

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

3^e année d'apprentissage

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

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

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

Version 1.2 du 25 octobre 2021

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

Table des matières

| | | |
|----------|---|-----------|
| 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 3 ^e année d'apprentissage | 6 |
| 2 | Domaine de compétences opérationnelles A « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques » | 15 |
| 2.1 | Vue d'ensemble des compétences opérationnelles | 15 |
| 2.2 | Vue d'ensemble des tous les champs d'apprentissage et des domaines thématiques afférents | 16 |
| 2.3 | Champ d'apprentissage 1 : Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle | 17 |
| 2.4 | Champ d'apprentissage 2a : Relations sociales et logement | 19 |
| 2.5 | Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles | 21 |
| 2.6 | Champ d'apprentissage 3a : Réseaux et marketing personne | 22 |
| 2.7 | Champ d'apprentissage 4a : Démocratie et médias | 24 |
| 2.8 | Champ d'apprentissage 4b : Mégatendances sociales | 26 |
| 2.9 | Champ d'apprentissage 4c : Art | 31 |
| 2.10 | Champ d'apprentissage 5 : Développement durable | 33 |
| 2.11 | Examens dans le cadre de la note d'expérience | 36 |
| 3 | Domaine de compétences opérationnelles B « Interaction dans un milieu de travail interconnecté » | 37 |
| 3.1 | Vue d'ensemble des compétences opérationnelles | 37 |
| 3.2 | Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage | 37 |
| 3.3 | Champ d'apprentissage 1 : Discuter de questions économiques et évaluer leur impact | 37 |
| 3.4 | Examens dans le cadre de la note d'expérience | 40 |
| 4 | Domaine de compétences opérationnelles C « Coordination des processus de travail en entreprise » | 41 |
| 4.1 | Vue d'ensemble des compétences opérationnelles | 41 |
| 4.2 | Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage | 41 |
| 4.3 | Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des développements dans le domaine de la communication et en déduire des mesures | 42 |
| 4.4 | Champ d'apprentissage 2 : Appliquer les éléments de la comptabilité (option « finances ») | 43 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4.5 | Examens dans le cadre de la note d'expérience | 45 |
| 5 | Domaine de compétences opérationnelles D « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs » | 46 |
| 5.1 | Vue d'ensemble des compétences opérationnelles | 46 |
| 5.2 | Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage | 46 |
| 5.3 | Champ d'apprentissage 1 : Gérer des situations conflictuelles et des réclamations sur les conflits dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale ») | 47 |
| 5.4 | Champ d'apprentissage 2 : Mener des entretiens exigeants avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère ») | 49 |
| 5.5 | Examens dans le cadre de la note d'expérience | 52 |
| 6 | Domaine de compétences opérationnelles E « Utilisation des technologies numériques du monde du travail » | 53 |
| 6.1 | Vue d'ensemble des compétences opérationnelles | 53 |
| 6.2 | Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage | 53 |
| 6.3 | Champ d'apprentissage 1 : Mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (option « technologie ») | 54 |
| 6.4 | Champ d'apprentissage 2 : Evaluer de grandes quantités de données sur la base d'un mandat (option « technologie ») | 57 |
| 6.5 | Examens dans le cadre de la note d'expérience | 59 |
| 7 | Aides à la planification | 60 |
| 8 | Annexe 1 | 61 |

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 | EP | Entre-prise | EP | Entre-prise | EP |
| 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 ») | | | | | | |

| 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 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs | | | | |
| d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale ») | | | | |
| d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère ») | | | | |
| 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 3^e 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 | | 80 périodes |
|---|--|-------------|
| CO | Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO A | |
| a.1 | Examiner et développer des compétences commerciales | |
| | a1.ep3c : Ils choisissent des offres de formation continue appropriées. (C4) | |
| a.2 | Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial | |
| | a2.ep2a : Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3) | |
| a.3 | Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial | |
| | a3.ep1a : Ils appliquent les facteurs centraux de l'auto-marketing. (C3) | |
| | a3.ep1b : Ils présentent leurs compétences de manière ciblée en fonction du mandat. (C3) | |
| | a3.ep1c : Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5) | |
| | a3.ep3a : Ils utilisent des instruments courants pour mesurer la satisfaction des clients. (C3) | |
| | a3.ep4a : Ils évaluent la perception externe de leurs prestations et donnent à leur environnement un feed-back adéquat sur les apports. (C4) | |
| a.4 | Agir de manière responsable dans la société | |
| | a4.ep4 : Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3) | |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| Domaines thématiques | |
|---------------------------------------|--|
| Objectifs évaluateurs T dans le DCO A | |
| T1 | Domaine thématique 1 : Développement personnel des compétences et développement de la personnalité |
| | T1.4 : Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5) |
| | T1.5 : Ils distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C2) |
| | T1.7 : Ils expliquent les causes et les conséquences du chômage. (C2) |
| | T1.8 : Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2) |
| | T1.9 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |
| T2 | Domaine thématique 2 : Mode de vie individuel |
| | T2a.6 : Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3) |
| | T2a.7 : Ils expliquent l'état des lieux d'un appartement et la liste des défauts. (C2) |
| | T2a.8 : Ils évaluent des cas simples issus du droit du bail. (C5) |
| | T2a.9 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |
| | T2b.11 : Ils expliquent le processus de la taxation et de l'encaissement des impôts. (C2) |
| | T2b.12 : Ils évoquent les voies de recours dans la procédure de taxation. (C2) |
| | T2b.13 : Ils planifient le paiement de leur déclaration d'impôts. (C6) |
| | T2b.14 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |
| T3 | Domaine thématique 3 : Agir dans le champ professionnel |

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

T4 Domaine thématique 4 : Agir dans la société

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DCO B Interaction dans un milieu de travail interconnecté

80 périodes

CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO B

b.3 Participer aux discussions économiques

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

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

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

DCO C Coordination des processus de travail en entreprise

160 périodes

CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO C

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DCO D Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

240 périodes

CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO D

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| DCO E Utilisation des technologies numériques du monde du travail | | 120 périodes |
|---|---|--------------|
| CO | Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO E | |
| e.5 | Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie ») | |
| | e5.ep1a : Ils créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu. (C3) | |
| | e5.ep2a : Ils mettent en place et gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (CMS). (C3) | |
| | e5.ep3a : Ils répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau (C3). | |
| | e5.ep4a : Ils expliquent la logique de base des langages de programmation. (C2) | |
| | e5.ep5a : Ils expliquent les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial. (C2) | |
| | e5.ep5b : Ils comparent différentes offres pour l'acquisition et l'adaptation d'infrastructures technologiques dans le domaine commercial et en tirent des recommandations. (C4) | |
| e.6 | Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie ») | |
| | e6.ep1a : Ils appliquent les différentes étapes de la collecte, du traitement et de l'analyse des données. (C3) | |
| | e6.ep1b : Ils évaluent de grandes quantités de données. (C3) | |
| | e6.ep1c : Ils appliquent des stratégies avancées pour la recherche d'informations sur Internet. (C3) | |

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

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

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

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

2.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

a.1 Examiner et développer des compétences commerciales

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

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

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

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

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

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

a.4 Agir de manière responsable dans la société

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

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

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

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

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

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

| Champs d'apprentissage | Référence à la CO/au domaine thématique | Nombre de périodes d'enseignement |
|--|---|-----------------------------------|
| CA 1 : Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle | a.1/a.3/T1 | 8 |
| CA 2a : Relations sociales et logement | a.4/T2 | 7.5 |
| CA 2b : Finances personnelles | a.4/T2 | 4.5 |
| CA 3 : Réseaux et marketing personnel | a.2/a.3/T3 | 8 |
| CA 4a : Démocratie et médias | a.5/T4 | 16 |
| CA 4b : Mégatendances sociales | | 20 |
| Domaine à choix 1 : Mondialisation | a.4/T4 | 20 |
| Domaine à choix 2 : Mobilité | a.4/T4 | 20 |
| Domaine à choix 3 : Migration | a.4/a.5/T4 | 20 |
| CA 4c : Art | a.5/T4 | 8 |
| CA 5 : Développement durable | | 8 |
| Domaine à choix 1 : Changement climatique | a.4/T5 | 8 |
| Domaine à choix 2 : Société et marché | a.4/T5 | 8 |

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

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

2.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

2.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

| Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale | |
|--|---|
| a1.ep3c | Ils choisissent des offres de formation continue appropriées. (C4) |
| T1.4 | Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5) |
| T1.5 | Ils distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C2) |
| a3.ep1c | Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5) |
| T1.7 | Ils expliquent les causes et les conséquences du chômage. (C2) |
| T1.8 | Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2) |
| T1.9 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|------|--|
| T1.5 | Ils distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C2) |
| T1.7 | Ils expliquent les causes et les conséquences du chômage. (C2) <i>Ils expliquent la différence entre taux de chômage et taux de sans-emploi.</i> <i>Ils distinguent le chômage conjoncturel, saisonnier, structurel et frictionnel.</i> |
| T1.8 | Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2) <i>Ils distinguent les mesures personnelles, les mesures au niveau de l'entreprise, et les mesures au niveau politique et de la société dans son ensemble pour lutter contre le chômage.</i> <i>Ils expliquent les conditions d'accès à la formation continue selon la systématique du système éducatif suisse. (a1.ep3c)</i> |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

| | |
|---------|---|
| a1.ep3c | Ils choisissent des offres de formation continue appropriées. (C4) |
| a3.ep1c | Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5) |
| 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> |
| a3.ep1c | Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5) <i>Ils actualisent leurs documents de candidature en permanence.</i> |
| T1.9 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

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

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

2.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

2.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

| Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale | |
|--|---|
| T2a.6 | Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3) |
| a4.ep4 | Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3) |
| T2a.7 | Ils expliquent l'état des lieux d'un appartement et la liste des défauts. (C2) |
| T2a.8 | Ils évaluent des cas simples issus du droit du bail. (C5) |
| T2a.9 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| |
|---|
| <i>Ils comparent différentes formes logement avec leurs avantages et leurs inconvénients. (T2a.6)</i> |
| <i>Ils expliquent quels coûts sont liés au logement. (a4.ep4)</i> |

| | |
|-------|---|
| T2a.7 | Ils expliquent l'état des lieux d'un appartement et la liste des défauts. (C2) |
| | <i>Ils décrivent les droits et obligations des parties contractantes dans le droit du bail. (T2a.8)</i> |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

| | |
|--------|--|
| T2a.6 | Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3) |
| a4.ep4 | Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3) |
| | <i>Ils utilisent un tableur pour comparer et évaluer les conséquences financières de différentes offres de logement.</i> |
| T2a.8 | Ils évaluent des cas simples issus du droit du bail. (C5) |
| | <i>Ils résolvent des problèmes juridiques simples en matière de loyer abusif, de défaut de la chose louée, de responsabilité, de sous-location, de conditions de résiliation (délai et date) à l'aide du Code des obligations.</i> |
| T2a.9 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

2.5 Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles

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

2.5.1 Activité typique

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

2.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

| Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale | |
|--|--|
| a4.ep9 | Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3) |
| T2b.11 | Ils expliquent le processus de la taxation et de l'encaissement des impôts. (C2) |
| T2b.12 | Ils évoquent les voies de recours dans la procédure de taxation. (C2) |
| T2b.13 | Ils planifient le paiement de leur déclaration d'impôts. (C6) |
| T2b.14 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|--------|--|
| | <i>Ils citent, pour les impôts sur le revenu et la fortune, la souveraineté fiscale, le sujet fiscal, l'objet de l'impôt et le contribuable. (a4.ep9)</i> |
| | <i>Ils expliquent quels documents un particulier doit préparer pour remplir sa déclaration d'impôts. (a4.ep9)</i> |
| | <i>Ils décrivent le but des impôts. (a4.ep9)</i> |
| | <i>Ils citent les principaux types d'impôts au niveau fédéral, cantonal et communal. (a4.ep9)</i> |
| T2b.11 | Ils expliquent le processus de la taxation et de l'encaissement des impôts. (C2) |
| T2b.12 | Ils évoquent les voies de recours dans la procédure de taxation. (C2) |
| | <i>Ils expliquent la signification du taux d'imposition et de la progression de l'impôt sur la base de l'impôt sur le revenu et sur la fortune. (T2b.13)</i> |

Ils montrent les particularités et les différences de l'impôt direct et de l'impôt indirect. (T2b.13)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

| | |
|--------|---|
| a4.ep9 | Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3) |
| | <i>Ils remplissent la déclaration d'impôts sur la base d'un cas donné d'une personne privée. (a4.ep9)</i> |
| T2b.13 | Ils planifient le paiement de leur déclaration d'impôts. (C6) |
| T2b.14 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

2.6 Champ d'apprentissage 3 : Réseaux et marketing personne

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

2.6.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

Activité typique 3 :

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

2.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| |
|---|
| <i>Ils citent leurs propres forces et faiblesses. (a3.ep1a)</i> |
| <i>Ils formulent trois messages clés qu'ils veulent transmettre par leur apparence. (a3.ep1a)</i> |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.6.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

- « a.2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial »
- « a.3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial »

2.7 Champ d'apprentissage 4a : Démocratie et médias

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

2.7.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

2.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

| Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale | |
|--|--|
| a5.ep4 | Ils se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent. (C4) |
| a5.ep5 | Ils analysent l'influence des décideurs politiques sur leur propre opinion. (C4) |
| a5.ep6 | Ils se font leur propre opinion sur des questions politiques et la justifient par des arguments. (C3) |
| T4a.8 | Ils expliquent le rôle des médias dans la démocratie et dans une dictature. (C2) |
| a5.ep7 | Ils analysent le fonctionnement des médias et l'influence de ces derniers sur la formation de l'opinion. (C4) |
| T4a.9 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|-------|--|
| | <i>Ils décrivent les partis et les organisations faîtières des associations patronales et syndicales de la Suisse. (a5.ep4)</i> |
| | <i>Ils expliquent les faits et les arguments pour et contre, d'au moins deux votations nationales actuelles. (a5.ep4)</i> |
| T4a.8 | Ils expliquent le rôle des médias dans la démocratie et dans une dictature. (C2) |
| | <i>Ils expliquent les différences dans le mandat des médias financés par l'État et des médias entièrement privés. (a5.ep7)</i> |
| | <i>Ils décrivent les effets de la bulle de filtres dans la recherche d'informations sur internet et les médias sociaux. (a5.ep7)</i> |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

| | |
|--------|--|
| a5.ep4 | Ils se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent. (C4) |
| a5.ep5 | Ils analysent l'influence des décideurs politiques sur leur propre opinion. (C4) |
| a5.ep6 | Ils se font leur propre opinion sur des questions politiques et la justifient par des arguments. (C3) |
| a5.ep7 | Ils analysent le fonctionnement des médias et l'influence de ces derniers sur la formation de l'opinion. (C4) |
| T4a.9 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.7.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

2.8 Champ d'apprentissage 4b : Mégatendances sociales

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

2.8.1 Domaine à choix 1 : Mondialisation

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

2.8.1.1 Activité typique

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

2.8.1.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

| Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du domaine à choix 1 | |
|---|--|
| T4b.1 | Ils décrivent dans les grandes lignes les dimensions économiques, sociales et écologiques de la mondialisation. (C2) |
| T4b.2 | Ils expliquent les causes de la mondialisation. (C2) |
| T4b.3 | Ils expliquent les conséquences de la mondialisation sur l'homme et la nature. (C2) |
| T4b.4 | Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement mondial. (C4) |
| a4.ep12 | Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5) |
| T4b.13 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|-------|--|
| T4b.1 | Ils décrivent dans les grandes lignes les dimensions économiques, sociales et écologiques de la mondialisation. (C2) |
| T4b.2 | Ils expliquent les causes de la mondialisation. (C2) <i>À l'aide d'exemples, ils décrivent les opportunités et les dangers de la globalisation et du libre-échange.</i> |
| T4b.3 | Ils expliquent les conséquences de la mondialisation sur l'homme et la nature. (C2) <i>Ils décrivent les possibles gagnants et les perdants de la division internationale du travail.</i> |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

| | |
|---------|--|
| T4b.4 | Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement mondial. (C4) <i>Ils analysent des scénarios d'avenir potentiels en tenant compte des dimensions économique, sociale et écologique.</i> |
| a4.ep12 | Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5) |
| T4b.13 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.8.1.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

2.8.2 Domaine à choix 2 : Mobilité

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

2.8.2.1 Activité typique

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

2.8.2.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

| Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du domaine à choix 2 | |
|---|--|
| a4.ep10a | Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale ainsi que leurs principales causes. (C2) |
| a4.ep10b | Ils décrivent les influences de la mobilité sur la nature, l'homme et l'économie. (C2) |
| T4b.5 | Ils analysent leur propre mobilité par rapport à la charge qui pèse sur la nature. (C4) |
| T4b.6 | Ils développent leurs propres principes allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (C4) |
| T4b.7 | Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement de la mobilité. (C4) |
| a4.ep12 | Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5) |
| T4b.13 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|----------|--|
| a4.ep10a | Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale ainsi que leurs principales causes. (C2) |
| a4.ep10b | Ils décrivent les influences de la mobilité sur la nature, l'homme et l'économie. (C2) |
| | <i>Ils expliquent des mesures possibles afin de réduire l'empreinte écologique dans le domaine de la mobilité. (T4b.6)</i> |
| | <i>Ils décrivent au moins deux scénarios d'avenir pour l'évolution mondiale de la mobilité. (T4b.7)</i> |
| | <i>Ils expliquent le fonctionnement et l'importance des taxes d'incitation sur le pilotage de la mobilité. (a4.ep10b)</i> |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

| | |
|---------|---|
| T4b.5 | Ils analysent leur propre mobilité par rapport à la charge qui pèse sur la nature. (C4) |
| | <i>Ils appliquent un modèle courant pour analyser la mobilité et les coûts internes et externes qu'elle génère.</i> |
| T4b.6 | Ils développent leurs propres principes allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (C4) |
| T4b.7 | Ils analysent des scénarios d'avenir en termes de développement de la mobilité. (C4) |
| a4.ep12 | Ils développent un scénario futur pour leur propre vie. (C5) |
| T4b.13 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.8.2.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

2.8.3 Domaine à choix 3 : Migration

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

2.8.3.1 Activité typique

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

2.8.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|-------|--|
| T4b.8 | Ils expliquent les causes politiques, économiques et écologiques de la migration. (C2) |
| T4b.9 | Ils décrivent les conséquences de la migration dans le pays d'origine et le pays de destination des migrants. (C2) |

| | |
|--------|--|
| T4b.10 | Ils décrivent comment la migration influence culturellement la société en Suisse. (C2) |
| | <i>Ils décrivent les grandes vagues de migration, d'émigration et d'immigration en Suisse.</i> |
| | <i>Ils décrivent au moins deux scénarios d'avenir pour l'évolution mondiale des migrations. (T4b.12)</i> |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.8.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

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

2.9 Champ d'apprentissage 4c : Art

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

2.9.1 Activité typique

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

2.9.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

| | |
|--------|---|
| a5.ep9 | Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3) |
| T4c.2 | Ils font l'expérience de l'art sur place et réfléchissent à son effet sur eux-mêmes. (C4) |
| T4c.3 | Ils réfléchissent à l'art comme expression de la société. (C4) |
| | <i>Ils réfléchissent à l'art à l'aide d'au moins deux exemples contemporains.</i> |
| T4c.4 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.9.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

2.10 Champ d'apprentissage 5 : Développement durable

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

2.10.1 Domaine à choix 1 : Changement climatique

2.10.1.1 Activité typique

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

2.10.1.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|--|--|
| T5.1 | Ils expliquent les causes et les conséquences du changement climatique. (C2) |
| <i>Ils expliquent au moins trois phénomènes du changement climatique. (T5.2)</i> | |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.10.1.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

2.10.2 Domaine à choix 2 : Société et marché

2.10.2.1 Activité typique

Sibel aime le shopping et achète beaucoup de vêtements. Elle est toujours à l'affût de bonnes affaires et achète souvent un vêtement même si elle a déjà le même dans son armoire. Sa collègue commence à trouver le comportement de Sibel intolérable et aimerait regarder avec elle un documentaire sur Netflix pour lui montrer comment sont fabriqués ses vêtements bon

marché et les conséquences considérables que la consommation peut avoir. Sibel n'est pas très impressionnée et est d'avis que si elle n'achète pas les vêtements, l'économie s'effondrera bientôt.

2.10.2.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

| Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan d'études national Culture générale | |
|--|---|
| a4.ep11c | Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la société en termes de développement durable. (C4) |
| a4.ep11d | Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur l'économie en termes de développement durable. (C4) |
| a4.ep11e | Ils élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables en ce qui concerne des facteurs sociétaux et/ou économiques. (C4) |
| T5.4 | Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3) |

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.10.2.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

2.11 Examens dans le cadre de la note d'expérience

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

Les bases

Connaissances / compréhension (20%)

(écrit ou oral)

_ Culture générale

Applications (80%)

(écrit)

_ Critical Incidents

_ Mini Cases

_ Simulations pratiques

ainsi que d'autre méthodes adéquates

Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

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

_ Bilan (individuellement ou en groupe)

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

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

3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

| Compétence opération- nelle | Situation de travail (selon le profil d'activités) |
|---|--|
| b.3 | Participer aux discussions économiques |
| <p>Les employés et employées de commerce discutent de sujets économiques avec leurs collègues dans l'entreprise. Ils se forment leur propre opinion et participent activement, en tenant compte autant que possible des questions d'éthique, de morale, de technologie, d'écologie, de durabilité et de droit. En cas d'incertitude, ils font des recherches sur Internet et remettent en question le sérieux et la qualité des informations provenant des médias et d'autres sources d'information sur la base de leurs connaissances.</p> <p>Les employés et employées de commerce réfléchissent aux développements actuels de la politique économique et à leur impact sur le secteur économique et sur l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Ils expliquent également les intérêts spécifiques de l'entreprise aux différents groupes d'intérêts.</p> | |

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 : Discuter de questions économiques et évaluer leur impact | b.3 | 80 |

3.3 Champ d'apprentissage 1 : Discuter de questions économiques et évaluer leur impact

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

3.3.1 Activité typique

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

3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|---------|---|
| b3.ep1a | Ils décrivent les rapports d'économie générale et les développements globaux dans la société (contexte économique, principes de l'économie de marché, développement conjoncturel, politique économique, monétaire et financière, politique sociale et du marché du travail). (C2) |
| | <i>Ils décrivent les besoins et les différents types de biens comme moyens de satisfaire les besoins.</i> |
| | <i>Ils décrivent les rapports fondamentaux de l'économie générale à l'aide du circuit économique élargi.</i> |
| | <i>Ils décrivent le produit intérieur brut.</i> |
| | <i>Ils expliquent le fonctionnement d'un marché à l'aide de diagrammes de quantité/de prix.</i> |
| | <i>Ils citent des exemples de différents types de dysfonctionnements du marché.</i> |
| | <i>Ils expliquent à l'aide d'exemples l'élasticité de la demande par rapport aux prix et la fonction de régulation des prix.</i> |
| | <i>Ils présentent les caractéristiques, les causes et les conséquences de l'inflation, de la déflation et de la stagflation.</i> |
| | <i>Ils expliquent la mesure de l'inflation avec l'indice national des prix à la consommation.</i> |

Ils expliquent les phases du cycle économique à l'aide de changements typiques dans la circulation des biens, la circulation de l'argent, le chômage, le renchérissement, les taux d'intérêt et les recettes et dépenses publiques.

Ils expliquent l'objectif de la politique monétaire et fiscale.

Ils montrent les conflits typiques en matière d'objectifs qui existent dans le contexte de la politique économique.

Ils décrivent les objectifs et les instruments de la politique budgétaire des pouvoirs publics.

Ils expliquent la signification et le fonctionnement du frein à l'endettement.

Ils montrent les effets de la politique monétaire de la BNS sur la masse monétaire, les taux d'intérêt et le taux de change.

Ils décrivent les facteurs déterminants de la croissance économique, de la prospérité et du bien-être.

Ils décrivent les causes et les conséquences des changements structurels pour au moins deux branches.

Ils expliquent les objectifs de la politique économique et de la politique sociale (stabilité des prix, plein emploi, croissance économique, équilibre du budget de l'État, équilibre social, équilibre du commerce extérieur et qualité environnementale) et leur signification pour l'économie générale.

À l'aide d'exemples, ils montrent qu'il existe des conflits entre les objectifs de la politique économique et de la politique sociale.

Ils décrivent les approches et les défis de la politique sociale à l'aide d'exemples tirés de différentes phases de vie.

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

3.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« b.3 : Participer aux discussions économiques »

3.4 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 oral)

_ Simulations pratiques

_ Discussion de groupe

_ Mini Cases

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

4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

| Compétence | Situation de travail (selon le profil d'activités) |
|---|--|
| opérationnelle | |
| c.4 | Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication |
| <p>Les employés et employées de commerce communiquent conformément au concept d'information et de communication de leur entreprise dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils s'informent régulièrement des développements dans le domaine de la communication (moyens, formes, etc.). Ils développent des idées sur la manière dont les innovations peuvent être utilisées dans l'entreprise. Ils effectuent des tests appropriés, en tenant compte des directives de l'entreprise.</p> <p>Ils planifient des activités de communication via différents canaux de communication. Ce faisant, ils tiennent compte des spécificités de chaque canal (fréquence, langue, formel/informel, etc.) et de son efficacité (nombre de personnes atteintes, bénéfices/coûts, etc.).</p> | |
| c.6 | Option finances : Exécuter des travaux de comptabilité financière |
| <p>Les employés et employées de commerce tiennent les livres auxiliaires (comptes créditeurs, comptes débiteurs, etc.), saisissent les transactions commerciales et archivent les justificatifs correspondants. Ce faisant, ils tiennent compte des directives de l'entreprise et des dispositions légales.</p> <p>Les employés et employées de commerce tiennent la comptabilité des salaires. Ils informent les collaborateurs sur les dispositions légales et les directives de l'entreprise pertinentes et fournissent des informations compétentes.</p> <p>Les employés et employées de commerce accomplissent des tâches et des mandats dans le cadre de l'établissement des comptes annuels.</p> <p>Ils travaillent avec des objectifs budgétaires et reconnaissent à temps lorsque ces objectifs sont dépassés. Ils signalent rapidement aux services compétents les dépassements, les erreurs et les incohérences.</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 : Rechercher des développements dans le domaine de la communication et en déduire des mesures | c.4 | 40 |
| CA 2 : Appliquer les éléments de la comptabilité (option « finances ») | c.6 | 120 |

4.3 Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des développements dans le domaine de la communication et en déduire des mesures

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

4.3.1 Activité typique

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

4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

| | |
|---------|--|
| c4.ep3a | Ils analysent leur communication axée sur le groupe cible et en déduisent des mesures d'amélioration. (C4) |
| | <i>Ils appliquent des stratégies pour déduire des mesures.</i> |
| c4.ep4a | Ils effectuent des recherches sur les développements dans le domaine de la communication. (C3) |

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

4.4 Champ d'apprentissage 2 : Appliquer les éléments de la comptabilité (option « finances »)

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

4.4.1 Activité typique

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

4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

| | |
|---------|---|
| c6.ep3a | Ils expliquent les principes de base régissant les comptes annuels dans la comptabilité financière. (C2) |
| c6.ep4a | Ils déterminent les écarts entre les chiffres du budget et les chiffres effectifs et les interprètent. (C4) |

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|---|--|
| c6.ep1a | Ils expliquent les éléments de base et les interrelations de la comptabilité (bilan, compte de résultat, liquidité, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive et feuille de répartition des coûts), en tenant compte des exigences légales pertinentes. (C2) |
| c6.ep2a | Ils décrivent correctement les principales caractéristiques d'un système de comptabilité des salaires, y compris les cotisations sociales. (C2) |
| c6.ep2b | Ils expliquent la structure d'un système de comptabilité des salaires et d'une déclaration de salaire. (C2) |
| c6.ep3a | Ils expliquent les principes de base régissant les comptes annuels dans la comptabilité financière. (C2) |
| <i>Ils expliquent les principes fondamentaux de la tenue des livres et de la facturation selon le Code des obligations.</i> | |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

4.5 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).

Option : « Finances »

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

_ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit ou oral)

_ Critical Incidents communicatifs

_ Mini Cases

_ Simulations pratiques

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

_ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit)

_ Simulations pratiques

Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

_ Étude de cas dirigée (écrit)

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.5 | Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale ») |
| <p>Les employés et employées de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente complexes ainsi que des négociations de manière différenciée sur différents canaux et s'expriment de manière professionnelle dans la langue nationale de la région.</p> <p>Ils utilisent le vocabulaire spécialisé de manière adaptée au groupe cible.</p> <p>Les employés et employées de commerce font preuve d'une rhétorique de base pour trouver des solutions à des entretiens complexes.</p> <p>Ils interagissent avec des clients/fournisseurs exigeants de manière adaptée à la situation, tant dans le cadre d'une conversation informelle (Small talk) que lors d'entretiens de conseil ou de négociations.</p> | |
| d.6 | Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère ») |
| <p>Les employés et employées de commerce mènent des entretiens de conseil et de vente complexes ainsi que des négociations de manière différenciée sur différents canaux et s'expriment de manière professionnelle en anglais ou dans une deuxième langue nationale.</p> <p>Ils utilisent le vocabulaire spécialisé de manière adaptée au groupe cible.</p> <p>Les employés de commerce font preuve d'une rhétorique de base pour trouver des solutions à des entretiens complexes.</p> <p>Ils interagissent avec des clients/fournisseurs exigeants de manière adaptée à la situation, tant dans le cadre d'une conversation informelle (Small talk) que lors d'entretiens de conseil ou de négociations.</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 des situations conflictuelles et les réclamations sur les conflits dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale ») | d.5 | 120 |

CA 2 : Mener des entretiens exigeants avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère ») **d.6** **120**

5.3 Champ d'apprentissage 1 : Gérer des situations conflictuelles et des réclamations sur les conflits dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)

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

5.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

Activité typique 3 :

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

5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

| Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation | |
|--|---|
| d5.ep1a | Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3) |
| d5.ep1b | Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3) |
| d5.ep2a | Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3) |
| d5.ep2b | Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3) |
| d5.ep4a | Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2) |
| d5.ep4b | Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3) |
| d5.ep5a | Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3) |
| d5.ep6a | Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4) |

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|---------|---|
| d5.ep4a | Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2) |
| | <i>Ils montrent les conditions de réussite de discussions informelles (Small talk). (d5.ep1a)</i> |
| | <i>Ils expliquent les différents aspects à prendre en compte dans la communication écrite avec les clients et les fournisseurs. (d5.ep2a)</i> |
| | <i>Ils expliquent différentes approches pour résoudre les conflits. (d5.ep4b)</i> |
| | <i>Ils expliquent les étapes des entretiens de réclamation. (d5.ep5a)</i> |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

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

5.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

5.4 Champ d'apprentissage 2 : Mener des entretiens exigeants avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)

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

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

5.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

David est apprenti de troisième année et est appelé par un collègue pour parler à un client. Le client parle uniquement anglais et se plaint des informations erronées figurant sur la page

internet de l'entreprise, en raison desquelles il a passé une commande erronée. David s'excuse et tente calmement de corriger les informations fausses. Le client exige de parler au supérieur de David afin d'obtenir des informations techniquement correctes. David est révolté car il a tout essayé pour conseiller le client. Il se tourne immédiatement vers son supérieur.

Activité typique 2 :

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

Activité typique 3 :

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

5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|---------|--|
| d6.ep4a | Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2) * |
| | <i>Ils montrent les conditions de réussite de discussions informelles (Small talk). (d6.ep1a)</i> |
| | <i>Ils expliquent les aspects à prendre en compte dans la communication écrite en langue étrangère avec les clients et les fournisseurs. (d6.ep2a)</i> |
| | <i>Ils expliquent dans une langue étrangère différentes approches pour résoudre les conflits. (d6.ep4b)</i> |
| | <i>Ils citent les étapes des entretiens de réclamation. (d6.ep5a)</i> |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

| | |
|---------|---|
| d6.ep1a | Ils utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3) * |
| d6.ep1b | Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3) * |
| d6.ep2a | Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3) * |
| d6.ep2b | Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3) * |
| d6.ep2c | Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale de la régionale qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3) * |
| d6.ep4b | Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3) * |
| d6.ep5a | Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3) * |
| | <i>Ils utilisent des signaux verbaux et non verbaux et des stratégies de communication qui contribuent à éviter et à résoudre des conflits.</i> |
| d6.ep6a | Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4) * |

5.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

5.5 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).

| Option : « Communication dans la langue nationale » | Option : « Communication dans la langue étrangère » |
|---|---|
| Les bases Applications sur des exemples liés à la pratique (oral) _ Critical Incidents communicatifs | Les bases Applications sur des exemples liés à la pratique (oral) _ Critical Incidents communicatifs |
| Interconnexion (Structure interdisciplinaire) _ Analyse d'entretien (écrit) _ Jeu de rôles (oral) | Interconnexion (Structure interdisciplinaire) _ Analyse d'entretien (écrit) _ Jeu de rôles (oral) |

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

6.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

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

| Champs d'apprentissage | Référence à la CO | Nombre de périodes d'enseignement |
|---|-------------------|-----------------------------------|
| CA 1 : Mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (option « technologie ») | e.5 | 80 |
| CA 2 : Evaluer de grandes quantités de données sur la base d'un mandat (option « technologie ») | e.6 | 40 |

6.3 Champ d'apprentissage 1 : Mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (option « technologie »)

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

6.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

Activité typique 3 :

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

6.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

| Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation | |
|--|---|
| e5.ep1a | Ils créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu. (C3) |
| e5.ep2a | Ils mettent en place et gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (CMS). (C3) |
| e5.ep3a | Ils répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau (C3). |
| e5.ep4a | Ils expliquent la logique de base des langages de programmation. (C2) |

| | |
|---------|--|
| e5.ep5a | Ils expliquent les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial. (C2) |
| e5.ep5b | Ils comparent différentes offres pour l'acquisition et l'adaptation d'infrastructures technologiques dans le domaine commercial et en tirent des recommandations. (C4) |

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

| | |
|---------|--|
| e5.ep4a | Ils expliquent la logique de base des langages de programmation. (C2) |
| | <i>Ils expliquent les éléments de base de la programmation (p. ex. variables, algorithmes, conditions, boucles, fonctions, débogage).</i> |
| e5.ep5a | Ils expliquent les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial. (C2) |
| | <i>Ils font systématiquement la distinction entre les critères obligatoires et les critères souhaités ainsi qu'entre les exigences qualitatives et quantitatives lors de l'évaluation de différentes technologies.</i> |
| | <i>Ils expliquent le but et les tâches d'un système de gestion de bases de données de manière adaptée au groupe cible. (e5.ep1a) (e5.ep2a)</i> |
| | <i>Ils citent les problèmes et les erreurs typiques lors du travail avec des systèmes de gestion de bases de données et des systèmes de gestion de contenu. (e5.ep3a)</i> |

Objectifs évaluateurs Aptitudes

| | |
|---------|---|
| e5.ep1a | Ils créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu. (C3) |
| | <i>Ils créent des modèles de données simples (clés primaires, clés étrangères, types de données, types de relations).</i> |
| | <i>Ils créent des concepts pour des sites internet à partir d'exemples simples (structure, navigation, etc.)</i> |
| e5.ep2a | Ils mettent en place et gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (CMS). (C3) |
| | <i>Ils créent des modèles de données et les mettent en œuvre.</i> |
| | <i>Ils traitent des données et gèrent une base de données.</i> |
| | <i>Ils créent des requêtes parlantes.</i> |

| | |
|---------|---|
| | <i>Ils créent des pages web simples en utilisant HTML et CSS.</i> |
| | <i>Ils mettent en œuvre et gèrent de manière systématique un site web dans un CMS.</i> |
| e5.ep3a | Ils répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau (C3). |
| | <i>Ils résolvent les problèmes et les erreurs typiques lors du travail avec des systèmes de gestion de bases de données et des systèmes de gestion de contenu.</i> |
| e5.ep5b | Ils comparent différentes offres pour l'acquisition et l'adaptation d'infrastructures technologiques dans le domaine commercial et en tirent des recommandations. (C4) |
| | <i>Ils comparent les capacités actuelles et les indicateurs clés du matériel, des logiciels et des réseaux et résument leurs avantages et leurs inconvénients en fonction de critères de qualité généraux tels que l'adéquation à la tâche, la facilité d'utilisation, etc.</i> |
| | <i>Ils compilent systématiquement des catalogues d'exigences et des cahiers des charges pour le matériel, les logiciels et les réseaux avec des critères d'évaluation.</i> |
| | <i>Ils effectuent des analyses de la valeur d'utilité sur des exemples simples.</i> |
| | <i>Ils appliquent de manière judicieuse des concepts de programmation de base à l'aide d'exemples simples. (e5.ep4a)</i> |

6.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

6.4 Champ d'apprentissage 2 : Evaluer de grandes quantités de données sur la base d'un mandat (option « technologie »)

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

6.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

6.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils expliquent les différences entre plusieurs moteurs de recherche de manière adaptée au groupe cible. (e6.ep1c)

Ils expliquent les bases de l'optimisation des moteurs de recherche de manière adaptée au groupe cible. (e6.ep1c)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

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

Ils exportent des données à partir d'une base de données.

Ils évaluent des bases de données à l'aide des outils appropriés (p. ex. Pivot, Power.Query).

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

Ils appliquent de manière systématique des méthodes de recherche avancées dans différents moteurs de recherche.

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

Ils créent des requêtes dans une base de données en fonction de différents critères et sur plusieurs tables.

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

Ils combinent des données provenant de différentes sources et les présentent de manière attrayante.

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

Ils analysent la mise en œuvre d'un projet à l'aide de méthodes appropriées (p. ex. analyse SWOT) et proposent des améliorations pour d'autres projets.

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

6.5 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).

Option : « Technologie »

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

_ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit ou pratique*)

_ Simulations pratiques

_ Critical Incidents (sur le First Level Support)

Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

_ Étude de cas dirigée (écrit)

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

7 Aides à la planification

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

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

8 Annexe 1

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

| | |
|---|---|
| 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). |

| | |
|---|---|
| Réflexion sur le processus (selon les informations contenues dans le plan d'études national Culture générale) | Les personnes en formation réalisent un bilan avec leur enseignant-e sur la base de leur portfolio personnel. Elles abordent p. ex. les questions suivantes : Quelles compétences ai-je acquises ? Où sont mes forces et mes faiblesses ? Pour quelles raisons est-ce que j'ai (je n'ai pas) atteint les objectifs que je m'étais fixés ? Comment puis-je améliorer encore mes compétences ? La réflexion sur le processus vérifie la manière dont les personnes en formation ont planifié et réfléchi au développement de leurs compétences. |
| Simulation pratique | 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. |
| Tâche pratique | 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. |
| Travail de projet (petit) | 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. |