

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

## **2<sup>e</sup> 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

<b>1</b>	<b>Conditions cadres découlant des documents de base</b>	<b>4</b>
1.1	<i>Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation AFP</i>	4
1.2	<i>Vue d'ensemble 2<sup>e</sup> année d'apprentissage</i>	6
<b>2</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion du développement professionnel et personnel »</b>	<b>11</b>
2.1	<i>Vue d'ensemble des compétences opérationnelles</i>	11
2.2	<i>Vue d'ensemble des tous les champs d'apprentissage et des domaines thématiques afférents</i>	11
2.3	<i>Champ d'apprentissage 1 : Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle</i>	12
2.4	<i>Champ d'apprentissage 2a : Relations sociales et logement</i>	15
2.5	<i>Champ d'apprentissage 2b : Finances personnelles</i>	16
2.6	<i>Champ d'apprentissage 4a : Démocratie et médias</i>	19
2.7	<i>Champ d'apprentissage 4b : Mégatendances sociales</i>	21
2.8	<i>Champ d'apprentissage 5 : Développement durable</i>	25
2.9	<i>Examens dans le cadre de la note d'expérience</i>	27
<b>3</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles B « Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts »</b>	<b>28</b>
3.1	<i>Vue d'ensemble des compétences opérationnelles</i>	28
3.2	<i>Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage</i>	28
3.3	<i>Champ d'apprentissage 1 : Mener des entretiens d'information et de conseil</i>	28
3.4	<i>Champ d'apprentissage de base 2 : Communiquer dans une langue étrangère</i>	30
3.5	<i>Examens dans le cadre de la note d'expérience</i>	32
<b>4</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles C « Collaboration au sein de processus de travail en entreprise »</b>	<b>33</b>
4.1	<i>Vue d'ensemble des compétences opérationnelles</i>	33
4.2	<i>Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage</i>	33
4.3	<i>Champ d'apprentissage 1 : Soutenir les processus administratifs</i>	33
4.4	<i>Champ d'apprentissage de base 2 : Communiquer dans la langue nationale de la région</i>	35
4.5	<i>Examens dans le cadre de la note d'expérience</i>	37
<b>5</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles D</b>	<b>38</b>
<b>6</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles E « Traitement d'informations et de contenus »</b>	<b>39</b>

6.1	<i>Vue d'ensemble des compétences opérationnelles</i>	39
6.2	<i>Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage</i>	39
6.3	<i>Champ d'apprentissage 1 : Élaborer des présentations et réaliser des évaluations de données</i>	39
6.4	<i>Examens dans le cadre de la note d'expérience</i>	41
<b>7</b>	<b>Aides à la planification</b>	<b>42</b>
<b>8</b>	<b>Annexe 1</b>	<b>43</b>

# 1 Conditions cadres découlant des documents de base

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

	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		
	Entre-prise	EP	CI	Entre-prise	EP	CI
<b>a Gestion du développement professionnel et personnel</b>						
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>b Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts</b>						
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						
<b>c Collaboration au sein de processus de travail en entreprise</b>						
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						
<b>d Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications</b>						
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 2<sup>e</sup> année d'apprentissage

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

<b>DCO A Gestion du développement professionnel et personnel</b>		<b>80 périodes</b>
<b>CO</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO A</b>	
<b>a.1</b>	<b>Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial</b>	
	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)	
	a1.ep3c : Ils choisissent des offres de formation continue appropriées dans le domaine commercial. (C4)	
<b>a.2</b>	<b>Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien</b>	
	a2.ep4 : Ils expliquent les mesures appropriées pour un processus de travail durable en termes de consommation des ressources et de protection de l'environnement. (C2)	
<b>a.4</b>	<b>Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions</b>	
	a4.ep1d : Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)	
	a4.ep1f : Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3)	
	a4.ep1h : Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)	

a4.ep1i : Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse et le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)

a4.ep1j : Ils expliquent les taxes les plus courantes ainsi que leur but. (C2)

a4.ep1k : Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3)

a4.ep1m : Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature, l'économie et la société et élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables. (C4)

## Domaines thématiques

### Objectifs évaluateurs T dans le DCO A

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

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

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)

T1.7 Ils distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C3)

T1.8 : Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)

T1.9 : Ils expliquent les causes et les conséquences du chômage. (C2)

T1.10 : Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2)

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

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

---

T2a.6 : Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3)

---

T2a.7 Ils expliquent les droits et obligations des parties contractantes du bail à loyer. (C2)

---

T2a.8 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

---

T2b.3 : Ils expliquent les objectifs des assurances obligatoires et facultatives. (C2)

---

T2b.4 : Ils citent les principales prestations des assurances sociales de l'Etat. (C1)

---

T2b.5 : Ils expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents. (C2)

---

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

---

**T4**      **Domaine thématique 4 : Agir dans la société**

---

T4a.3 : Ils décrivent les institutions fédérales, notamment leur composition, leurs tâches et la procédure des élections. (C2)

---

T4a.4 : Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique (droit de vote et droit électoral, initiative, référendum, etc.). (C2)

---

T4a.7 : Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)

---

T4a.8 : Ils forment leur propre opinion sur des sujets politiques et la motivent avec des arguments. (C3)

---

T4a.9 : Ils analysent le fonctionnement des médias et leur influence sur la formation d'opinion. (C4)

---

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

---

**T5**      **Domaine thématique 5 : Promotion du développement durable**

---

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

---

<b>DCO</b>	<b>Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts</b>	<b>80 périodes</b>
<b>CO</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO B</b>	
<b>b.3</b>	<b>Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs</b>	
	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.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.ep8 : Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)	
	b3.ep9 : Ils rédigent un procès-verbal d'entretien. (C3)	
<b>DCO C</b>	<b>Collaboration au sein de processus de travail en entreprise</b>	<b>80 périodes</b>
<b>CO</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO C</b>	
<b>c.3</b>	<b>Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial</b>	
	c3.ep1a : Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)	
	c3.ep1b : Ils expliquent la structure, le contenu et la langue des documents courants dans les transactions commerciales. (C2)	
	c3.ep1c : Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (C3)	

c3.ep2 : Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)

c3.ep4 : Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)

c3.ep5 : Ils créent des documents simples pour le domaine financier de leur entreprise. (C3)

**[Pas d'objectifs évaluateurs dans le DCO D en 2<sup>e</sup> année d'apprentissage]**

<b>DCO E Traitement d'informations et de contenus</b>		<b>40 périodes</b>
<b>CO</b>	<b>Objectifs évaluateurs École professionnelle DCO E</b>	
<b>e.2</b>	<b>Préparer des contenus en lien avec l'entreprise</b>	
	e2.ep4 : Ils élaborent et présentent des contenus comme des textes, des images, des sons et des vidéos dans un format courant. (C3)	
<b>e.3</b>	<b>Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise</b>	
	e3.ep4 : Ils présentent les évaluations de données sous forme graphique avec des outils et des programmes appropriés, de manière adaptée au destinataire. (C3)	

## 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	<b>Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial</b>
<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 demandent 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	<b>Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien</b>
<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.4	<b>Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions</b>
<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/T1	16
CA 2a : Relations sociales et logement	a.4/T2	6
CA 2b : Finances personnelles	a.4/T2	14
CA 4a : Démocratie et médias	T4	16
CA 4b : Mégatendances sociales		12
Domaine à choix 1 : Mondialisation	T4	12
Domaine à choix 2 : Mobilité	a.4/T4	12
Domaine à choix 3 : Migration	T4	12
CA 5 : Développement durable	a.2/a.4/T5	16

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

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

### 2.3.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

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

#### Activité typique 2 :

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

### Activité typique 3 :

Julie ne se sent toujours pas à l'aise pour gérer le processus logistique de son entreprise d'expédition depuis que celle-ci a adopté SAP il y a six mois. Elle décide d'aller voir sa supérieure, Madame Klemmer, et de lui parler de son problème. Elle lui explique que son collègue a récemment suivi une formation SAP et lui demande comment elle peut elle aussi suivre une formation continue dans ce domaine.

### 2.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
T1.3	Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3)
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)
a1.ep3c	Ils choisissent des offres de formation continue appropriées dans le domaine commercial. (C4)
T1.6	Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)
T1.7	Ils distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C3)
T1.8	Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)
T1.9	Ils expliquent les causes et les conséquences du chômage. (C2)
T1.10	Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2)
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

T1.5	Ils montrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)
T1.7	Ils distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C3)
T1.9	Ils expliquent les causes et les conséquences du chômage. (C2)
	<i>Ils expliquent la différence entre chômage et sans activité lucrative.</i>
	<i>Ils distinguent le chômage conjoncturel, saisonnier, structurel et frictionnel.</i>
	<i>Ils expliquent les conditions d'accès à la formation continue selon la structure du système éducatif suisse. (a1.ep3c)</i>
T1.10 :	Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2)
	<i>Ils décrivent les contenus d'une candidature. (T1.8)</i>
	<i>Ils expliquent comment compresser de manière judicieuse les annexes d'une candidature. (T1.8)</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

T1.3	Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (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)
a1.ep3c	Ils choisissent des offres de formation continue appropriées dans le domaine commercial. (C4)
T1.6	Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)
T1.8	Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)
	<i>Ils élaborent des documents de candidature électroniques attrayants en respectant les directives relatives à la taille des annexes.</i>
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 »

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

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

### 2.4.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Nina est employée de commerce AFP en deuxième année. Sa sœur Sabine et son petit ami Marcus veulent louer leur premier appartement ensemble. Sabine cherche des appartements possibles avec Nina, et Nina caresse elle aussi l'idée d'avoir son chez elle. Bien sûr, les deux sœurs ne choisissent que les meilleurs appartements. Marcus les rejoint et les ramène rapidement sur terre lorsqu'ils calculent ensemble les coûts. Nina réalise rapidement qu'avoir son propre appartement ne rentre probablement pas dans son budget pour le moment. Elle va sans doute déjà se mettre en colocation ou rester chez ses parents pour le moment.

#### Activité typique 2 :

Sabine et Marcus ont trouvé un appartement et ont reçu le contrat de location. Nina est curieuse et aimerait savoir si le contrat inclut la possibilité d'avoir un animal domestique. En effet, le chat Schnurrli devrait aussi emménager avec le couple. Malheureusement, le contrat de location stipule que les animaux domestiques sont interdits dans toute la maison.

### 2.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
T2a.6	Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3)
a4.ep1f	Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3)
T2a.7	Ils expliquent les droits et obligations des parties contractantes du bail à loyer. (C2)
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

T2a.7	Ils expliquent les droits et obligations des parties contractantes du bail à loyer. (C2)
	<i>Ils comparent différentes formes de logement avec leurs avantages et leurs inconvénients. (T2a.6)</i>
	<i>Ils expliquent quels sont les coûts liés au logement. (a4.ep1f)</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

T2a.6	Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3)
a4.ep1f	Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3)
	<i>Ils utilisent un tableur pour comparer et évaluer les conséquences financières de différentes offres de logement.</i>
T2a.8	Ils 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

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

## 2.5.1 Activité typique

### Activité typique 1 :

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

### Activité typique 2 :

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

### Activité typique 3 :

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

## 2.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
T2b.3	Ils expliquent les objectifs des assurances obligatoires et facultatives. (C2)
T2b.4	Ils citent les principales prestations des assurances sociales de l'Etat. (C1)
T2b.5	Ils expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents. (C2)
a4.ep1d	Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)
a4.ep1h	Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)
a4.ep1i	Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse et le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)
a4.ep1j	Ils expliquent les taxes les plus courantes ainsi que leur but. (C2)
a4.ep1k	Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3)
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.3	Ils expliquent les objectifs des assurances obligatoires et facultatives. (C2)
T2b.4	Ils citent les principales prestations des assurances sociales de l'Etat. (C1)
T2b.5	Ils expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents. (C2)
a4.ep1d	Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)
	<i>Ils expliquent les termes de sous-assurance et de sur-assurance.</i>
	<i>Ils expliquent comment gérer les risques : identifier, éviter, réduire, répercuter, supporter les risques.</i>
a4.ep1i	Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse et le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)
a4.ep1j	Ils expliquent les taxes les plus courantes ainsi que leur but. (C2)
	<i>Ils montrent les particularités et les différences de l'impôt direct et de l'impôt indirect.</i>
	<i>Ils citent, pour les impôts sur le revenu et la fortune, la souveraineté fiscale, le sujet de l'impôt, l'objet de l'impôt et le contribuable. (a4.ep1k)</i>
	<i>Ils expliquent quels documents un particulier doit avoir en main pour remplir sa déclaration d'impôts. (a4.ep1k)</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

a4.ep1k	Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3)
	<i>Ils remplissent la déclaration d'impôts sur la base d'un cas donné d'une personne privée.</i>
a4.ep1h	Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)
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 4a : Démocratie et médias

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

### 2.6.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

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

#### Activité typique 2 :

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

#### Activité typique 3 :

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

### 2.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
T4a.3	Ils décrivent les institutions fédérales, notamment leur composition, leurs tâches et la procédure des élections. (C2)
T4a.4	Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique (droit de vote et droit électoral, initiative, référendum, etc.). (C2)

T4a.7	Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)
T4a.8	Ils forment leur propre opinion sur des sujets politiques et la motivent avec des arguments. (C3)
T4a.9	Ils analysent le fonctionnement des médias et leur influence sur la formation d'opinion. (C4)
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.3	Ils décrivent les institutions fédérales, notamment leur composition, leurs tâches et la procédure des élections. (C2)
	<i>Ils décrivent les partis du Conseil fédéral et les organisations faïtières des associations patronales et syndicales de la Suisse. (T4a.3)</i>
T4a.4	Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique (droit de vote et droit électoral, initiative, référendum, etc.). (C2)
	<i>Ils expliquent les faits et les arguments pour et contre d'au moins deux votations nationales actuelles. (T4a.4)</i>
	<i>Ils expliquent les différences dans le mandat des médias financés par l'État et des médias entièrement privés. (T4a.9)</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

T4a.7	Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)
T4a.8	Ils forment leur propre opinion sur des sujets politiques et la motivent avec des arguments. (C3)
T4a.9	Ils analysent le fonctionnement des médias et leur influence sur la formation d'opinion. (C4)
T4a.10	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

### 2.6.3 Médias d'apprentissage

-

## 2.7 Champ d'apprentissage 4b : Mégatendances sociales

Ce champ d'apprentissage comprend **3** domaines à choix. **12** périodes d'enseignement sont à disposition pour **chaque** domaine à choix.

### 2.7.1 Domaine à choix 1 : Mondialisation

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

#### 2.7.1.1 Activité typique

Tina est apprentie employée de commerce AFP en deuxième année. Son frère adore voyager, surtout à Porto Rico. Il a donc décidé d'y vivre, tout en restant travaillant pour un employeur suisse qui y a un site. Plusieurs fois par an, il revient en Suisse pour rendre visite à sa famille et rencontrer ses collègues sur le site principal.

#### 2.7.1.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du domaine à choix 1	
T4b.1	Ils décrivent dans les grandes lignes les dimensions économiques, sociales et écologiques de la mondialisation. (C2)
T4b.2	Ils expliquent les conséquences de la mondialisation sur l'homme et la nature. (C2)
T4b.7	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

T4b.1	Ils décrivent dans les grandes lignes les dimensions économiques, sociales et écologiques de la mondialisation. (C2)
T4b.2	Ils expliquent les conséquences de la mondialisation sur l'homme et la nature. (C2)
	<i>Ils décrivent avec des exemples les opportunités et les dangers que présentent la globalisation et le libre-échange.</i>
	<i>Ils décrivent les gagnants et les perdants de la division internationale du travail.</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

T4b.7	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)
-------	--

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

#### 2.7.1.3 Médias d'apprentissage

-

### 2.7.2 Domaine à choix 2 : Mobilité

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

#### 2.7.2.1 Activité typique

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

#### 2.7.2.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

#### Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du domaine à choix 2

a4.ep1l	Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale, leurs principales causes et les influences de la mobilité sur la nature, les individus et l'économie. (C2)
T4b.3	Ils développent leurs propres principes allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (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

a4.ep1l	Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale, leurs principales causes et les influences de la mobilité sur la nature, les individus et l'économie. (C2)
	<i>Ils comparent les mesures visant à réduire l'empreinte écologique dans le domaine de la mobilité. (T4b.3)</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

T4b.3	Ils développent leurs propres principes allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (C4)
T4b.7	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 2.7.2.3 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 »

### 2.7.3 Domaine à choix 3 : Migration

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

### 2.7.3.1 Activité typique

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

### 2.7.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du domaine à choix 3	
T4b.5	Ils expliquent les conséquences politiques, économiques et écologiques de la migration. (C2)
T4b.6	Ils décrivent comment la migration influence culturellement la société en Suisse. (C2)
T4b.7	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

T4b.5	Ils expliquent les conséquences politiques, économiques et écologiques de la migration. (C2)
T4b.6	Ils décrivent comment la migration influence culturellement la société en Suisse. (C2)
	<i>Ils décrivent les grandes vagues de migration, d'émigration et d'immigration.</i>
	<i>Ils citent au moins deux scénarios futurs pour l'évolution mondiale des migrations.</i>

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

T4b.7	Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)
-------	--

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 2.7.3.3 Médias d'apprentissage

-

## 2.8 Champ d'apprentissage 5 : Développement durable

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

### 2.8.1 Activité typique

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

### 2.8.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

a2.ep4	Ils expliquent les mesures appropriées pour un processus de travail durable en termes de consommation des ressources et de protection de l'environnement. (C2)
a4.ep1m	Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature, l'économie et la société et élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables. (C4)
T5.4	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

a2.ep4	Ils expliquent les mesures appropriées pour un processus de travail durable en termes de consommation des ressources et de protection de l'environnement. (C2)
<i>Ils expliquent le terme de durabilité en lien avec la nature, l'économie et la société. (a4.ep1m)</i>	

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

a4.ep1m	Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature, l'économie et la société et élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables. (C4)
T5.4	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.2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien »

« 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 à l'aide du portfolio (écrit, oral ou pratique\*)

- \_ Bilan (individuellement ou en groupe)

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

### 3 Domaine de compétences opérationnelles B « 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>b.3</b>	<b>Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs</b>
------------	--

Les employées et employés de commerce AFP mènent des entretiens d'information et de conseil en fonction de leurs connaissances 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 pas 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 : Mener des entretiens d'information et de conseil	<b>b.3</b>	<b>20</b>
CAB 2 : Communiquer dans une langue étrangère	<b>b.3</b>	<b>60</b>

#### 3.3 Champ d'apprentissage 1 : Mener des entretiens d'information et de conseil

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

### 3.3.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Catherine 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. Catherine 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.

#### Activité typique 2 :

Thomà rédige le procès-verbal d'un entretien entre son chef et un couple qui veut souscrire une assurance pour sa maison.

### 3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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.ep9	Ils rédigent un procès-verbal d'entretien. (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.ep3a	Ils expliquent le déroulement d'entretiens d'information et de conseil courants sur les canaux habituels. (C2)
---------	--

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

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

*Ils présentent de manière efficace et convaincante.*

b3.ep9	Il rédige un procès-verbal d'entretien. (C3)
<i>Ils rédigent des textes documentaires de manière adaptée au thème et au destinataire et selon les caractéristiques du type de texte.</i>	

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

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)
<i>Ils formulent des questions dans la langue étrangère de manière ciblée sur le plan du contenu et avec les expressions linguistiques appropriées.</i>	
<i>Ils utilisent des techniques de communication courantes dans le cadre de l'analyse des besoins.</i>	

### 3.3.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

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

## 3.4 Champ d'apprentissage de base 2 : Communiquer dans une langue étrangère

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

### 3.4.1 Activité typique

Lors d'un rendez-vous de sa supérieure avec des clients réguliers, Silvia est autorisée à présenter les nouveautés à l'aide d'une courte présentation PowerPoint. Silvia doit s'exprimer en anglais, car les clients sont internationaux.

### 3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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.ep8	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 utilisent correctement des expressions linguistiques à l'aide d'exemples. (b3.ep8) (b3.ep3b)*

*Ils utilisent un vocabulaire adapté dans la langue étrangère lors de situations quotidiennes et de situations propres à leur champ professionnel. (b3.ep8) (b3.ep3b)*

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

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

*Ils utilisent des techniques de communication courantes dans le cadre de l'analyse des besoins.*

*Ils utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue étrangère.*

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

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

*Ils mènent des entretiens d'information et de conseil simples à l'aide d'exemples dans la langue étrangère.*

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

### 3.4.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

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

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

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

#### Les bases

##### Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

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

(L'application  
fait partie de l'interconnexion)

#### Interconnexion (Structure interdisciplinaire)

- \_ Jeu de rôles (oral)

## 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.3	<b>Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial</b>

Les employées et employés de commerce AFP élaborent, d'entente avec leur supérieur et conformément aux concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design), divers documents afin de soutenir les processus administratifs, des vues d'ensemble, des listes et des tableaux. Ils veillent à ce que ces documents soient attrayants et conçus de manière professionnelle. Ils planifient les rendez-vous, gèrent le calendrier, prennent des notes et gèrent un système de classement pertinent. Ils effectuent diverses tâches administratives telles que la correspondance, les commandes, la fourniture de documents, les envois, le travail de disposition générale. En outre, ils effectuent des activités et des sous-tâches récurrentes dans le domaine de responsabilité financière des entreprises. Ils identifient les possibilités d'amélioration de leurs activités et, avec un soutien, prennent les mesures nécessaires.

### 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 : Soutenir les processus administratifs	<b>c.3</b>	<b>40</b>
CAB 2 : Communiquer dans la langue nationale de la région	<b>c.3</b>	<b>40</b>

### 4.3 Champ d'apprentissage 1 : Soutenir les processus administratifs

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

### 4.3.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

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

#### Activité typique 2 :

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

#### Activité typique 3 :

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

### 4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage du plan de formation	
c3.ep1a	Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)
c3.ep2	Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)
c3.ep4	Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)
c3.ep5	Ils créent des documents simples pour le domaine financier de leur entreprise. (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

c3.ep2	Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)
	<i>Ils décrivent les outils TIC permettant de produire des textes, des tableaux et des supports de présentation. (c3.ep1a)</i>
	<i>Ils décrivent les principaux systèmes de classement physiques et numériques. (c3.ep4)</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

c3.ep1a	Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)
c3.ep4	Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)
c3.ep5	Ils créent des documents simples pour le domaine financier de leur entreprise. (C3)

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

#### 4.3.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

« c.3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

## 4.4 Champ d'apprentissage de base 2 : Communiquer dans la langue nationale de la région

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

### 4.4.1 Activité typique

Sabine a toujours aidé ses camarades de classe lorsqu'ils avaient des questions d'orthographe. Enfant déjà, elle lisait beaucoup et elle est « assez douée pour tout ce qui est écrit », comme le disent toujours ses parents. C'est pourquoi elle aide parfois à corriger des textes dans son entreprise de taille moyenne. Dans le document de sa collègue, elle a corrigé

quelques lacunes linguistiques, mais a aussi constaté que la structure générale du document n'était pas correcte. Elle insère un commentaire dans le document pour que sa collègue puisse comprendre ses modifications.

#### 4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

c3.ep1b	Ils expliquent la structure, le contenu et la langue des documents courants dans les transactions commerciales. (C2)
c3.ep1c	Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (C3)

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

##### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c3.ep1b	Ils expliquent la structure, le contenu et la langue des documents courants dans les transactions commerciales. (C2)
---------	--

##### Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

##### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

c3.ep1c	Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (C3)
---------	---

*Ils utilisent les structures linguistiques et les effets de style de manière efficace.*

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

*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.*

### 4.4.3 Médias d'apprentissage

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

#### Élément opérationnel

« c.3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

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

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

#### Les bases

##### Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

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

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

(écrit)

- \_ Simulations pratiques (langue nationale et langue étrangère)

## 5 Domaine de compétences opérationnelles D

Il n'y a aucun champ d'apprentissage pour le domaine de compétences opérationnelles D pour cette année d'apprentissage.

## 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.2	<b>Préparer des contenus en lien avec l'entreprise</b>
<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	<b>Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise</b>
<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 : Élaborer des présentations et réaliser des évaluations de données	e.2/e.3	40

### 6.3 Champ d'apprentissage 1 : Élaborer des présentations et réaliser des évaluations de données

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

### 6.3.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Mehmet souhaite préparer une présentation pour le fournisseur à partir d'une feuille de calcul Excel interne. Il demande de l'aide à une collègue et élabore un bref one-pager avec elle.

#### Activité typique 2 :

Au cours de ses recherches, Simone a téléchargé plusieurs images d'entreprises d'expédition par camion sur Internet, qu'elle a incluses dans sa présentation sur son entreprise de transport.

### 6.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

e2.ep4	Ils élaborent et présentent des contenus comme des textes, des images, des sons et des vidéos dans un format courant. (C3)
e3.ep4	Ils présentent les évaluations de données sous forme graphique avec des outils et des programmes appropriés, de manière adaptée au destinataire. (C3)

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

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

e2.ep4	Ils élaborent et présentent des contenus comme des textes, des images, des sons et des vidéos dans un format courant. (C3)
	<i>Ils optimisent des photos, des sons et des vidéos.</i>
	<i>Ils présentent des photos, des sons et des vidéos dans un format courant.</i>
e3.ep4	Ils présentent les évaluations de données sous forme graphique avec des outils et des programmes appropriés, de manière adaptée au destinataire. (C3)
	<i>Ils comparent systématiquement des listes de données à l'aide de différentes méthodes (p. ex. tri, filtrage, formatage conditionnel).</i>

---

*Ils utilisent un outil de présentation pour présenter des données et des informations de manière professionnelle et adaptée au destinataire.*

---

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

### 6.3.3 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 »

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

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

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

#### Les bases

##### Connaissances / compréhension

(écrit ou oral)

\_ Connaissances professionnelles

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

(écrit)

\_ 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 disposition des écoles professionnelles pour la mise en œuvre :

- Employée / Employé de commerce AFP : Tableaux de 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 ».

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

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