
a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial						
a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial						
a4 : Agir de manière responsable dans la société						
a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions						
<b>b Interaction dans un milieu de travail interconnecté</b>						
b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial						
b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise						
b3 : Participer aux discussions économiques						
b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels						
b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise						
<b>c Coordination des processus de travail en entreprise</b>						
c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial						
c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial						
c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise						
c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication						
c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières						
c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)						

<b>d Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs</b>					
d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs					
d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs					
d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs					
d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs					
d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)					
d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)					
<b>e Utilisation des technologies numériques du monde du travail</b>					
e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial					
e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique					
e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise					
e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias					
e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)					
e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)					
<b>Domaines à choix</b>					
« Deuxième langue étrangère »					
« Travail de projet individuel »					

#### Légende



Entreprise



EP

(Les CI pour les différentes branches de formation et d'examens sont réglementés dans l'annexe 2 du plan de formation).

## 1.2 Vue d'ensemble 2<sup>e</sup> année d'apprentissage

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		40 périodes
<b>CO</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO A</b>	
<b>a.1</b>	<b>Examiner et développer des compétences commerciales</b>	
	a1.ep2a : Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)	
	a1.ep3a : Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)	
	a1.ep3b : Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)	
<b>a.3</b>	<b>Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial</b>	
	a3.ep1c : Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)	
<b>a.4</b>	<b>Agir de manière responsable dans la société</b>	
	a4.ep1 : Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)	
	a4.ep2 : Ils réfléchissent à leurs propres attentes quant à leurs relations sociales. (C4)	
	a4.ep3 : Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)	
	a4.ep7 : Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)	
	a4.ep8a : Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)	
	a4.ep8b : Ils expliquent le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)	

## 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)

### Domaines thématiques

#### Objectifs évaluateurs T dans le DCO A

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

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

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

### T2 Domaine thématique 2 : Mode de vie individuel

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

T2b.14 : 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.7 : Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)

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

<b>DCO B Interaction dans un milieu de travail interconnecté</b>		<b>80 périodes</b>
<b>DC</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO B</b>	
<b>b.1</b>	<b>Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial</b>	
	b1.ep2a : Ils communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)	
<b>b.2</b>	<b>Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise</b>	
	b2.ep4a : Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)	
	b2.ep5a : Ils expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise. (C2)	
<b>b.3</b>	<b>Participer aux discussions économiques</b>	
	b3.ep2a : Ils recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux. (C3)	
<b>b.4</b>	<b>Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels</b>	
	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		160 périodes
<b>DC</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO C</b>	
<b>c.3</b>	<b>Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise</b>	
	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)	
<b>c.4</b>	<b>Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication</b>	
	c4.ep1a : Ils décrivent les caractéristiques de base des concepts d'information et de communication de l'entreprise. (C2)	
	c4.ep1b : Ils présentent les caractéristiques des canaux de communication usuels. (C2)	
	c4.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)

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

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

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

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

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

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

### **DCO D Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs**

**160 périodes**

#### **DC Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO D**

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

d2.ep2c : Ils procèdent à une analyse complète des besoins. (C3)

d2.ep5a : Ils utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client. (C3)

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

##### **d.3 Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs**

d3.ep1a : Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de vente. (C3)

d3.ep1b : Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de négociation. (C3)

d3.ep1d : Pour un entretien de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs, ils choisissent et mettent en œuvre une technique de communication ciblée. (C3)

d3.ep4a : Ils établissent une offre orientée vers le client. (C3)

d3.ep7a : Ils appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur. (C3)

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

#### **d.4 Entretien des relations avec les clients et les fournisseurs**

d4.ep1a : Ils expliquent les facteurs déterminants pour le maintien des relations avec les clients et les fournisseurs. (C2)

d4.ep2a : Ils développent des mesures de fidélisation des clients. (C3)

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

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

### **DCO E Utilisation des technologies numériques du monde du travail**

**80 périodes**

#### **DC Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO E**

##### **e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial**

e1.ep2a : Ils fournissent une assistance spécifique au groupe cible pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)

e1.ep4a : Ils appliquent des mesures et des règlements pour la sécurité et la protection des données. (C3)

## **e.2 Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique**

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)

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

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

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

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

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

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

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

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 compétence 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.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 liées au marché du travail et du logement, ainsi que dans les questions d'argent, de crédit, d'assurance, de retraite, de fiscalité, etc. Ils planifient consciemment leurs actions sur des questions pertinentes et en tirent des conclusions pour eux-mêmes et leurs activités en tant qu'employés et employées de commerce.

Les employés et employées de commerce construisent leur identité numérique de manière réfléchie et se représentent l'impact que cette dernière aura sur la société et l'entreprise.

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

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

Les employés et employées de commerce sont conscients du monde créatif et esthétique et comprennent les différents moyens, possibilités et formes d'expression culturels. Ils développent et élargissent leurs propres formes de création et d'expression. Ils en tirent des conclusions et des mesures pour eux-mêmes et pour leurs actions en tant qu'employés et employées de commerce (communication, entretiens client, etc.).

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

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

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	16
CA 2a : Relations sociales et logement	a.4/T2	8.5
CA 2b : Finances personnelles	a.4/T2	7.5
CA 4a : Démocratie et médias	a.5/T4	8

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

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

### 2.3.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Petra aimerait postuler une nouvelle place d'apprentissage. Pour cela, elle utilise un modèle approprié qui correspond à sa personnalité et rédige une lettre de motivation à l'intention de l'entreprise.

#### Activité typique 2 :

Simon sait déjà exactement ce qu'il veut faire après son apprentissage : il aimerait travailler dans le conseil aux entreprises. Il adore trouver des solutions et discuter des problèmes et des défis. 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 travaillé longtemps dans le domaine du conseil aux entreprises. 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	
a1.ep2a	Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)
a1.ep3a	Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)
a1.ep3b	Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)
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)

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

### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

<i>Ils décrivent les contenus d'une candidature. (a3.ep1c)</i>
<i>Ils expliquent comment compresser de manière judicieuse les annexes d'une candidature. (a3.ep1c)</i>
<i>Ils expliquent les caractéristiques du contrat de travail. (a3.ep1c)</i>
<i>Ils expliquent les droits et obligations des parties contractantes dans le contrat de travail. (T1.6)</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

a1.ep2a	Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)
a1.ep3a	Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)
a1.ep3b	Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)
T1.4	Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)

*Ils développent une vue personnelle de leur avenir sur les plans privé et professionnel, p. ex. à l'aide d'un « Vision Board ».*

a3.ep1c	Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)
	<i>Ils élaborent des documents de candidature électroniques attrayants en respectant les directives relatives à la taille des annexes.</i>
	<i>Ils identifient les compétences requises dans les offres d'emploi et les mettent en évidence dans leurs documents de candidature.</i>
T1.6	Ils évaluent des cas simples issus du droit du travail. (C5)
	<i>À l'aide d'exemples, ils résolvent des problèmes juridiques simples relatifs au contrat de travail dans les domaines de la résiliation du contrat, des heures supplémentaires, du maintien du versement du salaire, du droit aux vacances et du devoir de diligence et de loyauté en s'appuyant sur le Code des obligations.</i>
T1.9	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 2.3.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

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

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

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

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

### 2.4.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Armin est en deuxième année d'apprentissage d'employé de commerce et travaille dans une administration communale. Peter Meier et Renate Seehofer veulent se marier. Peter Meier est citoyen suisse, Renate Seehofer est Allemande. Comme Renate ne connaît pas le droit du mariage suisse, elle aimerait qu'Armin lui explique comment fonctionne le mariage en Suisse

ainsi que les droits et obligations qui y sont associés. Au guichet, Armin doit expliquer à Renate, en termes simples, les effets du mariage et lui montrer, à l'aide d'un diagramme, comment fonctionne le mariage en Suisse.

### Activité typique 2 :

Lorena fait son apprentissage d'employée de commerce dans un cabinet d'avocats. Comme les clients sont souvent représentés par son cabinet dans le cadre d'un divorce, Lorena se voit confier la tâche de dresser un récapitulatif des informations les plus importantes sur le divorce sous forme de fiche. À l'avenir, cette fiche d'information sera remise aux clients avant l'entretien. Elle a pour but de présenter de manière plausible la procédure de divorce et ses conséquences.

### Activité typique 3 :

Cosimo et sa sœur se disputent souvent – surtout pour savoir qui a raison. Il a l'habitude de débattre et de se disputer fort. Dans sa nouvelle entreprise formatrice, il a récemment exprimé son point de vue assez bruyamment au cours d'un désaccord et maintenant, son collègue est en colère contre lui. Le lendemain, Cosimo réfléchit à la manière de clarifier la situation.

## 2.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

## Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

	<i>Ils expliquent les conditions et les effets des différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (T2a.1)</i>
T2a.2	Ils expliquent la procédure du mariage et les effets de ce dernier. (C2)
T2a.3	Ils expliquent la procédure et les conséquences du divorce. (C2)
	<i>Il explique la signification et les effets du régime matrimonial pendant le mariage et après sa dissolution. (T2a.4)</i>
	<i>Ils décrivent les droits et les obligations de chaque conjoint. (T2a.5)</i>
	<i>Ils expliquent les étapes typiques de la résolution des conflits en tenant compte des niveaux d'escalade (a4.ep3)</i>

## Objectifs évaluateurs Aptitudes

T2a.1	Ils comparent différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (C3)
	<i>Ils analysent et présentent les conditions et les effets des différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré).</i>
T2a.4	Ils évaluent des cas simples issus du droit de la famille (C5)
	<i>Ils appliquent le Code civil à des cas simples issus du droit de la famille.</i>
	<i>A l'aide d'exemples simples, ils calculent la liquidation du régime matrimonial en cas de divorce pour les trois régimes matrimoniaux.</i>
T2a.5	Ils comparent la signification de la famille et des rôles dévolus aux hommes et aux femmes aussi bien dans notre culture que dans d'autres cultures. (C4)
a4.ep2	Ils réfléchissent à leurs propres attentes quant à leurs relations sociales. (C4)
a4.ep3	Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)
T2a.9	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

## 2.4.3 Médias d'apprentissage

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

### Élément opérationnel

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

## 2.5 Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles

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

### 2.5.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Balthasar a eu 18 ans il y a une semaine et s'est acheté un nouveau VTT pour son anniversaire. Il veut maintenant l'assurer de manière suffisante contre le vol. Il était auparavant assuré par ses parents et demande conseil à sa mère. Cette dernière pense qu'il ne devrait pas seulement s'occuper d'assurer son vélo, mais aussi adapter son assurance-accidents. Elle recommande à son fils de se laisser conseiller de manière complète en matière d'assurances.

#### Activité typique 2 :

Frieda a une nouvelle collègue allemande qui ne connaît pas le système de prévoyance vieillesse en Suisse. Elle commence par lui expliquer le principe des trois piliers. Ensuite, elle l'aide pour mettre en place son troisième pilier et lui donne des conseils utiles, comme le fait de veiller à verser de l'argent dans le troisième pilier.

### 2.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale	
T2b.4	Ils distinguent les risques assurables et non assurables. (C4)
T2b.5	Ils expliquent le fonctionnement des assurances. (C2)
T2b.6	Ils distinguent les assurances de personnes, de biens et de fortune. (C3)
T2b.7	Ils expliquent la signification des assurances obligatoires et facultatives. (C2)
T2b.8	Ils citent les principaux avantages des assurances sociales de l'Etat. (C1)
T2b.9	Ils expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents. (C2)

a4.ep1	Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)
a4.ep7	Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)
a4.ep8a	Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)
T2b.10	Ils expliquent l'objectif et le financement de la prévoyance étatique, professionnelle et privée. (C2)
a4.ep8b	Ils expliquent le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)
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 », et concrétisés en fonction des besoins.

### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

T2b.5	Ils expliquent le fonctionnement des assurances. (C2)
	<i>Ils expliquent le principe de solidarité au moyen d'une d'assurance.</i>
	<i>Ils font la différence entre assurances de personnes, assurances choses et assurances de patrimoine.</i>
T2b.7	Ils expliquent la signification des assurances obligatoires et facultatives. (C2)
T2b.8	Ils citent les principaux avantages des assurances sociales de l'Etat. (C1)
T2b.9	Ils expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents. (C2)
a4.ep1	Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)
	<i>Ils expliquent les principales prestations des assurances de responsabilité civile et des assurances choses.</i>
a4.ep8a	Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)
T2b.10	Ils expliquent l'objectif et le financement de la prévoyance étatique, professionnelle et privée. (C2)
a4.ep8b	Ils expliquent le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)

*Ils expliquent la nécessité d'avoir des assurances pour les particuliers. (T2b.4)*

*Ils expliquent comment gérer les risques (identifier, éviter, réduire, répercuter, supporter les risques). (T2b.4)*

*Ils décrivent les principaux risques assurables. (a4.ep7)*

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

T2b.4	Ils distinguent les risques assurables et non assurables. (C4)
	<i>Ils analysent la gestion des risques d'un particulier.</i>
T2b.6	Ils distinguent les assurances de personnes, de biens et de fortune. (C3)
a4.ep7	Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)
T2b.14	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)
	<i>Ils expliquent les termes de sous-assurance et de sur-assurance et calculent le montant versé par l'assurance. (a4.ep1)</i>

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

## 2.5.3 Médias d'apprentissage

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

### Élément opérationnel

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

## 2.6 Champ d'apprentissage 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.

### Activité typique 4 :

Karoline et sa collègue de travail discutent de la neutralité de la Suisse vis-à-vis des autres pays. Karoline se plaint que la Suisse ne se positionne pas davantage et n'écoute toujours que les mêmes groupes d'intérêts. Elle pense que les politiques ne s'opposent généralement pas assez aux groupes d'intérêts parce qu'ils en sont trop proches.

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

### 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)
	<i>Ils expliquent la hiérarchie de la Constitution, des lois et des ordonnances.</i>
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)
	<i>Ils expliquent la différence entre élire et voter.</i>
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)

*Ils expliquent la différence entre élire et voter. (T4a.7)*

*Ils décrivent les partis du Conseil fédéral et les organisations faïtières des associations patronales et syndicales de la Suisse. (a5.ep4)*

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

T4a.7	Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)
a5.ep4	Ils se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent. (C4)
	<i>Ils présentent, pour des problématiques données et futures concernant l'économie et la société, les idées des partis du Conseil fédéral et des organisations faïtières des associations patronales et syndicales de la Suisse.</i>
	<i>Ils évaluent, pour des problématiques données et futures concernant l'économie et la société, les opportunités et les risques en tenant compte des idées des partis du Conseil fédéral et des organisations faïtières des associations patronales et syndicales de la Suisse.</i>
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 Examens dans le cadre de la note d'expérience

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification et dans le plan d'études pour la culture générale. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

### Les bases

#### Connaissances / compréhension (20%)

(écrit ou oral)

\_ Culture générale

#### Applications (80%)

(écrit)

\_ Critical Incidents

\_ Mini Cases

\_ Simulations pratiques

*ainsi que d'autre méthodes adéquates*

#### Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

\_ Réflexion sur le processus à l'aide du portfolio (écrit, oral ou pratique\*)

\_ Bilan (individuellement ou en groupe)

\* « pratique » signifie que les personnes en formation élaborent une œuvre, produisent quelque chose, p. ex. une vidéo.

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

#### 3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence	Situation de travail (selon le profil d'activités) opérationnelle
b.1	<b>Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial</b> <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 et en tiennent compte de manière appropriée dans le cadre de leurs activités et dans leur communication.</p> <p>Dans le cadre de leurs activités, les employés et employées de commerce respectent les directives, les accords et les délais. En cas d'écarts, ils identifient les conséquences et prennent les mesures qui s'imposent (concertation avec les groupes d'intérêts ou information des services compétents, etc.).</p>
b.2	<b>Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise</b> <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 en entreprise. Les employés et employées de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.3	<b>Participer aux discussions économiques</b> <p>Les employés et employées de commerce discutent de sujets économiques avec leurs collègues dans l'entreprise. Ils se forment leur propre opinion et participent activement, en tenant compte autant que possible des questions d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. En cas d'incertitude, ils font des recherches sur Internet et remettent en question la sérieuse et la qualité des informations provenant des médias et d'autres sources d'information sur la base de leurs connaissances.</p> <p>Les employés et employées de commerce réfléchissent aux développements actuels de la politique économique et à leur impact sur le secteur économique et sur l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Ils expliquent également les intérêts spécifiques de l'entreprise aux différents groupes d'intérêts.</p>
b.4	<b>Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels</b> <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.).</p>

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.

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

Les employés et employées de commerce s'impliquent activement dans les processus de changement en entreprise. Ils s'informent sur les nouveautés et les changements et sur leur signification pour leur domaine d'activité. Ils analysent les effets des changements sur leur domaine d'activité. Ils réfléchissent à la manière dont les nouveautés et les changements peuvent être mis en œuvre et, si nécessaire, soumettent des idées aux services compétents. Les employés et employées de commerce mettent en œuvre les changements dans le domaine commercial conformément aux directives de leurs supérieurs. Ce faisant, ils apportent, dans la mesure du possible, leurs propres idées et valeurs. En cas d'incertitude ou d'ambiguïté, les employés et employées de commerce se tournent vers leur supérieur.

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Faire face à des changements dans l'entreprise	b.2/b.5	14
CA 2 : Expliquer les bases de la gestion de projet	b.4	8
CA 3 : Piloter et surveiller l'avancement de projets à l'aide d'exemples simples	b.4	16
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	b.1/b.2/ b.3	22
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	b.1/b.2	20

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

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

#### 3.3.1 Activité typique

##### Activité typique 1 :

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

##### Activité typique 2 :

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

##### Activité typique 3 :

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

#### 3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

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

### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b2.ep5a	Ils expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise. (C2)
	<i>Ils expliquent les différences entre les objectifs normatifs et stratégiques d'une entreprise.</i>
	<i>Ils décrivent l'apparition des objectifs stratégiques à long terme à partir des visions de l'entreprise.</i>
	<i>Ils citent des développements actuels dans le domaine économique et social.</i>
b5.ep1a	Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise. (C2)
b5.ep2b	Ils expliquent de manière critique les possibilités de changement organisationnel dans l'entreprise. (C2)
	<i>Ils présentent le contenu de leurs recherches sur les développements de manière exhaustive. (b3.ep2a)</i>
	<i>Ils décrivent les effets possibles des résultats de leurs recherches sur leur propre domaine de travail. (b3.ep2a)</i>
	<i>Ils décrivent comment des processus de changement (p. ex. dans le domaine numérique) affectent les activités propres au domaine commercial. (b5.ep2c)</i>
	<i>Ils expliquent des processus de changement (p. ex. dans le domaine numérique). (b5.ep2c)</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 3.3.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

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

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

## 3.4 Champ d'apprentissage 2 : Expliquer les bases de la gestion de projet

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

### 3.4.1 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.

### 3.4.2 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 », et concrétisés en fonction des besoins.

### 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)
	<i>À l'aide d'exemples, ils montrent les étapes de la création d'un environnement de travail numérique et d'une structure de documentation. (b4.ep2a)</i>
	<i>Ils documentent des processus liés à un projet de manière complète. (b4.ep4c)</i>

### 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

-

## 3.4.3 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 »

## 3.5 Champ d'apprentissage 3 : 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.

### 3.5.1 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.

### 3.5.2 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 », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

<i>Ils citent les bases et les étapes de la mise en œuvre de projets et de projets partiels. (b4.ep3a)</i>
<i>Ils citent les instruments possibles pour le suivi de l'avancement des projets. (b4.ep4a)</i>

#### 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)

*Ils utilisent des instruments pour suivre l'avancement des projets.*

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

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 3.5.3 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 »

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

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

### 3.6.1 Activité typique

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

### 3.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

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

### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

*Ils utilisent correctement dans la langue nationale de la région les termes techniques dont ils ont besoin pour leur domaine d'activité. (b3.ep2a)*

*Ils expliquent les changements organisationnels dans l'entreprise de manière compréhensible et avec les termes techniques adéquats. (b5.ep2b)*

### 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)

*Ils mènent des entretiens exigeants sur des sujets liés à leur activité professionnelle dans la langue nationale de la région. (b2.ep4a)*

*Ils utilisent un vocabulaire différencié lorsqu'ils traitent avec différents groupes d'intérêts. (b2.ep4a)*

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

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

*Ils résument le contenu essentiel des informations dans un langage approprié.*

## 3.6.3 Médias d'apprentissage

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

### Élément opérationnel

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

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

« b.3 : Participer aux discussions économiques »

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

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

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

#### 3.7.1 Activité typique

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

#### 3.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

<i>Ils saisissent des contenus exigeants qui sont communiqués oralement ou par écrit. (b1.ep2a)</i>
<i>Ils utilisent un vocabulaire adapté dans la langue étrangère lors de situations quotidiennes et de situations propres à leur champ professionnel. (b1.ep2a)</i>

#### 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) *
	<i>Ils utilisent correctement les structures de langue et les expressions appropriées dans la langue étrangère.</i>
	<i>Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue étrangère avec assurance et de manière compréhensible.</i>
	<i>Ils conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.</i>
b2.ep4a	Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
	<i>Ils mènent des entretiens simples sur des sujets liés à leur activité professionnelle dans la langue étrangère.</i>
	<i>Ils utilisent de manière ciblée dans la langue étrangère les termes techniques dont ils ont besoin pour leur domaine d'activité.</i>

### 3.7.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

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

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

### 3.8 Examens dans le cadre de la note d'expérience

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

#### Les bases

##### Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

- \_ Connaissances professionnelles
- \_ Langue nationale
- \_ Langue étrangère

##### Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit ou oral)

- \_ Simulations pratiques
- \_ Mini Cases
- \_ Jeu de rôles (langue nationale ou langue étrangère)

##### Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

- \_ Étude de cas dirigée (écrit) ou
- \_ Petit travail de projet (écrit)

## 4 Domaine de compétence 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.3	<b>Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise</b> <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	<b>Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication</b> <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 spécificités de chaque canal (fréquence, langue, formel/informel, etc.) et de son efficacité (nombre de personnes atteintes, bénéfices/coûts, etc.).</p>
c.5	<b>Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières</b> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

## 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 : Mettre en œuvre des processus en entreprise	c.3	20
CA 2 : Créer des documents de marketing et de communication	c.4	20
CA 3 : Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation	c.5	50
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	c.3/c.4	30
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	c.4	40

## 4.3 Champ d'apprentissage 1 : Mettre en œuvre des processus en entreprise

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

### 4.3.1 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.

### 4.3.2 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 », et concrétisés en fonction des besoins.

#### 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)
	<i>Ils expliquent les éléments et la structure des diagrammes. (c3.ep1d)</i>
	<i>Ils expliquent l'approche d'une analyse de processus en entreprise. (c3.ep6a)</i>

#### 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

-

### 4.3.3 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 »

### 4.4 Champ d'apprentissage 2 : Créer des documents de marketing et de communication

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

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

#### 4.4.1 Activité typique

##### Activité typique 1 :

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

##### Activité typique 2 :

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

#### 4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

##### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c4.ep1a	Ils décrivent les caractéristiques de base des concepts d'information et de communication de l'entreprise. (C2)
c4.ep1b	Ils présentent les caractéristiques des canaux de communication usuels. (C2)
c4.ep6a	Ils décrivent les caractéristiques les plus importantes des stratégies et activités de marketing. (C2)
	<i>À l'aide d'exemples, ils utilisent des formulations appropriées dans la langue nationale de la région. (c4.ep6b)</i>
	<i>À l'aide d'exemples, ils utilisent des formulations appropriées dans la langue étrangère. (c4.ep6b)</i>

##### Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

##### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

#### 4.4.3 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 »

### 4.5 Champ d'apprentissage 3 : Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation

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

#### 4.5.1 Activité typique

##### Activité typique 1 :

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

##### Activité typique 2 :

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

#### 4.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

## Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

*Ils citent diverses applications pour la facturation et le suivi des paiements. (c5.ep3a)*

*Ils décrivent la procédure applicable pour vérifier les processus de paiement. (c5.ep5a)*

## Objectifs évaluateurs Aptitudes

*Ils expliquent l'incidence des opérations avec et sans influence sur le résultat ainsi que les opérations avec et sans effet monétaire sur le bilan et sur le compte de résultat. (c5bs1d)*

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

*Ils appliquent les directives pour l'élaboration du budget à l'aide d'un exemple.*

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

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

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 4.5.3 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 »

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

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

#### 4.6.1 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.

#### 4.6.2 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 », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

<i>Ils décrivent les caractéristiques d'une communication ciblée et adaptée au groupe cible. (c4.ep1c)</i>
<i>Ils expliquent les procédures pour éviter les conflits et pour désamorcer un conflit. (c4.ep1c)</i>
<i>Ils utilisent les termes économiques dans leur communication de manière correcte et facile à comprendre. (CA 2) (CA 3) (c4.ep2b)</i>
<i>Ils utilisent le vocabulaire issu des domaines de la communication et du marketing. (c4.ep1c) (c4.ep1d) (c4.ep2b)</i>

## 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)

### 4.6.3 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 »

## 4.7 Champ d'apprentissage de base 5 : 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.*

#### 4.7.1 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.

#### 4.7.2 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 », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

<i>Ils décrivent les caractéristiques d'une communication ciblée et adaptée au groupe cible. (c4.ep1c)</i>
<i>Ils expliquent les procédures possibles pour éviter les conflits et pour désamorcer un conflit. (c4.ep1c)</i>
<i>Ils utilisent les termes économiques dans leur communication de manière correcte et facile à comprendre. (CA 2) (CA 3) (c4.ep2b)</i>
<i>Ils utilisent le vocabulaire issu des domaines de la communication et du marketing. (c4.ep1c) (c4.ep1d) (c4.ep2b)</i>

## 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) *
<i>Ils distinguent les différents registres de langue (formel, informel).</i>	
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) *

### 4.7.3 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 »

## 4.8 Examens dans le cadre de la note d'expérience

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

### Les bases

#### Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

- \_ Connaissances professionnelles
- \_ Langue nationale
- \_ Langue étrangère

#### Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit)

- \_ Simulations pratiques  
(au moins 1 SP en langue étrangère)

### Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

- \_ Tâche de planification  
(par écrit sur place ou au long de l'année d'apprentissage, travailler en équipe de projet)

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

### 5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Mener des entretiens de vente et de négociation	d.2/d.3	40
CA 2 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d.4	20
CAB 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	d.2/d.3	50
CAB 4 : Communiquer dans une langue étrangère	d.2/d.3	50

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

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

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

### 5.3.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

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

#### Activité typique 2 :

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

#### Activité typique 3 :

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

### 5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d2.ep2c	Ils procèdent à une analyse complète des besoins. (C3) *
d2.ep5a	Ils utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client. (C3) *
d3.ep1a	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de vente. (C3)
d3.ep1b	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de négociation. (C3)
d3.ep1c	Ils utilisent des techniques d'entretien de vente et de négociation courantes. (C3) *
d3.ep1d	Pour un entretien de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs, ils choisissent et mettent en œuvre une technique de communication ciblée. (C3) *
d3.ep4a	Ils établissent une offre orientée vers le client. (C3) *
d3.ep7a	Ils appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur. (C3)

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

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

<i>Ils expliquent les étapes de l'analyse des besoins. (d2.ep2c)</i>
<i>Ils décrivent et évaluent différentes techniques de présentation lors d'un entretien avec un client. (d2.ep5a)</i>
<i>Ils décrivent des techniques de communication appropriées pour des entretiens de vente ou de négociation. (d3.ep1d)</i>

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

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

### 5.3.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

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

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

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

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

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

### 5.4.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

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

## Activité typique 2 :

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

## Activité typique 3 :

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

### 5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

d4.ep1a	Ils expliquent les facteurs déterminants pour le maintien des relations avec les clients et les fournisseurs. (C2)
d4.ep3a	Ils montrent les aspects permettant d'obtenir la satisfaction du client. (C2)
	<i>Ils décrivent le fonctionnement et l'effet des différentes mesures de pour attirer et fidéliser le client. (d4.ep2a)</i>
	<i>Ils présentent les avantages et les inconvénients des différents canaux de communication. (d4.ep4a)</i>
	<i>Ils utilisent les canaux de communication appropriés à l'aide d'exemples. (d4.ep4a)</i>

## Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 5.4.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

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

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

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

### 5.5.1 Activité typique

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

### 5.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

*Ils acquièrent un vocabulaire différencié et l'enrichissent en permanence. (d2.ep7a) (d3.ep9a)*

*Ils utilisent des expressions linguistiques appropriées dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique. (d2.ep7a) (d3.ep9a)*

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

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

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

*Ils rédigent des textes simples dans la langue nationale de la région de manière correcte sur le plan orthographique et grammatical.*

*Ils conçoivent des textes dans la langue nationale de la région de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.*

*Ils s'expriment de manière correcte et appropriée à l'oral dans la langue nationale de la région.*

*Ils utilisent un style clair et différencié.*

*Ils appliquent des techniques pour mener des entretiens au quotidien de manière prometteuse et efficace, p. ex. pour accueillir et prendre congé de leur interlocuteur ou lors de discussions informelles (Small Talk).*

*Ils formulent leurs arguments à l'oral et à l'écrit de manière attrayante et convaincante.*

### 5.5.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

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

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

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

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

### 5.6.1 Activité typique

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

### 5.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

## Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

*Ils acquièrent des structures grammaticales ainsi qu'un vocabulaire différencié dans la langue étrangère et les enrichissent en permanence.*  
(d2.ep7a) (d3.ep9a)

*Ils utilisent des expressions linguistiques appropriées dans la langue étrangère dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique et du quotidien.* (d2.ep7a) (d3.ep9a)

## Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d2.ep7a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
d3.ep9a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
<i>Ils utilisent correctement les structures de langue et les expressions courantes dans la langue étrangère.</i>	
<i>Ils s'expriment avec aisance à l'oral et de manière facilement compréhensible dans la langue étrangère.</i>	
<i>Ils conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.</i>	
<i>Ils appliquent des techniques pour mener des entretiens au quotidien de manière prometteuse et efficace, p. ex. pour accueillir et prendre congé de leur interlocuteur ou lors de discussions informelles (Small Talk).</i>	

### 5.6.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

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

## 5.7 Examens dans le cadre de la note d'expérience

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

### Les bases

#### Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

- \_ Connaissances professionnelles
- \_ Langue nationale
- \_ Langue étrangère

#### Applications sur des exemples liés à la pratique

(oral)

- \_ Critical Incidents communicatifs  
(langue nationale et langue étrangère)

#### Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

- \_ Jeu de rôles (oral, langue étrangère)

## 6 Domaine de compétence 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)
e.1	<p><b>Utiliser des applications propres au domaine commercial</b></p> <p>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.</p> <p>Les employés et employées de commerce instruisent différents groupes d'intérêts sur les possibilités d'utilisation des logiciels et systèmes utilisés dans l'entreprise.</p> <p>Ils identifient les risques ou les dangers courants en matière de sécurité des données et prennent les mesures appropriées au niveau adéquat.</p> <p>Ils résolvent eux-mêmes les problèmes techniques simples ou les transmettent rapidement au service compétent.</p>
e.2	<p><b>Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique</b></p> <p>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.</p> <p>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).</p>
e.3	<p><b>Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise</b></p> <p>Les employés et employées de commerce vérifient la plausibilité des ensembles de données et des statistiques dans leur domaine de travail. Ils participent à des évaluations et effectuent des analyses de contenus ainsi que des évaluations quantitatives de moindre envergure. Ils présentent les résultats de manière adaptée au groupe cible (sous forme de graphique, de tableau, etc.). Si nécessaire, ils transmettent leurs conclusions et propositions aux services compétents.</p>
e.4	<p><b>Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multi-médias</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Les employés et employées de commerce élaborent des modèles pour les différents supports d'information et formats de médias.</p>

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données.	e.1/e.2	16
CA 2 : Préparer et évaluer des statistiques et des données	e.3	40
CA 3 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II	e.1/e.4	24

### 6.3 Champ d'apprentissage 1 : 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.

#### 6.3.1 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.

### 6.3.2 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 », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

e2.ep3a	Ils décrivent les principaux moyens de contrôler la qualité des sources d'information. (C2)
	<i>Ils expliquent les dispositions légales en matière de protection des données et leurs effets concrets pour les entreprises de manière adaptée au groupe cible. (e1.ep4a).</i>
	<i>Ils expliquent les mesures les plus importantes pour la sécurité informatique du point de vue de l'entreprise. (e1.ep4a)</i>

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

e1.ep4a	Ils appliquent des mesures et des règlements pour la sécurité et la protection des données. (C3)
	<i>Ils identifient les menaces et agissent en fonction de la situation.</i>
e2.ep4a	Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire. (C3)
	<i>Ils visualisent des données et des informations à l'aide de diagrammes et d'outils appropriés.</i>
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)
	<i>Ils utilisent des images et des textes conformément aux dispositions en matière de droit d'auteur.</i>

## 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 »

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

## 6.4 Champ d'apprentissage 2 : Préparer et évaluer des statistiques et des données

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

### 6.4.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

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

#### Activité typique 2 :

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

#### Activité typique 3 :

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

## 6.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

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

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

e3.ep1b	Ils établissent et interprètent des statistiques et des ensembles de données. (C3)
	<i>Ils préparent des ensembles de données à partir d'enquêtes électroniques.</i>
	<i>Ils préparent des données pour l'échange entre des programmes courants.</i>
	<i>Ils lient des données entre différents programmes.</i>
e3.ep1c	Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)
	<i>Ils présentent les résultats des analyses de données sous forme graphique.</i>
	<i>Ils évaluent des ensembles de données à l'aide d'outils appropriés (p. ex. tri, filtrage, formatage conditionnel, pivot).</i>
	<i>Ils évaluent des ensembles de données avec des fonctions statistiques.</i>
e3.ep2a	Ils préparent des statistiques et des ensembles de données et les présentent de manière adaptée au groupe cible. (C3)

*Ils expliquent des types de visualisation appropriés (p. ex. types de diagrammes) pour la présentation des ensembles de données.*

e3.ep3a	Ils calculent et interprètent des indicateurs clés de l'entreprise. (C4)
	<i>Ils utilisent les fonctions des tableurs pour calculer les indicateurs clés de l'entreprise.</i>

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 6.4.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

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

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

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

#### 6.5.1 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 », et concrétisés en fonction des besoins.

### 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)
	<i>Ils créent de petits guides ou directives de travail sous forme numérique ou papier.</i>
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)
	<i>Ils conçoivent des documents numériques et analogiques (p. ex. une newsletter, une publication sur les médias sociaux, un article de blog, un rapport annuel).</i>
	<i>Ils utilisent des modèles, des caractères de remplacement, des champs, des blocs, des échelles, etc. de manière ciblée.</i>

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

## 6.5.2 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 »

## 6.6 Examens dans le cadre de la note d'expérience

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

### Les bases

#### Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

\_ Connaissances professionnelles

#### Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit ou pratique\*)

\_ Critical Incidents

\_ Mini Cases

\_ Simulations pratiques

### Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

\_ Étude de cas dirigée (écrit)

\* « pratique » signifie que les personnes en formation élaborent une œuvre, produisent quelque chose, p. ex. une vidéo.

## 7 Aides à la planification

Les moyens auxiliaires ci-après sont mis à disposition des écoles professionnelles pour la mise en œuvre :

- Employée/Employé de commerce CFC : Tableaux de vue d'ensemble des champs d'apprentissage sur les trois années (pour tous les domaines de compétences opérationnelles A à E)
- Rapport « Modèles d'organisation pour la mise en œuvre des plans de formation orientés vers les compétences opérationnelles dans les écoles professionnelles »

## 8 Annexe 1

Cette annexe présente une brève description des différentes méthodes d'examen mentionnées dans ce concept de mise en œuvre. Dans le cadre du programme de formation continue des enseignants, différentes méthodes d'examen sont décrites en détail à la rubrique « Didactique concrète ».

<b>Analyse d'entretien</b>	L'analyse d'entretien est une forme d'examen utilisée pour évaluer les compétences de communication dans diverses situations. À cet effet, les candidats et candidates observent un entretien ou une séquence d'entretien en direct ou en vidéo, analysent le comportement de communication du professionnel et présentent ensuite oralement leurs résultats aux experts et expertes.
<b>Critical Incidents</b> (Situation critique déterminante pour le succès)	Un <i>critical incident</i> décrit une situation de travail pratique et difficile dans laquelle il est particulièrement important que les candidats et candidates agissent de manière compétente. Les candidats et candidates sont confrontés à une situation difficile qu'ils doivent maîtriser correctement en fonction de la situation.  Les « <i>critical incidents</i> communicatifs » visent à examiner des aspects communicatifs tels que les techniques de communication.
<b>Discussion de groupe</b>	La discussion de groupe est une forme d'examen dans laquelle les personnes en formation doivent discuter d'une problématique en groupe et parvenir à une décision commune ou à un résultat commun. Au cours de ce processus, le groupe est observé par des experts et expertes afin de vérifier les compétences de communication et de négociation ainsi que la capacité de persuasion.
<b>Étude de cas dirigée</b>	Dans ce type d'examen, les personnes en formation traitent différentes tâches partielles sur un cas pratique complexe, pour lequel des compétences analytiques et conceptuelles sont requises. Les tâches partielles se rapportent aux processus et tâches essentiels de la profession. Dans une étude de cas dirigée, les personnes en formation sont systématiquement guidées au fil du travail au moyen de diverses tâches partielles.
<b>Jeu de rôles</b>	Le jeu de rôles est une méthode d'examen qui simule un entretien type du contexte professionnel des candidats et candidates. La situation d'entretien peut être conflictuelle ou coopérative. Les candidats et candidates endossent toujours le rôle du professionnel.
<b>Mini Cases</b> (brèves descriptions de cas)	Les <i>mini cases</i> sont une forme d'examen durant laquelle de brèves descriptions de cas sont analysées avec un regard professionnel. Les candidats et candidates analysent la situation donnée, décrivent la procédure et en tirent des conclusions pour l'action.
<b>Questions de connaissances et de compréhension</b>	Les questions de connaissances et de compréhension sont une forme d'examen durant lequel les connaissances et la compréhension sont testées par écrit. Cette méthode englobe des questions fermées et des questions ouvertes (exercices sur des textes ou des mises en situation).

<b>Réflexion sur le processus</b> (selon les informations contenues dans le plan d'études national Culture générale)	Les personnes en formation réalisent un bilan avec leur enseignant-e sur la base de leur portfolio personnel. Elles abordent p. ex. les questions suivantes : Quelles compétences ai-je acquises ? Où sont mes forces et mes faiblesses ? Pour quelles raisons est-ce que j'ai (je n'ai pas) atteint les objectifs que je m'étais fixés ? Comment puis-je améliorer encore mes compétences ? La réflexion sur le processus vérifie la manière dont les personnes en formation ont planifié et réfléchi au développement de leurs compétences.
<b>Simulation pratique</b>	La simulation pratique est une forme d'examen dans laquelle les candidats et candidates sont invités à exécuter une action dans des situations de routine professionnelle, soit dans un environnement simulé, soit en décrivant comment ils procéderaient.
<b>Tâche pratique</b>	La tâche pratique est une forme d'examen qui vise à évaluer le savoir-faire opérationnel. Les candidats et candidates attestent ainsi de leurs compétences analytiques et conceptuelles.
<b>Travail de projet (petit)</b>	Le travail de projet est une forme d'examen dans laquelle les personnes en formation dirigent un projet qui est réalisé dans l'école professionnelle. Le travail de projet est documenté par écrit.