

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

1^{re} année d'apprentissage

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

Le plan d'études national de mise en œuvre a été discuté et approuvé par l'organe national de coordination (ONC). Il est donc valable pour toutes les écoles professionnelles en vue de la mise en œuvre de la nouvelle formation professionnelle initiale. 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

1	Conditions cadres découlant des documents de base	4
1.1	Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation CFC	4
1.2	Vue d'ensemble 1 ^{re} année d'apprentissage	6
2	Domaine de compétences opérationnelles A « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques »	14
2.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	14
2.2	Vue d'ensemble de 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 2b : Finances personnelles	18
2.5	Champ d'apprentissage 3 : Réseaux et marketing personnel	20
2.6	Champ d'apprentissage 4c : Art	22
2.7	Examens dans le cadre de la note d'expérience	23
3	Domaine de compétences opérationnelles B « Interaction dans un milieu de travail interconnecté »	24
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	24
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	24
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Communiquer au sein de l'équipe	25
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Collaborer au sein de l'équipe	26
3.5	Champ d'apprentissage 3 : Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces	28
3.6	Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	30
3.7	Champ d'apprentissage de base 5 : Communiquer dans une langue étrangère	31
3.8	Examens dans le cadre de la note d'expérience	33
4	Domaine de compétences opérationnelles C « Coordination des processus de travail en entreprise »	34
4.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	34
4.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	35
4.3	Champ d'apprentissage 1 : Planifier et optimiser l'organisation du travail	35
4.4	Champ d'apprentissage 2 : Participer à des événements internes et externes	37
4.5	Champ d'apprentissage 3 : Soutenir les processus administratifs	39

4.6	Champ d'apprentissage 4 : Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région	41
4.7	Champ d'apprentissage 5 : Expliquer les bases de la comptabilité	43
4.8	Examens dans le cadre de la note d'expérience	44
5	Domaine de compétences opérationnelles D « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs »	45
5.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	45
5.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	45
5.3	Champ d'apprentissage 1 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs	46
5.4	Champ d'apprentissage 2 : Identifier les besoins des clients	47
5.5	Champ d'apprentissage 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil	49
5.6	Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	51
5.7	Champ d'apprentissage de base 5 : Communiquer dans une langue étrangère	53
5.8	Examens dans le cadre de la note d'expérience	55
6	Domaine de compétences opérationnelles E « Utilisation des technologies numériques du monde du travail »	56
6.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	56
6.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	57
6.3	Champ d'apprentissage 1 : Utiliser des applications et expliquer les programmes	57
6.4	Champ d'apprentissage 2 : Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques	60
6.5	Champ d'apprentissage 3 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia I	62
6.6	Examens dans le cadre de la note d'expérience	64
7	Aides à la planification	65
8	Annexe 1	66

1 Conditions cadres découlant des documents de base

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

	1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage	
	Entre-prise	École	Entre-prise	École	Entre-prise	École
a Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques						
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 Interaction dans un milieu de travail interconnecté						
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						
c Coordination des processus de travail en entreprise						
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 »)						

	1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage	
	Entre-prise	École	Entre-prise	École	Entre-prise	École
d Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs						
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 : Entretien des 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 »)						
e Utilisation des technologies numériques du monde du travail						
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 »)						
Domaines à choix						
« 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 1^{re} 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
CO	Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO A	
a.1	Examiner et développer des compétences commerciales	
	a1.ep1a : Ils démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)	
	a1.ep2a : Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)	
	a1.ep2b : Ils analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences. (C4)	
	a1.ep3a : Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)	
	a1.ep3b : Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)	
a.2	Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	
	a2.ep1a : Ils expliquent l'importance des réseaux professionnels courants. (C2)	
	a2.ep1b : Ils expliquent les opportunités et les risques qu'il y a à apparaître dans les réseaux analogiques et numériques. (C2)	
	a2.ep1c : Ils comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels. (C3)	
	a2.ep2a : Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)	
a.4	Agir de manière responsable dans la société	
	a4.ep5a : Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent. (C4)	

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

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

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

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

Domaines thématiques

Objectifs évaluateurs T dans le DCO A

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

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

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

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

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

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

T2 Domaine thématique 2 : Mode de vie individuel

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

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

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

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

T3 Domaine thématique 3 : Agir dans le champ professionnel

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

T4 Domaine thématique 4 : Agir dans la société

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

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

DCO B Interaction dans un milieu de travail interconnecté

40 périodes

CO Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO B

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

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

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

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

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

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

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

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

b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

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

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

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

DCO C Coordination des processus de travail en entreprise

120 périodes

CO Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO C

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DCO D Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

160 périodes

CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO D

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d2.ep2b : Ils écoutent activement. (C3)

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

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

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

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

DCO E Utilisation des technologies numériques du monde du travail

160 périodes

CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO E

e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial

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

e1.ep1b : Ils expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud). (C2))

e1.ep3a : Ils expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation. (C2)

e1.ep3b : Ils mettent à jour les programmes d'application ainsi que les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (content management system). (C3)

e1.ep5a : Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants propres au domaine commercial. (C3)

e1.ep7a : Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)

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

e2.ep1a : Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique. (C3)

e2.ep2a : Ils appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet. (C3)

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

a.1 Examiner et développer des compétences commerciales

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

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

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

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

a.4 Agir de manière responsable dans la société

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

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

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

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

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

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

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

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/T1	16
CA 2b : Finances personnelles	a.4/T2	8
CA 3 : Réseaux et marketing personnel	a.2/T3	8
CA 4c : Art	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 :

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

Activité typique 2 :

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

Activité typique 3 :

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

2.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale	
T1.1	Ils expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2)
T1.2	En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)
T1.3	Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3)
a1.ep1a	Ils démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)
a1.ep2a	Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)
a1.ep2b	Ils analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences. (C4)
a1.ep3a	Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)
a1.ep3b	Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)
T1.4	Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)
T1.9	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

T1.1	Ils expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2)
T1.2	En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)
a1.ep1a	Ils démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)
	<i>Ils expliquent la méthode SMART pour la formulation d'objectifs mesurables. (T1.3) (a1.ep3b)</i>
	<i>Ils décrivent les éléments centraux d'un « Vision Board ». (T1.4)</i>
	<i>Ils expliquent les objectifs d'un « Vision Board ». (T1.4)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T1.3	Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3)
	<i>Ils appliquent la méthode SMART pour formuler des objectifs. (T1.3) (a1.ep3b)</i>
a1.ep2a	Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)
a1.ep2b	Ils analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences. (C4)
	<i>Ils comparent leur développement de compétences avec leurs objectifs personnels.</i>
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)
	<i>Ils développent une vue personnelle de leur avenir sur les plans privé et professionnel à l'aide d'un « Vision Board ».</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 »

2.4 Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles

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

2.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

2.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

a4.ep6	Ils évaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé. (C4)
T2b.14	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

T2b.1	Ils expliquent les éléments de leur décompte de salaire. (C2) <i>Ils expliquent les cotisations de l'employeur et de l'employé. Ils expliquent la différence entre le salaire brut et le salaire net.</i>
T2b.2	Ils expliquent les causes possibles et les conséquences d'un endettement privé. (C2) <i>Ils expliquent la procédure et le cadre juridique d'une mise en faillite privée. Ils citent les avantages et les inconvénients d'une mise en faillite privée. Ils expliquent les dangers de l'endettement privé. (a4.ep5b) Ils citent des cas d'endettement typiques. (a4.ep6, T2b.3)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a4.ep5a	Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent. (C4)
a4.ep5b	Ils établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4) <i>Ils calculent le montant mensuel disponible ou manquant.</i>
T2b.3	Ils analysent l'engagement financier à long terme dû à des contrats de leasing. (C4)
a4.ep6	Ils évaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé. (C4)
T2b.14	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

2.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

2.5 Champ d'apprentissage 3 : Réseaux et marketing personnel

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

2.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

2.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale	
a2.ep1a	Ils expliquent l'importance des réseaux professionnels courants. (C2)
a2.ep1b	Ils expliquent les opportunités et les risques qu'il y a à apparaître dans les réseaux analogiques et numériques. (C2)
a2.ep1c	Ils comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels. (C3)
a2.ep2a	Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)
T3a.1	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

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

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a2.ep1c	Ils comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels. (C3)
a2.ep2a	Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3)
	<i>Ils développent et présentent un profil personnel (fictif) dans un réseau professionnel courant important pour leur profession.</i>
T3a.1	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

2.6 Champ d'apprentissage 4c : Art

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

2.6.1 Activité typique

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

2.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

T4c.1	Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2)
a5.ep9	Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)
T4c.4	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

T4c.1	Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2)
	<i>Ils expliquent les différentes formes d'art. (a5.ep9)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a5.ep9	Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)
T4c.4	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.6.3 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'autres 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 compétences opérationnelles B « Interaction dans un milieu de travail interconnecté »

3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
b.1	Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial
<p>Les employés et employées de commerce exercent leurs activités dans des constellations d'équipes changeantes et en collaboration avec différents groupes d'intérêts internes et externes. Ils s'informent de l'origine, des coutumes et des demandes des membres de l'équipe issus d'autres cultures en tiennent compte de manière appropriée dans le cadre de leurs activités et dans leur communication.</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'écart, ils identifient les conséquences et prennent les mesures qui s'imposent (concertation avec les groupes d'intérêts ou information des services compétents et des groupes d'intérêts, etc.).</p>	
b.2	Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise
<p>Les employés et employées de commerce coordonnent les interfaces entre les personnes concernées et groupes de personnes dans l'entreprise ou dans des processus d'entreprise. Les employés de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail.</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>	

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Communiquer au sein de l'équipe	b.1	4
CA 2 : Collaborer au sein de l'équipe	b.1	4
CA 3 : Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces	b.2	12
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	b.1	10
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	b.1	10

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

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

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

3.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

Roland est énervé, car Fabienne le harcèle constamment au sujet des tâches à accomplir. Il constate à quel point il n'a déjà plus envie de travailler avec elle dans une équipe, mais, comme il sait qu'il va devoir travailler avec Fabienne pendant les deux prochaines années, il prend son courage à deux mains et essaie de lui parler.

3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

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

Ils expliquent les techniques d'entretien courantes. (b1.ep3a)

Ils présentent des stratégies de résolution des conflits. (b1.ep4a)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

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

3.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

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

3.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

d'informer immédiatement leur supérieur. Régis craint qu'ils aient travaillé trop lentement et pense qu'ils vont avoir des ennuis.

Activité typique 2 :

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

3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

<i>Ils distinguent différentes situations de communication propres au domaine commercial, telles que « accueillir/prendre congé », « se présenter à la division ». (b1.ep3b)</i>
<i>Ils expliquent quelles différences interculturelles possibles doivent être prises en compte dans la communication. (b1.ep3b)</i>
<i>Ils expliquent des valeurs sociales, culturelles et générationnelles. (b1.ep5a)</i>
<i>Ils montrent les conséquences possibles de mandats propres au domaine commercial ainsi que les mesures appropriées pour y réagir. (b1.ep6a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b1.ep6a	Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais pour des mandats propres au domaine commercial et en déduisent les mesures appropriées. (C4)
b1.ep5a	Ils analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions. (C4) *
	<i>Ils appliquent les bases de l'analyse personnelle et de la réflexion. (b1.ep5a)</i>

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

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

3.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

3.5.1 Activité typique

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

3.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b2.ep2a	Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus en entreprise. (C2)
	<i>Ils décrivent différents processus de travail en entreprise.</i>
	<i>Ils distinguent les différents groupes d'intérêts avec leurs demandes et leurs interdépendances. (b2.ep2b) (b2.ep2c)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

3.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

3.6.1 Activité typique

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

3.6.2 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)
---------	--

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 comprennent le contenu de différents textes, qu'ils résument de manière claire. (b1.ep2a)

Ils s'expriment de manière correcte en cas de situation conflictuelle. (b1.ep4a)

Ils résument des informations issues de différentes sources orales et écrites, telles que des textes variés, des vidéos, des présentations ou des conversations téléphoniques. (b1.ep2a)

Ils expliquent dans quels cas une communication orale est appropriée et dans quels cas, une communication écrite. (b1.ep3a)

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 utilisent un vocabulaire différencié axé sur la pratique et le quotidien et des structures de phrase logiques dans la langue nationale de la région.

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

Ils appliquent des techniques de lecture appropriées. (b1.ep2a)

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 »

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

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

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

3.7.1 Activité typique

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

3.7.2 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) *
---------	--

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 comprennent les principales informations d'une discussion. (b1.ep2a)

Ils résument le contenu de textes simples dans la langue étrangère. (b1.ep2a)

Ils utilisent un vocabulaire adapté dans la langue étrangère lors de situations quotidiennes et de situations propres à leur champ professionnel. (b1.ep2a)

Ils différencient des formes de communication orales et écrites appropriées. (b1.ep3a)

Ils choisissent un mode d'expression approprié en vue d'une communication écrite et orale adaptée au destinataire. (b1.ep3a)

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 utilisent correctement les structures de langue et les expressions courantes dans la langue étrangère.

Ils utilisent un vocabulaire adapté dans la langue étrangère lors de situations quotidiennes et de situations propres à leur champ professionnel.

Ils s'expriment de manière simple et claire à l'oral dans la langue étrangère.

Ils conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.

Ils rédigent des textes adaptés au destinataire.

Ils s'expriment de manière appropriée dans le cadre d'un échange interculturel. (b1.ep1a)

Ils s'expriment de manière appropriée en cas de situation conflictuelle. (b1.ep4a)

Ils parlent de valeurs sociales, culturelles et générationnelles. (b1.ep5a)

Ils s'expriment sur des thèmes qu'ils connaissent bien et sur leurs domaines d'intérêts personnels. (CA 2)

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 »

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
- _ Jeu de rôles (langue nationale ou langue étrangère)

Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

(év. en combinaison avec le DCO E)

- _ Petite tâche pratique (par écrit sur place ou au long de l'année d'apprentissage)

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

4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
c.1	Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial
<p>Les employés et employées de commerce planifient et coordonnent des tâches et des ressources. À cet effet, ils utilisent les moyens auxiliaires disponibles.</p> <p>Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes. Ils recherchent des informations et soutiennent les travaux de planification (objectif, structure, déroulement, ressources, etc.) Ils élaborent des suggestions et des variantes et apportent des modifications si nécessaire. Lors de la mise en œuvre d'événements, ils participent selon leur rôle ou en suivant des instructions et effectuent les tâches correspondantes.</p> <p>Les employés et employées de commerce vérifient s'il existe des possibilités d'économiser les ressources dans leur domaine d'activité. Ils vérifient leur gestion du temps et leurs techniques de travail. Dans le cadre des activités de l'entreprise, les employés et employées de commerce prennent des pauses et des périodes de récupération. Ils réfléchissent régulièrement si leurs ressources et leurs aptitudes sont suffisantes pour s'acquitter des tâches et mandats qui leur sont assignés. Ils demandent du soutien auprès des services compétents lorsqu'ils en ont besoin pour exécuter leurs tâches.</p>	
c.2	Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial
<p>Les employés et employées de commerce élaborent, d'entente avec leur supérieur et conformément au concept de CI / CD de leur entreprise, divers documents pour soutenir les processus administratifs (p. ex. offres d'emploi, certificats de travail, etc.), des vues d'ensemble, des listes et des tableaux. Ils planifient les rendez-vous, gèrent le calendrier, établissent les procès-verbaux, prennent des notes et gèrent un système de classement pertinent.</p> <p>Les employés et employées de commerce interprètent des documents administratifs et liés au personnel et répondent aux demandes de renseignements à ce sujet.</p> <p>Ils identifient les erreurs dans leurs activités de soutien et dans les documents et prennent les mesures qui s'imposent.</p>	
c.5	Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières
<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 : Planifier et optimiser l'organisation du travail	c.1	14
CA 2 : Participer à des événements internes et externes	c.1	14
CA 3 : Soutenir les processus administratifs	c.2/c.5	12
CA 4 : Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région	c.2	30
CA 5 : Expliquer les bases de la comptabilité	c.5	50

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

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

4.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c1.ep1a	Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)
	<i>Ils expliquent des stratégies possibles de priorisation. (c1.ep1d)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c1.ep1b	Ils utilisent des techniques de travail courantes et des outils numériques pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais. (C3)
c1.ep1c	Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial. (C3)
	<i>Ils définissent des tâches avec des durées indicatives par activité.</i>
	<i>Ils établissent des plans d'organisation en utilisant p. ex. les structures hiérarchiques.</i>
c1.ep1d	Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)
c1.ep1e	Ils créent des plans d'organisation appropriés avec des programmes courants. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

4.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils décrivent les différents critères concernant l'impact l'environnemental en lien avec l'organisation d'un événement. (c1.ep5a)

Ils expliquent les différentes étapes de travail pour la planification d'un événement donné. (c1.ep4a)

Ils montrent différentes techniques de planification et de travail. (c1.ep7b)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Ils appliquent différentes techniques de planification et de travail.

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

4.5 Champ d'apprentissage 3 : Soutenir les processus administratifs

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

4.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

Activité typique 3 :

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

4.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c2.ep1a	Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)
	<i>Ils décrivent les différents types de classement physique et numérique ainsi que le principe de classement afférent. (c2.ep3a)</i>
	<i>Ils décrivent le concept d'utilisation commune des documents.</i>
	<i>Ils décrivent la procédure d'élaboration (différentes fonctions, structure d'un document) de documents texte, de tableaux et de présentations. (c2.ep4a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c2.ep3a	Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)
	<i>Ils classent les documents selon un principe de classement précis.</i>
c2.ep4a	Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)
c2.ep5d	Ils définissent le contenu essentiel des documents administratifs et relatifs au personnel courants. (C3)
c5.ep1e	Ils utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

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

4.6.1 Activité typique

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

4.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

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

Ils expliquent des termes techniques qui sont utilisés dans le domaine des processus d'affaires et de la gestion du personnel. (c2.ep5e)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

Ils formulent leurs propres exemples afin d'illustrer des points de grammaire et des structures de langue. (c2.ep5c) (c2.ep5e)

Ils utilisent le vocabulaire approprié dans des textes. (c2.ep5c) (c2.ep5e)

4.6.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

4.7.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

4.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c5.ep1a	Ils expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise. (C2)
c5.ep1b	Ils présentent la structure d'un compte de résultat et d'un bilan. (C2)

Ils expliquent la structure et les comptes d'une comptabilité à l'aide des catégories de compte, des groupes de comptes principaux et des comptes individuels du plan comptable suisse PME.

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

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.7.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

4.8 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)

_ Simulations pratiques

_ Mini Cases

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

5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
d.1	Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs
<p>Les employés et employées de commerce contactent les clients ou les fournisseurs et établissent des contacts pour leurs collaborateurs ainsi que pour leurs supérieurs. Ils s'enquière des besoins, fournissent les informations demandées et envoient le cas échéant des documents aux clients ou aux fournisseurs après avoir consulté les services compétents. Ils dirigent les clients ou les fournisseurs vers les services compétents et assurent le suivi (rappels, etc.).</p>	
d.2	Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs
<p>Les employés et employées de commerce mènent des entretiens de conseil avec des clients ou des entretiens d'information avec des fournisseurs sur différents canaux dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère ainsi qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils utilisent différentes techniques d'entretien en fonction de situation afin d'établir un climat de confiance, d'encourager la disposition à coopérer et de clarifier les besoins. Les employés et employées de commerce réagissent aux objections des clients ou des fournisseurs et présentent des propositions de solutions éprouvées. Ils prennent note des demandes des clients ou des fournisseurs auxquelles ils ne peuvent pas répondre immédiatement et assurent le suivi. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.</p>	

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs	d.1/d.2	12
CA 2 : Identifier les besoins des clients	d.1/d.2	12
CA 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil	d.2	24
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	d.1/d.2	56
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	d.1/d.2	56

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

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

5.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

Activité typique 3 :

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

5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
d1.ep1a	Ils mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service (C3)
d1.ep1b	Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)
d2.ep1a	Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)
d2.ep3b	Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

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

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

5.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

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

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

5.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils décrivent différentes façons de traiter les demandes de clients ou de fournisseurs. (d1.ep2a)

Ils décrivent différentes techniques de communication à l'aide d'exemples. (d1.ep2b)

Ils expliquent la signification de signaux verbaux et non verbaux dans la communication à l'aide d'exemples. (d1.ep5a)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d1.ep2b :	Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes. (C3) *
d1.ep6a :	Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins. (C3) *
d2.ep2b :	Ils écoutent activement. (C3) *
<i>Ils utilisent des outils linguistiques de manière ciblée aussi dans une langue étrangère afin de prendre note de manière systématique par oral ou à l'écrit des demandes de clients ou de fournisseurs. (d1.ep2a)</i>	

5.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

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

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

5.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

5.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils citent les différentes étapes des entretiens d'information. (d2.ep1b)

Ils citent les différentes étapes des entretiens de conseil. (d2.ep1c)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d2.ep1b	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information. (C3)
d2.ep1c	Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de conseil. (C3)
d2.ep2a	Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes. (C3) *

Ils utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue nationale de la région et dans la langue étrangère.

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

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

Ils distinguent les caractéristiques de l'argumentation orale de celles de l'argumentation écrite.

Ils structurent leur argumentation de manière logique 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 »

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

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

5.6.1 Activité typique

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

5.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique et du quotidien. (d1.ep8a) (CA 2)

Ils appliquent correctement les aspects grammaticaux tels que les temps, les déclinaisons et la conjugaison dans des exemples proches de la pratique. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2)

Ils utilisent les structures linguistiques (syntaxe) de manière correcte et adaptée au destinataire. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2) (CA 3)

Ils utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans le cadre des entretiens d'information et de conseil. (d2.ep7a) (CA 3)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

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

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

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

Ils utilisent un vocabulaire différencié et des structures de phrase logiques dans la langue nationale de la région.

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 rédigent des textes documentaires de manière correcte en termes de forme et de contenu et conformément aux caractéristiques du type de texte, p. ex. notes d'entretien, résumés, etc. (d1.ep2a)

Ils formulent des arguments appropriés à l'aide d'entretiens de conseil exemplaires dans la langue nationale de la région. (d2.ep1c) (d2.ep6a)

Ils utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue nationale de la région. (d2.ep2a)

Ils utilisent les expressions linguistiques appropriées pour demander des précisions. (d2.ep2b)

5.6.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

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

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

5.7.1 Activité typique

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

5.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans la langue étrangère dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique et du quotidien. (d1.ep8a) (CA 2)

Ils appliquent correctement dans la langue étrangère les aspects grammaticaux tels que les temps, les déclinaisons et la conjugaison dans des exemples proches de la pratique. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2)

Ils utilisent les structures linguistiques (syntaxe) dans la langue étrangère de manière correcte et adaptée au destinataire. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2) (CA 3)

Ils utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans la langue étrangère dans le cadre des entretiens d'information et de conseil. (d2.ep7a) (CA 3)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d1.ep8a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
d2.ep7a	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) *
	<i>Ils utilisent correctement les structures de langue et les expressions courantes dans la langue étrangère.</i>
	<i>Ils s'expriment de manière simple et claire à l'oral dans la langue étrangère.</i>
	<i>Ils conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.</i>
	<i>Ils utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue étrangère. (d2.ep2a)</i>
	<i>Ils utilisent les expressions linguistiques appropriées dans une langue étrangère pour demander des précisions. (d2.ep2b)</i>

Ils rédigent des textes documentaires dans une langue étrangère de manière correcte en termes de forme et de contenu et conformément aux caractéristiques du type de texte, p. ex. notes d'entretien, résumés, etc. (d1.ep2a)

5.7.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

5.8 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/oral)

- _ Critical Incidents communicatifs

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

6.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial

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

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

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

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

e.2 Utiliser des applications propres au domaine commercial

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

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

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

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

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

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

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Utiliser des applications et expliquer les programmes	e.1	84
CA 2 : Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques	e.2	16
CA 3 : Préparer des contenus multimédias I	e.4	60

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

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

6.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

Activité typique 3 :

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

6.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

e1.ep1b	Ils expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud). (C2)
	<i>Ils expliquent les avantages et les inconvénients du travail avec le nuage, les aspects de la protection des données et les types de systèmes en nuage.</i>
e1.ep3a	Ils expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation. (C2)
	<i>Ils expliquent la structure et l'utilité des systèmes de gestion de contenu et leurs différentes applications. (e1.ep3b)</i>
	<i>Ils expliquent de manière compréhensible le fonctionnement d'Internet et les problèmes de sécurité qu'il pose. (e1.ep5a)</i>
	<i>Ils expliquent les bases les plus importantes du matériel informatique, de l'enregistrement des données et des logiciels. (e1.ep5a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e1.ep1a	Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)
	<i>À l'aide d'un programme de traitement de textes, ils conçoivent des documents commerciaux formatés et structurés de manière claire (p. ex. offre ou documents de plusieurs pages).</i>
	<i>Ils effectuent avec efficacité des calculs à l'aide de formules et de fonctions dans un tableur et mettent le résultat en forme de manière attrayante.</i>
	<i>Ils utilisent des options d'automatisation et des fonctions communes à plusieurs programmes (p. ex. champs, modèles, liens, etc.).</i>
	<i>Ils utilisent des outils de collaboration courants de manière ciblée.</i>
e1.ep3b	Ils mettent à jour les programmes d'application ainsi que les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (content management system). (C3)
	<i>Ils installent les mesures de sécurité sur leur propre appareil.</i>
	<i>Ils traitent des contenus dans un système de gestion de contenu (CMS).</i>
	<i>Ils organisent et gèrent les droits.</i>
e1.ep5a	Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants propres au domaine commercial. (C3)
	<i>Ils utilisent un système d'exploitation pour effectuer les principales tâches de manière efficace et sûre (stockage et recherche de fichiers, gestionnaire de tâches, etc.).</i>
	<i>Ils résolvent des problèmes simples et fréquents, p. ex. en lien avec les imprimantes, le réseau ou la connexion de périphériques externes.</i>
e1.ep7a	Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

6.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

Activité typique 3 :

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

6.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils expliquent la procédure lors de recherches de différentes informations. (e2.ep1a)

Ils expliquent les avantages et les inconvénients de plusieurs canaux d'information et de méthodes de recherche. (e2.ep1a)

Ils décrivent les possibilités et dangers actuels de l'Internet. (e2.ep2a)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e2.ep1a Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique. (C3)

e2.ep2a Ils appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet. (C3)

Lors de leurs recherches, ils se protègent à l'aide de diverses mesures (configuration du navigateur, paramètres des cookies et de sécurité, etc.).

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

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

Ils vérifient la qualité des sources d'information à l'aide de critères pertinents.

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

6.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

6.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
e4.ep1a	Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)
e4.ep1b	Ils expliquent la structure d'un script pour les productions audio et vidéo. (C2)
e4.ep1c	Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)
e4.ep1d	Ils créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

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

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e4.ep1a	Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)
	<i>Sur la base d'exemples concrets, ils évaluent l'efficacité des couleurs et des nuances de couleurs.</i>
	<i>Ils réalisent une présentation claire à l'aide d'un logiciel adapté.</i>
	<i>Ils retravaillent et optimisent eux-mêmes des images.</i>
	<i>Ils réalisent et optimisent des enregistrements audio.</i>
	<i>Ils réalisent et retravaillent eux-mêmes des enregistrements vidéo pour en faire de brefs films.</i>
e4.ep1c	Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)
	<i>Ils préparent systématiquement des images et des enregistrements en vue de leur publication sur différentes plateformes.</i>
e4.ep1d	Ils créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants. (C3)
	<i>Ils appliquent les principales règles de conception pour différents canaux (newsletter, rapport annuel, blog, site internet, etc.).</i>

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

6.6 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)

(év. en combinaison avec le DCO B)

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

* « 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 la disposition des écoles professionnelles pour la mise en œuvre :

- Employée/Employé de commerce CFC : 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 plan d'études national 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 ».

Analyse d'entretien	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.
Critical Incidents (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.
Discussion de groupe	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.
Étude de cas dirigée	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.
Jeu de rôles	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.
Mini Cases (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.
Questions de connaissances et de compréhension	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).

<p>Réflexion sur le processus (selon les informations contenues dans le plan d'études national Culture générale)</p>	<p>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.</p>
<p>Simulation pratique</p>	<p>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.</p>
<p>Tâche pratique</p>	<p>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.</p>
<p>Travail de projet (petit)</p>	<p>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.</p>