

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée / employé de commerce AFP

1^{re} année d'apprentissage

Organe responsable : **CIFC Suisse**
(Communautés d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse)

Le plan d'études 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.

Version 1.1

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 AFP	4
1.2	Vue d'ensemble 1 ^{re} année d'apprentissage	6
2	Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion du développement professionnel et personnel »	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	15
2.3	Champ d'apprentissage 1 : Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle	16
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 : Gérer les changements	23
2.7	Champ d'apprentissage 4a : Démocratie et médias	25
2.8	Champ d'apprentissage 4c : Art	26
2.9	Examens dans le cadre de la note d'expérience	28
3	Domaine de compétences opérationnelles B « Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts »	29
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	29
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	29
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Appliquer les formes et les techniques de communication	30
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Gérer les contacts avec les clients et les fournisseurs	32
3.5	Champ d'apprentissage 3 : Mener des entretiens avec les clients et les fournisseurs	34
3.6	Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	36
3.7	Champ d'apprentissage de base 5 : Communiquer dans une langue étrangère	38
3.8	Examens dans le cadre de la note d'expérience	40
4	Domaine de compétences opérationnelles C « Collaboration au sein de 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 : Communiquer au sein de l'équipe	42
4.4	Champ d'apprentissage 2 : Collaborer au sein de l'équipe	43

4.5	Champ d'apprentissage 3 : Identifier les interfaces et les coordonner à l'aide d'applications informatiques	44
4.6	Champ d'apprentissage de base 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	46
4.7	Champ d'apprentissage de base 5 : Communiquer dans une langue étrangère	47
4.8	Examens dans le cadre de la note d'expérience	49
5	Domaine de compétences opérationnelles D « Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications »	50
5.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	50
5.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	50
5.3	Champ d'apprentissage 1 : Soutenir l'organisation d'événements	50
5.4	Champ d'apprentissage 2 : Utiliser des logiciels et des systèmes	52
5.5	Champ d'apprentissage 3 : Mettre en œuvre les règles relatives à la sécurité et à la protection des données	54
5.6	Examens dans le cadre de la note d'expérience	56
6	Domaine de compétences opérationnelles E « Traitement d'informations et de contenus »	57
6.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	57
6.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	57
6.3	Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations (analogiques et numériques)	57
6.4	Champ d'apprentissage 2 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia	59
6.5	Champ d'apprentissage 3 : Réaliser des statistiques et des évaluations de données	61
6.6	Examens dans le cadre de la note d'expérience	62
7	Aides à la planification	63
8	Annexe 1	64

1 Conditions cadres découlant des documents de base

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

	1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage		
	Entre-prise	EP	CI	En-tre-prise	EP	CI
a Gestion du développement professionnel et personnel						
a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial						
a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien						
a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial						
a4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions						
b Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts						
b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs						
b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs						
b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs						
c Collaboration au sein de processus de travail en entreprise						
c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial						
c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions						
c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial						

d Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications					
d1 : Organiser des séances et des événements					
d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial					
e Traitement d'informations et de contenus					
e1 : Rechercher des informations selon le mandat donné					
e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise					
e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise					

Légende



Entreprise
 Développement de savoir-faire opérationnel et de la routine



EP
 Connaissances théoriques et connaissances pratiques dans le sens des applications mineures, afin de pouvoir travailler de manière autonome dans l'entreprise. Expliquer et disséquer les étapes de travail courantes.



CI
 Bases et compétences orientées vers l'action.
 Pratiquer des actions exigeantes, soutenir la réflexion.
 Rechercher, expliquer, justifier, présenter les possibilités de développement et les plans de travail ou les procédures (orienté niveau)

1.2 Vue d'ensemble 1^{re} année d'apprentissage

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

DCO A	Gestion du développement professionnel et personnel	80 périodes
CO	Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO A	
a.1	Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	
	a1.ep2 : Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)	
	a1.ep3a : Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)	
	a1.ep3b : Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences propres au domaine commercial. (C3)	
a.2	Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	
	a2.ep1 : Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)	
	a2.ep2b : Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour leurs mandats. (C3)	
	a2.ep5 : Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)	
	a2.ep3 : Ils décrivent les prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé dans leur domaine de travail. (C2)	
a.3	Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	
	a3.ep1 : Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise	

dans le domaine commercial. (C2).

a3.ep4a : Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)

a3.ep4b : Ils réfléchissent à leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)

a.4 Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions

a4.ep1a : Ils expliquent les effets positifs et négatifs des développements actuels pour leur domaine de travail. (C2)

a4.ep1b : Ils expliquent les trois niveaux politiques en Suisse : Confédération, cantons et communes. (C2)

a4.ep1c : Ils expliquent le but et le système de la séparation des pouvoirs. (C2)

a4.ep1e : Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)

a4.ep1g : Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent et établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4)

a4.ep1n : 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

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

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

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

T1.4 : Ils expliquent la forme et le contenu de leur propre contrat d'apprentissage. (C2)

T1.5 : Ils montrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)

T1.6 Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)

T1.11 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

T2 Domaine thématique 2 : Mode de vie individuel

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

T2a.2 : Ils expliquent les effets juridiques et financiers du mariage et du divorce. (C2)

T2a.3 : Ils réfléchissent aux effets sociaux du mariage et du divorce. (C4)

T2a.4 : Ils réfléchissent à leurs propres attentes en termes de relations sociales. (C4)

T2a5 : Ils présentent l'importance des principaux médias sociaux. (C2)

T2a8 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

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

T2b.2 : Ils expliquent les mesures pour éviter et réduire des dettes privées. (C2)

T2b.6 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

T3 Domaine thématique 3 : Agir dans le champ professionnel

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

T4 Domaine thématique 4 : Agir dans la société

T4a.1 : Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique. (C2)

T4a.2 : Ils expliquent le principe de la séparation des pouvoirs. (C2)

T4a.5 : Ils expliquent la fonction des droits fondamentaux, les droits civiques et politiques selon la Constitution fédérale. (C2)

T4a.6 : Ils expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse. (C2)

T4a.10 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

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

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

DCO B Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts 160 périodes

CO Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO B

b.1 Accueillir les clients et les fournisseurs

b1.ep1a : Ils utilisent les formes et les techniques de communication les plus courantes en fonction de la situation. (C3)

b1.ep1b : Ils utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)

b1.ep2 : Ils utilisent les signaux de la communication verbale et non verbale de manière ciblée lors d'une discussion. (C3)

b1.ep5a : Ils réagissent aux signaux verbaux et non verbaux de leur interlocuteur par des mesures appropriées. (C3)

b1.ep5b : Ils agissent en fonction des différences culturelles dans leurs contacts avec les clients. (C3)

b1.ep5c : Ils analysent le déroulement d'un contact client et en déduisent les mesures appropriées. (C4)

b.2 Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs »

b2.ep1a : Ils expliquent les facteurs les plus importants pour une bonne qualité de service. (C2)

b2.ep1b : Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)

b2.ep1c : Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3)

b2.ep3 : Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)

b2.ep4 : Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)

b2.ep5a : Ils expliquent la structure du contrat de vente. (C2)

b2.ep5b : Ils expliquent les liens de relations contractuelles courantes (contrat de vente, contrat de location, leasing, contrat de travail et réclamations clients). (C2)

b2.ep7 : Ils documentent les entretiens de manière concise et claire. (C3)

b.3 Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

b3.ep2a : Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)

b3.ep2b : Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3)

b3.ep2c : Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)

b3.ep3a : Ils expliquent le déroulement d'entretiens d'information et de conseil courants sur les canaux habituels. (C2)

b3.ep3b : Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)

b3.ep3c : Ils utilisent différentes techniques de présentation lors des entretiens d'information et de conseil. (C3)

b3.ep7 : Ils utilisent des techniques d'argumentation. (C3)

b3.ep8 : Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)

DCO C	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	120 périodes
CO	Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO C	
c.1	Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	
	c1.ep1 : Ils expliquent leur rôle et leur domaine de travail dans différentes constellations d'équipes. (C2)	
	c1.ep2a : Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2)	
	c1.ep2b : Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)	
	c1.ep3 : Dans les situations d'équipe, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3)	
	c1.ep6 : Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais et en déduisent les mesures appropriées. (C4)	
	c1.ep9 : Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits dans l'équipe. (C3)	
c.2	Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	
	c2.ep1 : Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise. (C2)	
	c2.ep3 : Ils utilisent des outils d'information et de communication de manière efficace et méthodologique. (C3)	
	c2.ep4b : Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des domaines et des groupes d'intérêts. (C4)	

DCO D	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	120 périodes
CO	Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO D	
d.1	Organiser des séances et des événements	
	d1.ep1a : Ils planifient un petit événement. (C3)	
	d1.ep1b : Ils utilisent les outils appropriés pour planifier un événement. (C3)	
	d1.ep2 : Ils rassemblent les informations nécessaires pour organiser un petit événement. (C3)	
	d1.ep6 : Ils documentent le déroulement des séances et des événements sur différents canaux. (C3)	
	d1.ep7 : Ils examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées pour l'avenir. (C4)	
	d1.ep8a : Ils créent des formulaires et des questionnaires pour les feed-back sur différents canaux. (C3)	
	d1.ep8b : Sur la base des feed-back, ils déduisent des mesures d'optimisation. (C4)	
d.2	Utiliser des applications propres au domaine commercial	
	d2.ep1a : Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)	
	d2.ep1b : Ils expliquent dans quelle application ils peuvent obtenir des informations. (C2)	
	d2.ep1c : Ils différencient les possibilités courantes de stockage des données. (C2)	
	d2.ep2a : Ils fournissent une assistance simple pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)	
	d2.ep2b : Ils expliquent l'importance d'une mise à jour et la façon de la gérer. (C2)	

d2.ep5a : Ils mettent à jour les données de clients sur différents canaux. (C3)

d2.ep5b : Ils appliquent les prescriptions en matière de protection et de sécurité des données. (C3)

d2.ep7 : Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants dans leur domaine de travail. (C3)

d2.ep9 : Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)

DCO E Traitement d'informations et de contenus

80 périodes

CO Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO E

e.1 Rechercher des informations selon le mandat donné

e1.ep1a : Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations et des contenus dans le domaine commercial et économique. (C3)

e1.ep1b : Ils expliquent les avantages et les inconvénients des canaux d'information et des méthodes de recherche existants. (C2)

e1.ep4a : Ils vérifient la qualité des sources d'informations sur la base de critères déterminants. (C4)

e1.ep4b : Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (C4)

e1.ep5 : Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire et conformément aux prescriptions légales. (C3)

e.2 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise

e2.ep1 : Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)

e2.ep2 : Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)

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

e3.ep1 : Ils appliquent des méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C3)

e3.ep2 : Ils établissent des statistiques et des ensembles de données. (C3)

e3.ep3 : Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir d'un grand nombre de données. (C4)

2 Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion du développement professionnel et personnel »

2.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
a.1	Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial
<p>Les employées et employés de commerce AFP s'informent sur les possibilités de développement dans leur domaine professionnel. Ils savent qu'il existe des offres de formation continue et s'efforcent d'en tirer parti. Ils identifient de nouveaux domaines d'activité dans leur entreprise et demande à leur supérieur s'ils peuvent assumer des responsabilités supplémentaires. Ils documentent les résultats de leur travail ainsi que leurs forces et leurs faiblesses, p. ex. dans un portfolio personnel. Sur cette base et après concertation avec leur supérieur, ils déduisent des mesures pour le développement de leurs compétences propres au domaine commercial.</p>	
a.2	Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien
<p>Les employées et employés de commerce AFP planifient leur quotidien professionnel avec engagement, motivation et flexibilité. Ils planifient le temps nécessaire à leurs différentes tâches de manière responsable et réaliste après avoir consulté leur supérieur. Ils discutent régulièrement de leur charge de travail avec leur supérieur. Ils veillent à des phases de récupération appropriées et à un bon équilibre entre vie professionnelle, loisirs et obligations familiales. Ils reconnaissent à temps les signes de surmenage et en parlent au moment opportun avec leur supérieur ou prennent eux-mêmes les mesures qui s'imposent.</p>	
a.3	Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial
<p>Les employées et employés de commerce AFP s'informent auprès de leurs supérieurs ou des services compétents sur les processus de changement en entreprise, ainsi que sur leurs raisons, leurs objectifs et leurs conséquences. Ils savent ce que les changements signifient pour leur travail et les mettent en œuvre de manière active et constructive dans leur domaine d'activité. En cas d'incertitude, ils se tournent suffisamment tôt vers leurs supérieurs.</p>	
a.4	Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions
<p>Les employées et employés de commerce AFP agissent de manière consciente et responsable. Ils analysent régulièrement leurs actions et leur comportement. Ils évaluent dans quelle mesure les développements politiques, sociaux et économiques importants ont une influence sur leur situation professionnelle et personnelle. En cas d'incertitude, ils se tournent vers leur supérieur ou leurs collègues. Ils planifient leurs actions de manière responsable et demandent du soutien si nécessaire. Les employées et employés de commerce AFP construisent consciemment leur identité professionnelle et personnelle.</p>	

2.2 Vue d'ensemble des tous les champs d'apprentissage et des

domaines thématiques afférents

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle	a.1/a.2/T1	24
CA 2a : Relations sociales et logement	a.4/T2	11
CA 2b : Finances personnelles	a.4/T2	9
CA 3a : Gérer les changements	a.3/a.4/T3	16
CA 4a : Démocratie et médias	a.4/T4	12
CA 4c : Art	a.4/T4	8

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

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

2.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

Eric commence sa journée en vérifiant ses courriels, son calendrier et en établissant une to-do-list. Son calendrier lui indique qu'il a plusieurs rendez-vous et qu'il doit encore se préparer pour l'école professionnelle et les cours interentreprises. Il doit en outre reporter les tâches

de la veille qu'il n'a pas effectuées, et sa liste s'allonge. Il va devoir bien planifier les jours à venir afin de respecter tous les délais importants.

Activité typique 3 :

Simon sait déjà exactement ce qu'il veut faire après son apprentissage : le conseil aux entreprises. Il adore trouver des solutions et discuter des problèmes et des défis. Il a établi un Vision Board clair de la manière dont il aimerait travailler plus tard. Pour lui permettre de travailler sur cet objectif déjà pendant son apprentissage, il documente dans son portfolio toutes les activités et les succès en lien avec cet objectif. Sa formatrice lui a raconté qu'Anna a travaillé longtemps dans le domaine du conseil aux entreprises. Simon a donc demandé un entretien à Anna pour qu'elle lui explique les grands axes de ce champ professionnel et qu'il puisse se préparer de manière optimale.

2.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
T1.1	Ils expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2)
T1.2	En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)
T1.3	Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3)
T1.4	Ils expliquent la forme et le contenu de leur propre contrat d'apprentissage. (C2)
a2.ep1	Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)
a2.ep2b	Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour leurs mandats. (C3)
a2.ep5	Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)
a2.ep3	Ils décrivent les prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé dans leur domaine de travail. (C2)
T1.5	Ils montrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)
a1.ep2	Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)
a1.ep3a	Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)
a1.ep3b	Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs

	compétences propres au domaine commercial. (C3)
T1.6	Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)
T1.11	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (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

T1.1	Ils expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2)
T1.2	En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)
T1.4	Ils expliquent la forme et le contenu de leur propre contrat d'apprentissage. (C2)
a2.ep1	Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)
a2.ep3	Ils décrivent les prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé dans leur domaine de travail. (C2)
T1.5	Ils montrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)
	<i>Ils décrivent les contenus des calendriers. (a2.ep2b)</i>
	<i>Ils expliquent la méthode SMART pour la formulation d'objectifs mesurables. (T1.3) (a1.ep3b)</i>
	<i>Ils décrivent les éléments centraux d'un « Vision Board ». (T1.6)</i>
	<i>Ils expliquent les objectifs d'un « Vision Board ». (T1.6)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T1.3	Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3)
	<i>Ils appliquent la méthode SMART pour formuler des objectifs.</i>
a2.ep2b	Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour leurs mandats. (C3)
a2.ep5	Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)
a1.ep2	Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)

a1.ep3a	Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)
a1.ep3b	Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences propres au domaine commercial. (C3)
T1.6	Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5) <i>Ils développent une image personnelle de leur avenir sur les plans privé et professionnel, p. ex. à l'aide d'un « Vision Board ».</i>
T1.11	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 le développement de compétences propres au domaine commercial »
- « a.2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien »

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

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

2.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

Les parents de Cosimo, le meilleur ami de Maximilian, divorcent. Cosimo explique à son ami pourquoi il ne se mariera jamais : sa mère doit maintenant verser de l'argent à son père tous les mois, pour le dédommager du temps où il ne pouvait pas travailler parce qu'il s'occupait

de Cosimo et de sa sœur. Mais Maximilian veut quand même se marier un jour. Tous deux réfléchissent à ce que les parents de Cosimo auraient pu faire différemment.

2.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

T2a.3	Ils réfléchissent aux effets sociaux du mariage et du divorce. (C4)
T2a.4	Ils réfléchissent à leurs propres attentes en termes de relations sociales. (C4)
T2a5	Ils présentent l'importance des principaux médias sociaux. (C2)
a4.ep1e	Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)
T2a.8	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

	<i>Ils expliquent les conditions légales du mariage. (T2a.3)</i>
	<i>Ils décrivent les droits et les obligations de chaque conjoint. (T2a.3)</i>
	<i>Ils expliquent les étapes typiques de la résolution des conflits en tenant compte des niveaux d'escalade (a4.ep1e)</i>
T2a5	Ils présentent l'importance des principaux médias sociaux. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T2a.3	Ils réfléchissent aux effets sociaux du mariage et du divorce. (C4)
T2a.4	Ils réfléchissent à leurs propres attentes en termes de relations sociales. (C4)
a4.ep1e	Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)
T2a.8	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 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions »

2.5 Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles

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

2.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

2.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

T2b.1	Ils expliquent les éléments de leur décompte de salaire. (C2)
a4.ep1g	Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent et établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4)
T2b.2	Ils expliquent les mesures pour éviter et réduire des dettes privées. (C2)
T2b.6	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (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

T2b.1	Ils expliquent les éléments de leur décompte de salaire. (C2)
	<i>Ils expliquent les cotisations du côté de l'employeur.</i>
	<i>Ils expliquent la différence entre le salaire brut et le salaire net.</i>
T2b.2	Ils expliquent les mesures pour éviter et réduire des dettes privées. (C2)
	<i>Ils citent des cas d'endettement typiques.</i>
	<i>Ils expliquent les dangers de l'endettement privé.</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a4.ep1g	Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent et établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4)
	<i>Ils calculent le montant mensuel disponible ou manquant.</i>
T2b.6	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 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions »

2.6 Champ d'apprentissage 3a : Gérer les changements

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

2.6.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

Activité typique 3 :

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

2.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

a3.ep1	Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise dans le domaine commercial. (C2).
a3.ep4a	Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)

a3.ep4b	Ils réfléchissent à leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)
a4.ep1a	Ils expliquent les effets positifs et négatifs des développements actuels pour leur domaine de travail. (C2)
T3a.1	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (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

a3.ep1	Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise dans le domaine commercial. (C2).
a4.ep1a	Ils expliquent les effets positifs et négatifs des développements actuels pour leur domaine de travail. (C2)
<i>À l'aide d'exemples, ils expliquent comment ils reconnaissent les processus de changement liés à l'entreprise dans l'environnement commercial. (a3.ep4a)</i>	

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a3.ep4a	Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)
a3.ep4b	Ils réfléchissent à leur gestion personnelle des changements en entreprise. (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.3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial »

« a.4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions »

2.7 Champ d'apprentissage 4a : Démocratie et médias

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

2.7.1 Activité typique

Samir, originaire de Serbie, est en Suisse depuis trois mois. Il regarde régulièrement les informations pour suivre l'actualité. Il est souvent question du Conseil fédéral. Samir ne comprend pas exactement quelles sont les fonctions du Conseil fédéral et demande à sa collègue.

2.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

T4a.1	Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique. (C2)
a4.ep1b	Ils expliquent les trois niveaux politiques en Suisse : Confédération, cantons et communes. (C2)
a4.ep1c	Ils expliquent le but et le système de la séparation des pouvoirs. (C2)
T4a.2	Ils expliquent le principe de la séparation des pouvoirs. (C2)
T4a.5	Ils expliquent la fonction des droits fondamentaux, les droits civiques et politiques selon la Constitution fédérale. (C2)
T4a.6	Ils expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse. (C2)
T4a.10	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (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

T4a.1	Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique. (C2)
a4.ep1b	Ils expliquent les trois niveaux politiques en Suisse : Confédération, cantons et communes. (C2)
a4.ep1c	Ils expliquent le but et le système de la séparation des pouvoirs. (C2)
T4a.2	Ils expliquent le principe de la séparation des pouvoirs. (C2)
T4a.5	Ils expliquent la fonction des droits fondamentaux, les droits civiques et politiques selon la Constitution fédérale. (C2)

T4a.6	Ils expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse. (C2)
-------	--

Objectifs évaluateurs Aptitudes

T4a.10 :	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.4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions »

2.8 Champ d'apprentissage 4c : Art

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

2.8.1 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.

2.8.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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

a4.ep1n	Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)
---------	---

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

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

T4c.1	Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2)
	<i>Ils expliquent une forme d'art. (a4.ep1n)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a4.ep1n	Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)
T4c.4	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

2.8.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« a.4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions »

2.9 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)

- _ Culture générale

Applications (80%)

(écrit)

- _ Critical Incidents
- _ Mini Cases
- _ Simulations pratiques

ainsi que d'autres méthodes adéquates

Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

- _ Réflexion sur le processus anhand des Portfolios (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 « Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts »

3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

b.1 Accueillir les clients et les fournisseurs

Les employées et employés de commerce AFP accueillent les clients internes et externes ainsi que les fournisseurs avec amabilité et empathie. Ils sont conscients que souvent, ils sont le premier interlocuteur au sein de leur entreprise, de visu ou en ligne. De ce fait, ils veillent à représenter leur entreprise de manière positive à l'extérieur. Ils informent la personne appropriée dans l'entreprise de l'arrivée de clients externes ou internes ou de fournisseurs et s'occupent des clients pendant l'attente.

b.2 Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs

Les employées et employés de commerce AFP réceptionnent les demandes des clients et des fournisseurs sur tous les canaux et les traitent immédiatement. Ils dirigent les clients ou les fournisseurs vers les personnes compétentes et s'assurent que leurs demandes sont traitées (p. ex. rappels). Ils prennent des notes pendant les conversations téléphoniques. Ce faisant, ils veillent à ce que leurs notes soient structurées et claires pour le destinataire. Ils établissent des contacts avec des clients internes et externes ou des fournisseurs pour les collaborateurs ou leurs supérieurs. Ils s'enquêtent des besoins, fournissent des informations et envoient des documents aux clients ou aux fournisseurs après avoir consulté les services compétents.

b.3 Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Les employées et employés de commerce AFP mènent des entretiens d'information et de conseil avec des clients internes et externes et avec des fournisseurs sur différents canaux dans la langue nationale de la région ainsi qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils reconnaissent les intentions de leurs interlocuteurs et réagissent de manière appropriée. Les employées et employés de commerce AFP reproduisent les déclarations essentielles de manière claire, cohérente et correcte. Ils présentent des faits et des opinions de manière compréhensible (à l'oral et à l'écrit). Ils prennent note des demandes de clients internes et externes ou de fournisseurs auxquelles ils ne peuvent répondre immédiatement et s'assurent que ces demandes sont traitées par les personnes compétentes. Ils analysent les réactions positives et des négatives des clients et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens d'information et de conseil.

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 : Appliquer les formes et les techniques de communication	b.1/b.3	20
CA 2 : Gérer les contacts avec les clients et les fournisseurs	b.1/b.2/b.3	20

CA 3 : Mener des entretiens avec les clients et les fournisseurs	b.2/b.3	20
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	b.1/b.2/b.3	50
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	b.1/b.2	50

3.3 Champ d'apprentissage 1 : Appliquer les formes et les techniques de communication

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

3.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

Katharina est au téléphone avec un fournisseur. Ce dernier aimerait savoir quand au plus tard la marchandise commandée doit être livrée, car des difficultés peuvent toujours survenir lors du transport. Katharina vérifie dans le système et l'informe qu'ils ont besoin de la marchandise au plus tard le jeudi de la semaine suivante. Ils se remercient tous deux poliment et promettent de rester en contact s'il y a besoin d'éclaircissements supplémentaires.

3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

b1.ep1a	Ils utilisent les formes et les techniques de communication les plus courantes en fonction de la situation. (C3)
b1.ep1b	Ils utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
b1.ep2	Ils utilisent les signaux de la communication verbale et non verbale de manière ciblée lors d'une discussion. (C3)
b1.ep5a	Ils réagissent aux signaux verbaux et non verbaux de leur interlocuteur par

	des mesures appropriées. (C3)
b3.ep2b	Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

	<i>Ils expliquent les différentes formes et techniques de communication ainsi que leur champ d'application et leur objectif. (b1.ep1a)</i>
	<i>Ils expliquent les différences entre les signaux verbaux et non verbaux à l'aide d'exemples. (b1.ep2)</i>
	<i>Ils présentent les caractéristiques de la communication appréciative. (b3.ep2b)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b1.ep1a :	Ils utilisent les formes et les techniques de communication les plus courantes en fonction de la situation. (C3)
b1.ep5a :	Ils réagissent aux signaux verbaux et non verbaux de leur interlocuteur par des mesures appropriées. (C3)
	<i>Ils interprètent les signaux verbaux et non verbaux de leur interlocuteur.</i>
	<i>Ils reconnaissent les signaux verbaux et non verbaux de leur interlocuteur. (b1.ep2)</i>

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

b1.ep1b :	Ils utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3) *
	<i>Ils utilisent les expressions linguistiques appropriées pour saluer les clients et les fournisseurs.</i>
b1.ep2 :	Ils utilisent les signaux de la communication verbale et non verbale de manière ciblée lors d'une discussion. (C3)
	<i>Ils interagissent de manière appropriée et adaptée au destinataire au cours de la discussion.</i>
b3.ep2b :	Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3)

Ils utilisent les expressions linguistiques appropriées pour témoigner leur estime.

3.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« b.1 : Accueillir les clients et les fournisseurs »

« b.3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »

3.4 Champ d'apprentissage 2 : Gérer les contacts avec les clients et les fournisseurs

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

3.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Abdal est au téléphone avec un client qui aimerait conclure un contrat de vente. Il résume la demande du client afin d'éviter tout malentendu et afin de créer un climat de confiance pour le client. Il vérifie également que tous les éléments requis pour un contrat de vente sont remplis. Il termine l'entretien par un bref procès-verbal afin que son supérieur sache exactement ce qu'Abdal et le client ont convenu.

Activité typique 2 :

Pauline est le « rayon de soleil » de l'entreprise, comme son patron aime à le dire. Elle est apprentie de première année et travaille à l'accueil d'un hôtel cinq étoiles. Toutefois, aujourd'hui, elle est de mauvaise humeur. Lorsque le téléphone sonne, elle répond malgré tout à la cliente comme d'habitude avec amabilité et serviabilité. Elle prend des notes sur les souhaits de la cliente afin qu'elle puisse procéder correctement à la réservation.

3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

b1.ep5b	Ils agissent en fonction des différences culturelles dans leurs contacts avec les clients. (C3)
b1.ep5c	Ils analysent le déroulement d'un contact client et en déduisent les mesures appropriées. (C4)
b2.ep1a	Ils expliquent les facteurs les plus importants pour une bonne qualité de service. (C2)
b2.ep1b	Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)
b2.ep5a	Ils expliquent la structure du contrat de vente. (C2)
b2.ep5b	Ils expliquent les liens de relations contractuelles courantes (contrat de vente, contrat de location, leasing, contrat de travail et réclamations clients). (C2)
b2.ep7	Ils documentent les entretiens de manière concise et claire. (C3)
b3.ep2c	Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b2.ep1a :	Ils expliquent les facteurs les plus importants pour une bonne qualité de service. (C2)
b2.ep1b :	Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)
b2.ep5a :	Ils expliquent la structure du contrat de vente. (C2)
b2.ep5b :	Ils expliquent les liens de relations contractuelles courantes (contrat de vente, contrat de location, leasing, contrat de travail et réclamations clients). (C2)

À l'aide d'exemples, ils montrent comment le contenu des contrats de vente, de location, de leasing et de travail peuvent donner lieu à des réclamations de la part des clients.

À l'aide d'exemples, ils décrivent des différences culturelles et expliquent leur impact sur la communication.

Ils présentent le déroulement d'un contact client avec des variantes cou-

rantes. (b1.ep5c)

Ils citent des facteurs importants pour établir un climat de confiance.
 (b3.ep2c)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b1.ep5b :	Ils agissent en fonction des différences culturelles dans leurs contacts avec les clients. (C3)
b1.ep5c :	Ils analysent le déroulement d'un contact client et en déduisent les mesures appropriées. (C4)
b2.ep7 :	Ils documentent les entretiens de manière concise et claire. (C3)
b3.ep2c :	Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

3.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« b.1 : Accueillir les clients et les fournisseurs »

« b.2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs »

« b.3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »

3.5 Champ d'apprentissage 3 : Mener des entretiens avec les clients et les fournisseurs

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

3.5.1 Activité typique

Dans l'après-midi, Sophie a un entretien avec une cliente qui l'a déjà informée par courriel qu'elle souhaite renouveler l'ensemble de son équipement de laboratoire. Elle a donc eu suffisamment de temps pour se préparer avec l'aide de son supérieur. Sophie présente à la cliente les nouveaux appareils qui entrent en ligne de compte et cite les avantages et les

inconvénients de chacun. Elle demande de manière compétente à la cliente si celle-ci est satisfaite de la sélection.

3.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

b2.ep1c	Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3)
b3.ep2a	Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)
b3.ep3a	Ils expliquent le déroulement d'entretiens d'information et de conseil courants sur les canaux habituels. (C2)
b3.ep7	Ils utilisent des techniques d'argumentation. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b3.ep2a :	Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)
	<i>Ils identifient les facteurs qui conduisent au succès ou à l'échec d'un entretien.</i>
b3.ep3a :	Ils expliquent le déroulement d'entretiens d'information et de conseil courants sur les canaux habituels. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b2.ep1c :	Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3)
-----------	---

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

b3.ep7 :	Ils utilisent des techniques d'argumentation. (C3)
	<i>Ils argumentent de manière systématique et logique.</i>

3.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« b.2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs »

« b.3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »

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

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

3.6.1 Activité typique

Zolan accueille une cliente, Madame Schmauli, dans son entreprise formatrice, le bureau fiduciaire « Claussen ». La collègue de Zolan est encore en rendez-vous et lui a demandé de s'occuper de la cliente jusqu'à ce qu'elle les rejoigne. C'est la première fois que Madame Schmauli vient et elle a quelques questions sur l'entreprise, qu'elle profite de poser à Zolan. Il prend note des questions pour plus tard, lorsque sa collègue sera là. Il a déjà participé à un certain nombre de d'entretiens avec des clients et peut utiliser sa liste de contrôle pour répondre à ses premiers besoins.

3.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
b1.ep1b	Ils utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
b3.ep8	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
b2.ep3	Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)
b2.ep4	Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)
b3.ep3b	Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère

	au niveau A2. (C3)
b3.ep3c	Ils utilisent différentes techniques de présentation lors des entretiens d'information et de conseil. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

	<i>Ils rédigent des textes de manière correcte en termes de forme et de contenu et conformément aux caractéristiques du type de texte, p. ex. notes d'entretien, résumés, etc. (b2.ep7)</i>
	<i>Ils expliquent le champ d'application et le but des différentes techniques d'interrogation dans la langue nationale de la région. (b2.ep4)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b3.ep3c :	Ils utilisent différentes techniques de présentation lors des entretiens d'information et de conseil. (C3)
	<i>Ils appliquent les bases d'une présentation efficace de manière adaptée à la thématique et au destinataire.</i>

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

b1.ep1b :	Ils utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
	<i>Ils s'expriment dans la langue nationale de la région de manière correcte sur le plan du contenu et de la forme et de manière à être facilement compris.</i>
b3.ep8 :	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
	<i>Ils communiquent dans la langue nationale de la région de manière adaptée à la thématique et au destinataire.</i>
	<i>Ils utilisent les structures linguistiques et les effets de style de manière efficace.</i>
b2.ep3 :	Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)

Ils s'expriment dans la langue nationale de la région de manière ciblée sur le plan du contenu et avec les expressions linguistiques appropriées.

b2.ep4 :	Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)
b3.ep3b :	Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)

Ils appliquent de manière ciblée les techniques d'écoute active et d'interrogation lors d'un entretien.

3.6.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« b.1 : Accueillir les clients et les fournisseurs »

« b.2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs »

« b.3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »

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

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

3.7.1 Activité typique

Mirko accueille le client M. East dans son entreprise formatrice, le bureau fiduciaire « P&C ». Son supérieur lui a demandé d'accueillir le client en anglais, de saisir ses données dans le système et de lui indiquer le chemin vers son bureau.

3.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

b1.ep1b	Ils utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
b2.ep3	Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)
b2.ep4	Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils choisissent le vocabulaire approprié en vue d'une communication adaptée au destinataire. (b2.ep3)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

b1.ep1b : Ils utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)

Ils utilisent des expressions linguistiques appropriées dans la langue étrangère pour accueillir et prendre congé de leur interlocuteur.

b2.ep3 : Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)

Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère au niveau A2.

b2.ep4 : Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins dans la langue nationale de la région et, au ni-

veau A2, dans une langue étrangère. (C3)

Ils formulent des questions dans la langue étrangère de manière ciblée sur le plan du contenu et avec les expressions linguistiques appropriées.

3.7.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« b.1 : Accueillir les clients et les fournisseurs »

« b.2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs »

3.8 Examens dans le cadre de la note d'expérience

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

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

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

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit ou oral)

- _ Critical Incidents communicatifs

4 Domaine de compétences opérationnelles C « Collaboration au sein de processus de travail en entreprise »

4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
c.1	Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial
<p>Les employées et employés de commerce AFP exercent leurs activités dans des constellations d'équipes changeantes et en collaboration avec différents groupes d'intérêts internes et externes. Dans le cadre de leurs activités, ils respectent les directives, les accords et les délais. En cas d'écarts, ils se tournent en temps utile vers les services compétents et groupes d'intérêts concernés. Ils savent clairement ce dont les différents services de l'entreprise sont responsables et offrent leur soutien de manière ciblée. Ils demandent régulièrement des feedback à leurs collègues et considèrent ces retours comme une chance de s'améliorer.</p> <p>Les employées et employés de commerce AFP s'intègrent bien dans de nouvelles équipes et gèrent bien les changements dans les structures d'équipe. Ils abordent ouvertement les points qui sont importants à leurs yeux pour le bon fonctionnement du travail d'équipe. Ils respectent toujours les règles de communication de l'entreprise.</p>	
c.2	Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions
<p>Les assistants et assistantes agissent au niveau des interfaces entre des personnes et des groupes de personnes dans l'entreprise ou dans des processus d'entreprise. Ils font le lien entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et coordonnent diverses tâches en suivant des instructions. Ils s'informent sur les mandats à venir et demandent des précisions en cas d'incertitude. Il est important pour eux de clarifier ce que l'on attend d'eux et de savoir exactement quels sont les critères de forme et de contenu. Ils gèrent les interfaces au sein de leur entreprise de manière efficace et méthodologique à l'aide des moyens auxiliaires disponibles, p. ex. des outils de planification et de prise de rendez-vous.</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 : Communiquer au sein de l'équipe	c.1	12
CA 2 : Collaborer au sein de l'équipe	c.1	12
CA 3 : Identifier les interfaces et les coordonner à l'aide d'applications informatiques	c.2	40
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	c.1	20
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	c.1	36

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

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

4.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

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

4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

c1.ep2a	Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2)
c1.ep3	Dans les situations d'équipe, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3)
c1.ep9	Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits dans l'équipe. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c1.ep2a	Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2)
<i>Ils décrivent les différentes manières de résoudre les conflits. (c1.ep9)</i>	

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c1.ep9	Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits dans l'équipe. (C3)
--------	--

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

c1.ep3	Dans les situations d'équipe, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3)
--------	--

4.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« c.1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial »

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

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

4.4.1 Activité typique

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

4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

c1.ep1	Ils expliquent leur rôle et leur domaine de travail dans différentes constellations d'équipes. (C2)
c1.ep6	Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais et en déduisent les mesures appropriées. (C4)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c1.ep1	Ils expliquent leur rôle et leur domaine de travail dans différentes constellations d'équipes. (C2)
	<i>Ils décrivent les différentes techniques utilisées pour fixer et contrôler des délais. (c1.ep6)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c1.ep6	Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais et en déduisent les mesures appropriées. (C4)
--------	--

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« c.1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial »

4.5 Champ d'apprentissage 3 : Identifier les interfaces et les coordonner à l'aide d'applications informatiques

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

4.5.1 Activité typique

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

4.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

c2.ep1	Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise. (C2)
c2.ep3	Ils utilisent des outils d'information et de communication de manière efficace et méthodologique. (C3)
c2.ep4a	Ils identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise. (C4)
c2.ep4b	Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des domaines et des groupes d'intérêts. (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

c2.ep1	Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise. (C2)
	<i>Ils décrivent les spécificités des différents outils d'information et de communication utilisés dans un processus commercial. (c2.ep4a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c2.ep3 :	Ils utilisent des outils d'information et de communication de manière efficace et méthodologique. (C3)
c2.ep4a	Ils identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise. (C4)
c2.ep4b	Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des domaines et des groupes d'intérêts. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

4.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« c.2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions »

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

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

Activité typique

Ramona travaille à la réception d'une entreprise commerciale. Elle répond à un appel important pour la cheffe des finances. Comme cette dernière est en réunion, Romana note les informations pertinentes : le nom de son interlocuteur, l'heure de l'appel, la raison de l'appel et l'heure jusqu'à laquelle la personne est joignable.

4.6.1 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

c1.ep2b	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
---------	--

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils rédigent des textes de manière correcte en termes de forme et de contenu et conformément aux caractéristiques du type de texte, p. ex. notes d'entretien, résumés, etc. (c1.ep2b)

Ils résumant des informations issues de différentes sources orales et écrites. (c1.ep2b)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

c1.ep2b	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
	<i>Ils s'expriment de manière appropriée dans les situations en équipe. (c1.ep3)</i>

4.6.2 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« c.1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial »

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

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

Activité typique

Nora travaille dans un groupe chimique international. Elle prend un appel pour son collègue Ibrahim. La correspondante parle uniquement anglais. Normalement, c'est Ibrahim qui prend le relais à ce moment-là, mais comme il est aux toilettes, Nora demande en anglais à son interlocutrice de bien vouloir patienter un moment jusqu'à son retour.

4.7.1 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

c1.ep2b	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
---------	--

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils réagissent de manière correcte et compréhensible à des déclarations simples dans la langue étrangère. (c1.ep2b)

Ils résument de manière compréhensible les informations communiquées oralement ou par écrit dans la langue étrangère. (c1.ep2b)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

c1.ep2b	Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
---------	--

4.7.2 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« c.1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial »

4.8 Examens dans le cadre de la note d'expérience

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

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

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

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit)

- _ Critical Incidents
- _ Mini Cases
- _ Simulations pratiques

5 Domaine de compétences opérationnelles D « Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications »

5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

d.1	Organiser des séances et des événements
-----	---

Les employées et employés de commerce AFP participent à l'organisation et au déroulement d'événements internes et externes. Ils planifient et organisent les infrastructures requises pour les événements, p. ex. pour des événements clients ou des séminaires, en fonction de leur rôle ou en suivant les instructions de leur supérieur. Ils vérifient régulièrement les infrastructures servant à des séances ou des événements relevant de leur compétence et veillent à ce qu'elles soient en bon état. Si ce n'est pas le cas, ils prennent les mesures appropriées en concertation avec leur supérieur.

d.2	Utiliser des applications propres au domaine commercial
-----	---

Les employées et employés de commerce AFP utilisent les logiciels courants de leur domaine de travail. Ils utilisent et gèrent des applications numériques en suivant des instructions. Ils trouvent des solutions en cas de problèmes rencontrés par les collaborateurs ou cherchent une solution avec ces derniers. En cas de problèmes techniques avec une application, les employées et employés de commerce AFP essayent de résoudre le problème seuls dans un premier temps puis s'adressent seulement dans un deuxième temps au service compétent pour trouver une solution. Ils organisent les échanges virtuels dans leur entreprise en fonction de l'utilité, p. ex. des conférences téléphoniques et des vidéoconférences. Les employées et employés de commerce AFP travaillent avec des bases de données et actualisent les contenus et les données en suivant des instructions. Ils élaborent des structures de classement courantes dans les systèmes de gestion de contenu ou les bases de données, conformément aux directives et aux instructions. Ce faisant, ils respectent les directives de l'entreprise en matière de protection des données. Ils identifient les risques ou les dangers courants en matière de sécurité des données et prennent les mesures appropriées au niveau adéquat.

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 : Soutenir l'organisation d'événements	d.1	30
CA 2 : Utiliser des logiciels et des systèmes	d.2	80
CA 3 : Mettre en œuvre les règles relatives à la sécurité et à la protection des données	d.2	10

5.3 Champ d'apprentissage 1 : Soutenir l'organisation

d'événements

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

5.3.1 Activité typique

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

5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

d1.ep1a	Ils planifient un petit événement. (C3)
d1.ep1b	Ils utilisent les outils appropriés pour planifier un événement. (C3)
d1.ep2	Ils rassemblent les informations nécessaires pour organiser un petit événement. (C3)
d1.ep6	Ils documentent le déroulement des séances et des événements sur différents canaux. (C3)
d1.ep7	Ils examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées pour l'avenir. (C4)
d1.ep8a	Ils créent des formulaires et des questionnaires pour les feed-back sur différents canaux. (C3)
d1.ep8b	Sur la base des feed-back, ils déduisent des mesures d'optimisation. (C4)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils expliquent les principales techniques de planification et de travail. (d1.ep7)

Ils citent des outils de vérification de la gestion du temps. (d1.ep7)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

d1.ep1a	Ils planifient un petit événement. (C3)
d1.ep1b	Ils utilisent les outils appropriés pour planifier un événement. (C3)
d1.ep2	Ils rassemblent les informations nécessaires pour organiser un petit événement. (C3)
d1.ep6	Ils documentent le déroulement des séances et des événements sur différents canaux. (C3)
d1.ep7	Ils examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées pour l'avenir. (C4)
d1.ep8a	Ils créent des formulaires et des questionnaires pour les feed-back sur différents canaux. (C3)
	<i>Ils créent des formulaires et des questionnaires de feed-back sur différents canaux en suivant des instructions et à l'aide de modèles simples.</i>
d1.ep8b	Sur la base des feed-back, ils déduisent des mesures d'optimisation. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

5.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« d.1 : Organiser des séances et des événements »

5.4 Champ d'apprentissage 2 : Utiliser des logiciels et des systèmes

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

5.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

Ramin est en première année d'apprentissage dans une entreprise de transport. Un collègue de travail plus âgé, sur le point de prendre sa retraite, lui demande de l'aide. Il a des problèmes pour envoyer des rendez-vous à d'autres participants depuis son application de calendrier. Ramin sait qu'il y a eu des changements dans l'application suite à la dernière mise à jour et aide son collègue.

5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

d2.ep1a	Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)
d2.ep1b	Ils expliquent dans quelle application ils peuvent obtenir des informations. (C2)
d2.ep2a	Ils fournissent une assistance simple pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)
d2.ep2b	Ils expliquent l'importance d'une mise à jour et la façon de la gérer. (C2)
d2.ep7	Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants dans leur domaine de travail. (C3)
d2.ep9	Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

d2.ep1b	Ils expliquent dans quelle application ils peuvent obtenir des informations. (C2)
d2.ep2b	Ils expliquent l'importance d'une mise à jour et la façon de la gérer. (C2)
<i>Ils expliquent les bases les plus importantes du matériel informatique, de l'enregistrement des données et des logiciels. (d2.ep7)</i>	

Objectifs évaluateurs Aptitudes

d2.ep1a	Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)
	<i>À l'aide d'un programme de traitement de textes, ils conçoivent des documents commerciaux soigneusement formatés et structurés (p. ex. offre ou documents de plusieurs pages).</i>
	<i>Ils effectuent avec efficacité des calculs à l'aide de formules et de fonctions dans un tableur et mettent le résultat en forme de manière attrayante.</i>
d2.ep2a	Ils fournissent une assistance simple pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)
d2.ep7	Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants dans leur domaine de travail. (C3)
	<i>Ils utilisent un système d'exploitation pour effectuer les principales tâches de manière efficace et sûre (stockage et recherche de fichiers, gestionnaire de tâches, etc.).</i>
	<i>Ils appliquent les mesures de sécurité appropriées lorsqu'ils travaillent avec des logiciels de navigation.</i>
	<i>Ils résolvent des problèmes simples et fréquents en lien avec les imprimantes, le réseau ou la connexion de périphériques externes.</i>
d2.ep9	Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

5.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« d.2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial »

5.5 Champ d'apprentissage 3 : Mettre en œuvre les règles relatives à la sécurité et à la protection des données

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

5.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

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

Activité typique 2 :

Naheli et son collègue Kai doivent mettre à jour les données des clients et stocker les anciennes données dans les archives. En suivant les instructions de Kai, Naheli doit maintenant transférer les données vers le nouveau système en nuage de l'entreprise.

5.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

d2.ep1c	Ils différencient les possibilités courantes de stockage des données. (C2)
d2.ep5a	Ils mettent à jour les données de clients sur différents canaux. (C3)
d2.ep5b	Ils appliquent les prescriptions en matière de protection et de sécurité des données. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

d2.ep1c	Ils différencient les possibilités courantes de stockage des données. (C2)
	<i>Ils expliquent l'utilité des systèmes de gestion de contenu et leurs différentes applications. (d2.ep5a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

d2.ep5a	Ils mettent à jour les données de clients sur différents canaux. (C3)
	<i>Ils traitent des contenus dans un système de gestion de contenu (CMS).</i>
d2.ep5b	Ils appliquent les prescriptions en matière de protection et de sécurité des données. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

5.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« d.2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial »

5.6 Examens dans le cadre de la note d'expérience

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

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

_ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit/pratique*)

_ Simulations pratiques

Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

(*év. en combinaison avec DCO B*)

_ Petit travail de projet ou

_ Tâche pratique

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

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

6 Domaine de compétences opérationnelles E « Traitement d'informations et de contenus »

6.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
e.1	Rechercher des informations selon le mandat donné
<p>Les employées et employés de commerce AFP recherchent des informations et des solutions dans le domaine économique en suivant des instructions de leur supérieur. Ils préparent les résultats de leurs recherches de manière claire et plaisante. Pour cela, ils utilisent différentes sources d'information, qu'il s'agisse de personnes, d'Internet ou de systèmes de données et de stockage de l'entreprise. Ils documentent et classent les informations qu'ils ont obtenues en vue de leur utilisation ultérieure.</p>	
e.2	Préparer des contenus en lien avec l'entreprise
<p>Les employées et employés de commerce AFP élaborent des documents et des supports d'information en collaboration avec les services internes compétents et sur la base de mandats concrets. Pour ce faire, ils utilisent des images, des textes et des fichiers virtuels en fonction de l'objectif fixé. Ils préparent des contenus de manière plaisante avec les applications internes à l'entreprise. Ils transfèrent les contenus qu'ils ont préparés aux services compétents et tiennent soigneusement compte de leur feedback. Les employées et employés de commerce AFP présentent des contenus en suivant des instructions et préparent ces présentations de manière autonome après concertation avec leur supérieur.</p>	
e.3	Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise
<p>Les employées et employés de commerce AFP participent à l'évaluation de données en lien avec l'entreprise. Ils réalisent des analyses de contenu et des évaluations quantitatives de moindre envergure en suivant des instructions. Ils présentent les résultats de manière claire et plaisante, p. ex. sous forme de graphique ou de tableau. Ils transfèrent les analyses terminées aux services compétents et tiennent soigneusement compte de leur feedback.</p>	

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Rechercher des informations (analogiques et numériques)	e.1	15
CA 2 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia	e.2	40
CA 3 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia	e.3	25

6.3 Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations (analogiques et numériques)

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

6.3.1 Activité typique

Avec une collègue, Janine cherche le taux d'imposition à la source de son canton pour un employé étranger du nom de Jaques. Elle trouve une indication datant de 2013, mais elle n'est pas sûre si cette information est encore valable. Les chiffres lui semblent très élevés, elle cherche donc une deuxième source. Sa collègue a trouvé une source plus récente, qu'elle étudie avec Janine. Toutes deux doivent à présent préparer les bonnes informations de manière claire pour Jaques. Elles décident d'élaborer une brève fiche d'information.

6.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

e1.ep1a	Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations et des contenus dans le domaine commercial et économique. (C3)
e1.ep1b	Ils expliquent les avantages et les inconvénients des canaux d'information et des méthodes de recherche existants. (C2)
e1.ep4a	Ils vérifient la qualité des sources d'informations sur la base de critères déterminants. (C4)
e1.ep4b	Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (C4)
e1.ep5	Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire et conformément aux prescriptions légales. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

e1.ep1b :	Ils expliquent les avantages et les inconvénients des canaux d'information et des méthodes de recherche existants. (C2)
-----------	---

Ils expliquent la procédure de recherche d'informations dans le domaine économique et commercial. (e1.ep1a)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e1.ep1a :	Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations et des contenus dans le domaine commercial et économique. (C3)
e1.ep4a :	Ils vérifient la qualité des sources d'informations sur la base de critères déterminants. (C4)
	<i>Ils établissent une liste de critères pour vérifier la qualité des sources d'information.</i>
e1.ep4b	Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (C4)
e1.ep5	Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire et conformément aux prescriptions légales. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« e.1 : Rechercher des informations selon le mandat donné »

6.4 Champ d'apprentissage 2 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia

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

6.4.1 Activité typique

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

6.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

e2.ep1	Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)
e2.ep2	Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)

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

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

Ils expliquent les aspects de la conception visuelle et auditive. (e2.ep1)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e2.ep1	Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)
--------	---

Ils préparent systématiquement des images et des enregistrements en vue de leur publication sur différentes plateformes.

Ils optimisent de manière autonome des photos, des sons et des vidéos existants en utilisant les aspects les plus importants de la conception.

e2.ep2	Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)
--------	--

Ils réalisent des présentations claires à l'aide d'un logiciel adapté.

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« e.2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise »

6.5 Champ d'apprentissage 3 : Réaliser des statistiques et des évaluations de données

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

6.5.1 Activité typique

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

6.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

e3.ep1	Ils appliquent des méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C3)
e3.ep2	Ils établissent des statistiques et des ensembles de données. (C3)
e3.ep3	Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir d'un grand nombre de données. (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

-

Objectifs évaluateurs Aptitudes

e3.ep1	Ils appliquent des méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C3)
e3.ep2	Ils établissent des statistiques et des ensembles de données. (C3)
	<i>Ils effectuent avec efficacité des calculs à l'aide de formules et de fonctions dans un tableur.</i>
	<i>Ils présentent le résultat sous forme graphique en suivant des instructions.</i>
	<i>Ils évaluent des ensembles de données à l'aide des outils appropriés.</i>
e3.ep3	Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir d'un grand nombre de données. (C4)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

6.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

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

6.6 Examens dans le cadre de la note d'expérience

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

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

_ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit ou pratique*)

_ Critical Incidents

_ Mini Cases

_ Simulations pratiques

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

7 Aides à la planification

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

- Employée / Employé de commerce AFP : Vue d'ensemble des champs d'apprentissage sur les deux 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 plan d'études. 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.