REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

Plan d'Études cantonal

Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC

Formation duale

Edition 2025

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse (DIP)
Direction générale de l'enseignement secondaire II
Service enseignement, évaluation et certifications
Chemin de l'Echo 5A
1213 Onex

Table des matières

Introduction

1. Domaine de compétence opérationnel A :
   « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques »

1.1 Compétences opérationnelles du DCO

1.2 Evaluation

1.3 Organisation de l'enseignement par unité de champs d'apprentissage

2. Domaine de compétence opérationnel B :
   « Interaction dans un milieu de travail interconnecté »

2.1 Compétences opérationnelles du DCO

2.2 Evaluation

2.3 Organisation de l'enseignement par unité de champs d'apprentissage

3. Domaine de compétence opérationnel C:
   « Coordination des processus de travail en entreprise »

3.1 Compétences opérationnelles du DCO

3.2 Evaluation

3.3 Organisation de l'enseignement par unité de champs d'apprentissage

4. Domaine de compétence opérationnel D:
« Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs »

4.1 Compétences opérationnelles du DCO

4.2 Evaluation

4.3 Organisation de l'enseignement par unité de champs d'apprentissage

5. Domaine de compétence opérationnel E:
« Utilisation des technologies numériques du monde du travail »

5.1 Compétences opérationnelles du DCO

5.2 Evaluation

5.3 Organisation de l'enseignement par unité de champs d'apprentissage

6. Domaines à choix I&II

« Langue seconde ; Travail de projet individuel »

6.1 1e année, Tronc commun, acquisition de compétences linguistiques et compétences métier en milieu plurilingue

6.2 2e année, Langue seconde ou Travail de projet individuel

6.3 Organisation de l'enseignement

1e année, Tronc commun ;

2e année, Langue seconde ou Travail de projet individuel

INTRODUCTION

Préambule

Le **P**lan d'**É**tudes **C**antonal pour la formation d'employé de commerce en filières plein temps et duale, ci-après PEc Empl.Com 2023, rassemble les indications nécessaires à l'enseignement par domaine de compétences opérationnelles. Le PEc Empl.Com 2023 précise le déroulement et l'organisation des enseignements et des apprentissages sur les trois ans du cursus et garantit l'équivalence des objectifs et des pratiques au sein du Centre de Formation Professionnelle du Commerce entre les différentes écoles de commerce du canton de Genève.

Le PEc Empl.Com 2023 a été réalisé par des enseignants issus des Écoles de Commerce suivantes : Aimée-Stitelmann, André-Chavanne, Nicolas-Bouvier, Raymond-Uldry, Espace Entreprise, sous la conduite du Service Enseignement, Evaluation et Certifications de la Direction Générale de l'Enseignement Secondaire II (SEC DGESII). Élaboré à partir des deux plans études nationaux de mise en œuvre (formation initiale en école/entreprise), le PEc Empl.Com 2023 est destiné aux enseignants qui interviennent tant dans la filière duale que la filière plein temps. Il constitue parallèlement le document de communication avec les différents partenaires institutionnels du niveau secondaire I, des établissements du secondaire II et de la formation tertiaire, ainsi qu'avec les entreprises, et un public plus large.

Contexte et innovation

Depuis janvier 2023, l'Ordonnance de Formation (ci-après OrFo), édictée par la Confédération, régit la formation professionnelle initiale d'employé de commerce. L'OrFo définit le profil de la profession, les domaines de compétences opérationnelles, les compétences méthodologiques, personnelles et sociales ciblées par la formation, les modalités d'examens, ainsi que le cadre légal de l'apprentissage. L'OrFo est assortie du plan de formation, élaboré par la Conférence Suisse des Branches de Formation et d'Examen Commerciales, qui précise les objectifs d'apprentissage et d'examens. L'OrFo et le Plan de formation constituent les références formelles pour l'organisation de la formation initiale d'employé de commerce dans les cantons. Le canton est responsable de la mise en œuvre de l'ordonnance et du plan de formation pour Genève, l'Office de la Formation Continue et Professionnelle, l'OFPC, garantit l'adéquation de la formation pratique et la Direction Générale de l'enseignement secondaire II, la DGES II, la mise en œuvre de la formation scolaire.

Comme toutes les ordonnances établies sur la base de la Loi sur la Formation professionnelle de 2002, l'OrFo 2023 a exigé une forte harmonisation des actions menées sur les trois lieux de formation que fréquente la personne en formation, soit l'école professionnelle, l'entreprise formatrice et les cours interentreprises: les objectifs de formation sont standardisés par la coordination des enseignements et de l'évaluation. C'est dans cette perspective que le PEc Empl.Com 2023 indique clairement les champs d'apprentissage couverts, le moment où ils sont abordés de même que la méthodologie retenue.
Actuellement, le monde du travail exige de ses employé-e-s une approche et une action fortement axées sur la maitrise des processus et le développement de compétences opérationnelles transversales pour l'accomplissement de tâches multiples requises dans des situations professionnelles relatives à l'exercice de la profession d'employée/employé de commerce. Le plan de formation fédéral, tout comme le PEc Empl.Com 2023 mettent ainsi l'accent sur des savoir-faire opérationnels qui transcendent les disciplines. En ce sens, écoles et enseignants veillent à promouvoir continuellement une pédagogie professionnelle dans tous les domaines de compétences opérationnelles de la formation scolaire d'employé de commerce et soutiennent ainsi le caractère transversal de la formation et le lien entre toutes les composantes du cursus.

Perméabilité des filières

L'enseignement secondaire II de Genève souhaite soutenir activement la politique éducationnelle du Secrétariat d'État à la Formation, à la Recherche et à l'Innovation, le SEFRI, visant la perméabilité des filières de formation. À cette fin, l'orientation des élèves selon leurs compétences et leur projet, mais aussi, le cas échéant, la poursuite de la formation au terme d'un cursus ou la réorientation vers une autre filière de formation commerciale pendant un cursus sont favorisée, quelle que soit la formation dans laquelle l'élève s'est initialement engagée.
Garantir la perméabilité entre filières nécessite une définition et un découpage très précis des plans d'études de toutes les formations qui constituent le domaine commercial en années scolaires. Les objectifs et les niveaux sont dès lors établis au terme de chaque année scolaire de manière à favoriser l'obtention d'un titre et de permettre, le cas échéant, une réorientation des élèves vers la formation la plus adéquate pour eux sans incidence dans la durée globale de leur parcours de formation.
Cette mise en synergie se construit progressivement à l'occasion de la rédaction des différents plans d'études des formations commerciales aboutissant à un titre reconnu par la Confédération : Attestation Fédérale de Formation Professionnelle initiale (AFP), CFC d'employé de commerce), et Maturité Professionnelle (MP).

Caractéristiques des domaines de qualification de l'employée/employé de commerce

L'OrFo réglemente l'obtention du Certificat Fédéral de Capacité, CFC, d'employé de commerce nonobstant de la filière de formation plein temps ou duale. La formation s'articule autour de deux domaines de qualification :

1. Le travail pratique dans l'entreprise formatrice soit le travail pratique dans un lieu d'application, l'Espace Entreprise, école dédiée à la pratique professionnelle au sein du Centre de formation professionnel commerce (CFP commerce).
2. Les connaissances professionnelles et culture générale dispensées dans les écoles professionnelles de commerce du canton de Genève.

Structuration du PEc Empl.Com 2023

Le PEc Empl.Com 2023 présente tous les domaines de compétences opérationnelles sur la base d'une structuration identique, qui reflète la conception de la formation d'employé-e de commerce plein temps et duale, telle qu'elle est offerte à Genève. Le Plan d'Etudes est construit, pour chaque domaine, selon les rubriques suivantes :

1. unités d'enseignement-regroupement de champs d'apprentissage (UE) ;
2. compétences opérationnelles (CO)/domaines thématiques (T) ;
3. champ d'apprentissage (CA) ;
4. objectifs évaluateurs de 4 types (Obj).

Les unités d'enseignement et de chaque champ d'apprentissage font l'objet d'une dotation horaire qui définit la répartition des heures d'enseignement pour l'année scolaire.

La rubrique "évaluation" décrit les principes en vigueur pour le domaine de compétence ou la formation.

Evaluation

Les principes pour l'évaluation orientée compétences opérationnelles et métier en vigueur sont décrits ci-dessous :

1. Evaluation formative

L'évaluation formative fait partie intégrante de la formation employé et employée de commerce. L'évaluation de la progression de la personne en formation (PeF) dans son appropriation des compétences opérationnelles pendant le cursus, le recours à l'auto-évaluation pour remédier à ses faiblesses, sont rendus possible par l'utilisation dans l'enseignement de la plateforme Konvink[1] ou le portfolio de branche commercial.

Pour rappel, le portfolio Konvink ou le portfolio de branche commercial est un outil d'évaluation formatif jusqu'à la procédure de qualification et l'examen final de la partie scolaire de la formation puis fait l'objet d'une évaluation sommative lors de l'examen final de CFC. Toutefois, la démarche réflexive de la PeF sur son portfolio dans le cadre du DCO-A fait l'objet d'une évaluation sommative qui sera détaillée dans la partie réservée à celle-ci. Les principes de l'évaluation formative du portfolio de la PeF sont décrites de manière exhaustive dans le VADE-MECUM CFP Commerce, édition 2025-2026.

2. Evaluation sommative

Le dispositif d'évaluation sommatif de la partie scolaire de la formation employé et employée de commerce repose sur les éléments suivants (Cf. VADE-MECUM CFP Commerce, édition 2025-2026) :

- L'enseignante ou l'enseignant réalise, au minimum, une épreuve significative orientée compétences opérationnelles par semestre et par unité d'enseignement. Celle-ci porte sur une part importante des enseignements. L'enseignante ou l'enseignant de l'UE sélectionne le ou les champs ainsi que les objectifs évaluateurs qui sont pertinents dans l'évaluation du travail de la personne en formation (PeF) ;
- Les méthodes d'évaluation orientées compétences opérationnelles selon le plan d'études nationale et procédures de qualification CFC et MP sont explicitées dans le VADE-MECUM CFP Commerce, édition 2025-2026. Des exemples d'évaluation significative orientée compétences pour les filières MP et CFC sont également présentés dans le document précité ;
- Dans la filière de formation duale, l'enseignante ou l'enseignant du DCOA s'assure que la PeF analyse entre autres les points forts et faibles d'un mandat pratique en entreprise. La PeF donne l'accès à l'enseignante/l'enseignant soit via l'envoi d'une invitation de partage soit en fournissant en version PDF/DOCX du mandat réalisé. Ce processus réflexif est évalué de manière sommative aux 1e, 2e, 3e, 4e et 5e semestre de la formation.

Evolution du PEc Empl.Com 2023

Le PEc Empl.Com 2023 est introduit pour la première fois à la rentrée 2023. Il est sujet à modifications: une phase d'évaluation de sa mise en œuvre est prévue au terme de chaque année scolaire jusqu'en juin 2026, moment où la première volée terminera sa formation. Au regard des expériences et des analyses conduites sur le terrain, le PEc Empl.Com 2023 sera adapté si nécessaire, toutefois dans le respect des exigences fédérales.

[1] La plateforme NovaPro peut également et éventuellement servir à documenter les progrès de la PeF dans l'acquisition des compétences opérationnelles ainsi que les succès de celle-ci sous la forme de travaux réalisés dans le cadre des cours en école.

Articulation didactique en 6 points du plan d'études cantonal Employée/Employé de commerce CFC

Point 1: Quels sont les différents types de domaines qui structurent le PEc Empl.Com 2023 ?

Trois types de domaine structurent le plan d'études :

1. *Domaine de compétences (DCO)* :

Un domaine en pédagogie professionnelle est un regroupement de compétences opérationnelles devant être développées par la personne en formation à travers des champs d'apprentissage.

2. *Domaine thématique (T)* :

Les domaines thématiques sont propres au domaine de compétence A. Ces thématiques permettent d'intégrer les objectifs de culture générale à chaque champ d'apprentissage du domaine A.

3. *Domaine à choix (DAC)/Domaine d'apprentissage :*

Le domaine à choix détermine la langue nationale que la personne en formation a choisie lors de son entrée en formation (L'allemand ou l'italien pour le canton de Genève).

Domaine d'apprentissage au sein du DAC ; 3 domaines d'apprentissage qui structurent les apprentissages au sein du tronc commun « domaine à choix ».

Point 2: Qu'est-ce qu'une compétence opérationnelle ?

Compétence opérationnelle (CO)

Une compétence opérationnelle décrit le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans une situation professionnelle donnée. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions :

1. les compétences professionnelles,
2. les compétences méthodologiques,
3. les compétences personnelles,
4. les compétences sociales.

Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs du plan d'études national de mise en œuvre de la formation.

Point 3: Comment traduire une compétence opérationnelle en objectifs évaluateurs ?

Objectifs évaluateurs d'une compétence opérationnelle (OE)

Chaque compétence opérationnelle est traduite par des objectifs évaluateurs qui peuvent être de 4 types :

1. Objectifs CF : objectifs de connaissances fondamentales,
2. Objectifs CL : objectifs de compétences linguistiques,
3. Objectifs A : objectifs d'aptitude,
4. Objectifs T : objectifs relatifs à la culture générale.

Dans le domaine de compétence A, chaque domaine thématique de culture générale est traduit en objectifs T.

Les 4 types d'objectif évaluateur font l'objet d'un niveau taxonomique spécifique. (C1 à C5)

Point 4: Comment les enseignements sont-ils organisés dans le plan d'études cantonal ?

Unité d'enseignement (UE)

Une unité d'enseignement est un regroupement de plusieurs champs d'apprentissage au sein d'une unité. L'unité est prise en charge par une enseignante/un enseignant.

Champs d'apprentissage (CA)

Un champ d'apprentissage est centré sur des situations professionnelles issues des entreprises des branches commerciales et qui permettent à la personne en formation de développer une ou plusieurs compétences opérationnelles.

Unité d'exercices pratiques (UEP) pour la formation plein temps

Une unité d'exercices pratiques est un regroupement qui couvre tous les champs d'apprentissage d'une unité d'enseignement.

Mandat pratique scolaire (MPS) pour la formation plein temps

Les connaissances professionnelles dispensées sous la forme de mandats pratiques scolaires soutiennent l'acquisition du savoir-faire opérationnel et de l'expérience. Les mandats pratiques invitent les personnes en formation à mettre en œuvre des aptitudes professionnelles centrales de manière autonome, à partir de leurs propres exemples. Il est également possible d'imaginer des tâches ou des projets que les personnes en formation peuvent réaliser directement en classe ou pendant leur temps libre. Les mandats pratiques scolaires vont donc au-delà de la simple application par exercice : il s'agit de résoudre des problématiques/cas pratiques.

Les mandats pratiques scolaires par domaine de compétences sont à réaliser par les personnes en formation au cours des semestres de l'année scolaire.

Point 5: De quelle manière est évaluée la performance de la personne en formation?

Les plans d'études nationaux et le plan d'étude cantonal prévoient un dispositif d'évaluation formatif et sommatif.

Au niveau formatif, la progression des apprentissages par domaine/compétences/objectifs évaluateur via des exercices en ligne et réalisations est consignée par le biais de différents utilitaires sur les plateformes de travail :

- des autoévaluations périodiques de l'apprenti ;
- des évaluations périodiques par l'enseignante/l'enseignant ;
- des déposes de réalisations de l'apprenti ;
- des jauges graphiques par compétence opérationnelle.

Au niveau sommatif, les évaluations sont structurées sous la forme de mises en situation professionnelles. Chaque situation fait l'objet d'un découpage en tâches et en processus. Chaque tâche et processus est corrélé avec un objectif évaluateur. Des grilles d'évaluation génériques par domaine de compétence opérationnel sont mises à disposition des enseignantes et enseignants des écoles de commerce genevoises. Afin de faciliter la mise en œuvre d'une évaluation par compétences et objectifs évaluateurs, des moyens d'enseignement exemplaires (mandats pratiques scolaires, unités d'exercices pratiques, épreuves récapitulatives) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

1. Domaine de compétence opérationnel A

« Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques »

1.1 Compétences opérationnelles du DCO A

Les compétences opérationnelles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans une situation professionnelle donnée. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions:

1. les compétences professionnelles,
2. les compétences méthodologiques,
3. les compétences personnelles,
4. les compétences sociales.

Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs du plan d'études cantonal; les compétences opérationnelles présentées ci-dessous sont à développer lors de la première année de formation dans le domaine A:

a.1 Examiner et développer des compétences commerciales

Les employés et employées de commerce procèdent régulièrement à un bilan personnel pour identifier et consigner systématiquement les résultats de leur travail, leurs forces et leurs faiblesses (p. ex. portfolio personnel). Sur cette base, ils tirent des conclusions pour le développement futur de leurs compétences professionnelles. Les employés et employées de commerce s'informent sur les possibilités de développement dans leur domaine professionnel. Ils utilisent leur environnement de travail pour développer leurs forces de manière ciblée. En concertation avec leurs supérieurs hiérarchiques, ils définissent certaines tâches dans l'entreprise et formations continues propices au développement ultérieur de leurs compétences.

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

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

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

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

a.4 Agir de manière responsable dans la société

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

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

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

1.2 Evaluation

Le domaine de compétence opérationnel A s'appuie sur un dispositif didactique d'évaluation formatif et sommatif.

Au niveau formatif, la progression des apprentissages par domaine/compétences/objectifs évaluateur via des exercices en ligne et réalisations est consignée par le biais de différents utilitaires sur les plateformes de travail:

- des autoévaluations périodiques de l'apprenti,
- des évaluations périodiques par l'enseignante/l'enseignant,
- des déposes de réalisations de l'apprenti,
- des jauges graphiques par compétence opérationnelle.

Au niveau sommatif, les évaluations sont structurées sous la forme de mises en situation professionnelles. Chaque situation fait l'objet d'un découpage en tâches et en processus. Chaque tâche et processus est corrélé avec un objectif évaluateur. Des grilles d'évaluation génériques par domaine de compétence opérationnel sont mises à disposition des enseignantes et enseignants des écoles de commerce genevoises.

Afin de faciliter la mise en œuvre d'une évaluation par compétences et objectifs évaluateurs, des moyens d'enseignement exemplaires (mandats pratiques scolaires, évaluations par champ d'apprentissage, unités d'exercices pratiques) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

1.3 Organisation de l'enseignement par unité de champs d'apprentissage

DCO A : « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques » - CFC - 1ère année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Objectifs évaluateurs thématiques (culture générale) *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Code (OE)	Les OET à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
A1	**Environnement économique et réseau professionnel**	40	a.1 Examiner et développer des compétences commerciales	CA1	Travail sur le portfolio - Moi en tant que personne privée et professionnelle	16	a1.ep1a	Démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie : *- expliquent la méthode SMART pour la formulation d'objectifs mesurables. (T1.3) (a1.ep3b)* *- décrivent les éléments centraux d'un « Vision Board ». (T1.4)* *- expliquent les objectifs d'un « Vision Board ». (T1.4)*	C2	T1.1	Expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie.	C2	**Partie I** Mon environnement professionnel Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel a1	Tous
							a1.ep2a	Mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences.	C3	T1.2	En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme.	C2		
							a1.ep2b	Analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences : *- comparent leur développement de compétences avec leurs objectifs personnels*	C4	T1.3	Formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage : *- appliquent la méthode SMART pour formuler des objectifs. (T1.3) (a1.ep3b)*	C3		
							a1.ep3a	Mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement.	C3	T1.4	Développent des objectifs personnels et un « Vision Board »: *- développent une vue personnelle de leur avenir sur les plans privé et professionnel à l'aide d'un « Vision Board »*	C5		
							a1.ep3b	Formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences.	C3	T1.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
			a.4 Agir de manière responsable dans la société	CA2b	Finances personnelles	8	a4.ep5a	Réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent.	C4	T2b.1	Expliquent les éléments de leur décompte de salaire : *- expliquent les cotisations de l'employeur et de l'employé.* *- expliquent la différence entre le salaire brut et le salaire net*	C2	**Partie II** Mon environnement social et économique **Semestre 1**: Chapitre 3-13 **Semestre 2**: Chapitres 4-5 Konvink Élément opérationnel a4	
										T2b.2	Expliquent les causes possibles et les conséquences d'un endettem privé : *- expliquent la procédure et le cadre juridique d'une mise en faillite privée.* *- citent les avantages et les inconvénients d'une mise en faillite privé* *- expliquent les dangers de l'endettement privé. (a4.ep5b)* *- citent des cas d'endettement typiques. (a4.ep6, T2b.3)*	C2		
							a4.ep5b	Etablissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs : *- calculent le montant mensuel disponible ou manquant*	C4	T2b.3	Analysent l'engagement financier à long terme dû à des contrats de leasing.	C4		
							a4.ep6	Evaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé.	C4	T2b.14	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
			a.2 Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	CA3	Réseaux et marketing personnel	8	a2.ep1a	Expliquent l'importance des réseaux professionnels courants : *- citent des réseaux professionnels courants*	C2	T3a.1	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3	**Partie IV** Mes réseaux professionnels Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel a.2	
							a2.ep1b	Expliquent les opportunités et les risques qu'il y a à apparaître dans les réseaux analogiques et numériques.	C2					
							a2.ep1c	Comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels.	C3					
							a2.ep2a	Développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel : *- développent et présentent un profil personnel (fictif) dans un réseau professionnel courant important pour leur profession*	C3					
			a.5 Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	CA4c	Art	8	a5.ep9	Décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux.	C3	T4c.1	Expliquent les fonctions de l'art : *- expliquent les différentes formes d'art. (a5.ep9)*	C2	**Partie III** Mon environnement politique et culturel Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel a.5	
										T4c.4	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		

DCO A : « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques » - CFC - 2e année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Objectifs évaluateurs thématiques (culture générale) *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Code (OE)	Les OET à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
A3	**Citoyenneté suisse**	**40**	a.1 Examiner et développer des compétences commerciales	CA1	Travail sur le portfolio : Moi, en tant que personne privée et professionnelle	16	a1.ep2a	Mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences.	C3	T1.4	Développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». : *- développent une vue personnelle de leur avenir sur les plans privé et professionnel, p. ex. à l'aide d'un « Vision Board »*	C5	**Partie V** Mon environnement professionnel II Intégralité des chapitres Konvink Éléments opérationnels : a.1; a.3	Tous
							a1.ep3a	Mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement.	C3	T1.6	Évaluent des cas simples issus du droit du travail : *- À l'aide d'exemples, ils résolvent des problèmes juridiques simples relatifs au contrat de travail dans les domaines de la résiliation du contrat, des heures supplémentaires, du maintien du versement du salaire, du droit aux vacances et du devoir de diligence et de loyauté en s'appuyant sur le Code des obligations*	C5		
							a1.ep3b	Formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences.	C3	T1.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
			a.3 Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial				a3.ep1c	Postulent de manière adéquate à un nouveau poste : *- élaborent des documents de candidature électroniques attrayants en respectant les directives relatives à la taille des annexes.* *- identifient les compétences requises dans les offres d'emploi et les mettent en évidence dans leurs documents de candidature*	C5					
							---	*- décrivent les contenus d'une candidature. (a3.ep1c)* *- expliquent comment compresser de manière judicieuse les annexes d'une candidature. (a3.ep1c)* *- expliquent les caractéristiques du contrat de travail. (a3.ep1c)*	---	---	*- expliquent les droits et obligations des parties contractantes dans le contrat de travail. (T1.6)*	---		
			a.4 Agir de manière responsable dans la société	CA2a	Relations sociales et logement	8.5	a4.ep2	Réfléchissent à leurs propres attentes quant à leurs relations sociales.	C4	T2a.1	Comparent différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré) : *- analysent et présentent les conditions et les effets des différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré).*	C3	**Partie VI** Mon environnement social et économique II Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : a.4	
										T2a.2	Expliquent la procédure du mariage et les effets de ce dernier.	C2		
										T2a.3	Expliquent la procédure et les conséquences du divorce : *- explique la signification et les effets du régime matrimonial pendant le mariage et après sa dissolution. (T2a.4)* *- décrivent les droits et les obligations de chaque conjoint. (T2a.5)* *- expliquent les étapes typiques de la résolution des conflits en tenant compte des niveaux d'escalade (a4.ep3)*	C2		
							a4.ep3	Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives.	C3	T2a.4	Evaluent des cas simples issus du droit de la famille : *- appliquent le Code civil à des cas simples issus du droit de la famille.* *- A l'aide d'exemples simples, ils calculent la liquidation du régime matrimonial en cas de divorce pour les trois régimes matrimoniaux*	C5		
										T2a.5	Comparent la signification de la famille et des rôles dévolus aux hommes et aux femmes aussi bien dans notre culture que dans d'autres cultures.	C4		
							---	*- expliquent les conditions et les effets des différentes formes de vie com (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (T2a.1)*	---	T2a.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		

A3	***SUITE* Citoyenneté suisse**		*SUITE* a.4 Agir de manière responsable dans la société	CA2b	Finances personnelles	7.5	a4.ep1	Décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité : *- expliquent les principales prestations des assurances de responsabilité civile et des assurances choses.*	C2	T2b.4	Distinguent les risques assurables et non assurables : *- Analysent la gestion des risques d'un particulier.*	C4	*cf. page précédente* CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE	Tous
										T2b.5	Expliquent le fonctionnement des assurances : *- expliquent le principe de solidarité au moyen d'une d'assurance.* *- font la différence entre assurances de personnes, assurances choses et assurances de patrimoine.*	C2		
							a4.ep7	Analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés.	C3	T2b.6	Distinguent les assurances de personnes, de biens et de fortune.	C3		
										T2b.7	Expliquent la signification des assurances obligatoires et facultatives.	C2		
							a4.ep8a	Expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse.	C2	T2b.8	Citent les principaux avantages des assurances sociales de l'Etat.	C1		
										T2b.9	Expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents.	C2		
							a4.ep8b	Expliquent le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire : *- expliquent la nécessité d'avoir des assurances pour les particuliers. (T2b.4)* *- expliquent comment gérer les risques (identifier, éviter, réduire, répercuter, supporter les risques). (T2b.4)* *- décrivent les principaux risques assurables. (a4.ep7)*	C2	T2b.10	Expliquent l'objectif et le financement de la prévoyance étatique, professionnelle et privée.	C2		
										T2b.14	Travaillent sur leur portfolio personnel : *- expliquent les termes de sous-assurance et de sur-assurance et calculent le montant versé par l'assurance. (a4.ep1)*	C3		
			a.5 Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	CA4a	Démocratie et médias	8	a5.ep1a	Décrivent la structure et l'organisation du système juridique.	C2	T4a.1	Expliquent le principe de la séparation des pouvoirs.	C2	**Partie VII** Mon environnement politique et culturel II Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel: a.5	
							a5.ep1b	Expliquent l'importance de la Constitution fédérale et des lois fédérales dans le système juridique : *- expliquent la hiérarchie de la Constitution, des lois et des ordonnances.*	C2	T4a.2	Décrivent les institutions fédérales, notamment leur composition, leurs tâches et la procédure des élections.	C2		
										T4a.3	Expliquent la fonction des droits fondamentaux, les droits civiques et politiques selon la Constitution fédérale.	C2		
							a5.ep2a	Expliquent les principes fondamentaux de la démocratie suisse.	C2	T4a.4	Expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse.	C2		
							a5.ep2b	Décrivent la séparation des pouvoirs en Suisse ainsi que les tâches du pouvoir législatif, exécutif et judiciaire au niveau fédéral.	C2	T4a.5	Expliquent comment se déroule une votation populaire au niveau fédéral.	C2		
										T4a.6	Expliquent les procédures électorales au niveau fédéral : *- expliquent la différence entre élire et voter. (T4a.7)* *- décrivent les partis du Conseil fédéral et les organisations faîtières des associations patronales et syndicales de la Suisse. (a5.ep4)*	C2		
							a5.ep3	Expliquent les possibilités de participation active à la vie politique : *- expliquent la différence entre élire et voter*	C2	T4a.7	Expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher).	C3		
							a5.ep4	Se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent : *- présentent, pour des problématiques données et futures concernant l'économie et la société, les idées des partis du Conseil fédéral et des organisations faîtières des associations patronales et syndicales de la Suisse.* *- évaluent, pour des problématiques données et futures concernant l'économie et la société, les opportunités et les risques en tenant compte des idées des partis du Conseil fédéral et des organisations faîtières des associations patronales et syndicales de la Suisse.*	C4	T4a.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		

DCO A : « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques » - CFC - 3e année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs			Objectifs évaluateurs thématiques			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Code (OE)	Les OET à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
A4	**Citoyenneté et environnement économique**	**40**	a.4 Agir de manière responsable dans la société	CA 2a	Relations sociales et logement	7.5	a4.ep4	Evaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières.	C3	T2a.6	Justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche.	C3	**Partie IX** Mon environnement social et économique : III Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : a.4	Tous
										T2a.7	Expliquent l'état des lieux d'un appartement et la liste des défauts.	C2		
										T2a.8	Évaluent des cas simples issus du droit du bail.	C5		
										T2a.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
				CA 2b	Finances personnelles	4.5	a4.ep9	Remplissent leur propre déclaration d'impôts.	C3	T2b.11	Expliquent le processus de la taxation et de l'encaissement des impôts.	C2		
										T2b.12	Évoquent les voies de recours dans la procédure de taxation.	C2		
										T2b.13	Planifient le paiement de leur déclaration d'impôts.	C6		
										T2b.14	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
			a.2 Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	CA 3	Réseaux et marketing personnel	8	a2.ep2a	Développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel.	C3	T3a.1	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3	**Partie X** Mes réseaux professionnels : II Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : a2; a3	
			a.3 Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial				a3.ep1a	Appliquent les facteurs centraux de l'auto-marketing.	C3					
							a3.ep1b	Présentent leurs compétences de manière ciblée en fonction du mandat.	C3					
							a3.ep3a	Utilisent des instruments courants pour mesurer la satisfaction des clients.	C3					
							a3.ep4a	Évaluent la perception externe de leurs prestations et donnent à leur environnement un feed-back adéquat sur les apports.	C4					
			a.5 Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	CA 4a	Démocratie et médias	12	a5.ep4	Se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent. (C4)	C4	T4a.7	Expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher).	C3	**Partie XI** Mon environnement politique et culturel : III Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : a.5	
							a5.ep5	Analysent l'influence des décideurs politiques sur leur propre opinion. (C4)	C4	T4a.8	Expliquent le rôle des médias dans la démocratie et dans une dictature.	C2		
							a5.ep6	Se font leur propre opinion sur des questions politiques et la justifient par des arguments. (C3)	C3					
							a5.ep7	Analysent le fonctionnement des médias et l'influence de ces derniers sur la formation de l'opinion. (C4)	C4	T4a.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
				CA 4c	Art	8	a5.ep9	Décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux.	C3	T4c.2	Font l'expérience de l'art sur place et réfléchissent à son effet sur eux-mêmes.	C4		
										T4c.3	Réfléchissent à l'art comme expression de la société.	C4		
										T4c.4	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		

A5	**Société**	**40**	a.1 Examiner et développer des compétences commerciales	CA 1	Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle		40	a1.ep3c	Choisissent des offres de formation continue appropriées.	C4	T1.4	Développent des objectifs personnels et un « Vision Board ».	C5	Rappel de l'importance du portfolio dans la formation Réaliser des œuvres sur le portfolio en école et / ou entreprise	Tous
											T1.5	Distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient.	C2		
											T1.7	Expliquent les causes et les conséquences du chômage.	C2		
			a.3 Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial					a3.ep1c	Postulent de manière adéquate à un nouveau poste.	C5	T1.8	Expliquent les mesures à prendre en cas de chômage.	C2		
											T1.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
			a.4 Agir de manière responsable dans la société	CA 4b	Mégatendances sociales	*Domaine à choix 1 : Mondialisation*		a4.ep12	Développent un scénario futur pour leur propre vie.	C5	T4b.1	Décrivent dans les grandes lignes les dimensions économiques, sociales et écologiques de la mondialisation.	C2	**Partie XII** Mégatendances sociales : domaine à choix Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : a 4; a5	
											T4b.2	Expliquent les causes de la mondialisation.	C2		
											T4b.3	Expliquent les conséquences de la mondialisation sur l'homme et la nature.	C2		
											T4b.4	Analysent des scénarios d'avenir en termes de développement mondial.	C4		
											T4b.13	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
						Domaine à choix 2 : Mobilité		a4.ep10a	Expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale ainsi que leurs principales causes.	C2	T4b.5	Analysent leur propre mobilité par rapport à la charge qui pèse sur la nature.	C4		
											T4b.6	Développent leurs propres principes allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement.	C4		
								a4.ep10b	Décrivent les influences de la mobilité sur la nature, l'homme et l'économie.	C2	T4b.7	Analysent des scénarios d'avenir en termes de développement de la mobilité.	C4		
								a4.ep12	Développent un scénario futur pour leur propre vie.	C5	T4b.13	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
						Domaine à choix 3 : Migration		a4.ep12	Développent un scénario futur pour leur propre vie.	C5	T4b.8	Expliquent les causes politiques, économiques et écologiques de la migration.	C2		
			a.5 Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions					a5.ep8	S'informent sur les questions actuelles en matière d'immigration et d'asile.	C3	T4b.9	Décrivent les conséquences de la migration dans le pays d'origine et le pays de destination des migrants.	C2		
											T4b.10	Décrivent comment la migration influence culturellement la société en Suisse.	C2		
											T4b.11	Analysent si et dans quelle mesure l'intégrité et la dignité des personnes migrantes sont menacées.	C4		
											T4b.12	Analysent des scénarios d'avenir en termes de développement de la migration.	C4		
											T4b.13	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
			a.4 Agir de manière responsable dans la société	CA 5	Développement durable	*Domaine à choix 1 : Changement climatique*		a4.ep11a	Analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature.	C4	T5.1	Expliquent les causes et les conséquences du changement climatique.	C2	**Partie XIII** Développement durable : domaine à choix Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : a 4	
								a4.ep11b	Élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables.	C4	T5.2	Utilisent les événements actuels pour décrire comment le changement climatique se manifeste.	C3		
											T5.3	Analysent les influences des nouvelles technologies sur la nature et le climat.	C4		
						Domaine à choix 2 : Société et marché		a4.ep11c	Analysent l'influence de leur mode de vie sur la société en termes de développement durable.	C4	T5.4	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3		
								a4.ep11d	Analysent l'influence de leur mode de vie sur l'économie en termes de développement durable.	C4					
								a4.ep11e	Élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables en ce qui concerne des facteurs sociétaux et/ou économiques.	C4					

2. Domaine de compétence opérationnel B « Interaction dans un milieu de travail interconnecté »

2.1 Compétences opérationnelles du DCO B

Les compétences opérationnelles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans une situation professionnelle donnée. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions :

1. les compétences professionnelles,
2. les compétences méthodologiques,
3. les compétences personnelles ,
4. les compétences sociales.

Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs du plan d'études cantonal; les compétences opérationnelles présentées ci-dessous sont à développer lors de la première année de formation dans le domaine B:

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

Les employés et employées de commerce exercent leurs activités dans des constellations d'équipes changeantes et en collaboration avec différents groupes d'intérêts internes et externes. Ils s'informent de l'origine, des coutumes et des demandes des membres de l'équipe issus d'autres cultures en tiennent compte de manière appropriée dans le cadre de leurs activités et dans leur communication. Dans le cadre de leurs activités, les employés et employées de commerce respectent les directives, les accords et les délais. En cas d'écart, ils identifient les conséquences et prennent les mesures qui s'imposent (concertation avec les groupes d'intérêts ou information des services compétents et des groupes d'intérêts, etc.).

b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

Les employés et employées de commerce coordonnent les interfaces entre les personnes concernées et groupes de personnes dans l'entreprise ou dans des processus d'entreprise. Les employés de commerce font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts et intègrent les différents intérêts des acteurs impliqués dans leur travail. Ils coordonnent les interfaces au sein de l'entreprise avec des outils commerciaux (outils de rendez-vous et de planification, etc.) et suggèrent des améliorations aux services compétents. Les employés et employées de commerce traduisent des contenus techniques et spécialisés exigeants en informations adaptées au public cible. Inversement, ils divisent les besoins des groupes d'intérêts en étapes individuelles et lots de travail au sein leur domaine de travail. Dans les transactions commerciales, les employés et employées de commerce appliquent les règles, usages et directives de l'entreprise et de la société (p. ex. directives en matière de sécurité au travail et de durabilité, communication, etc.).

b.3 Participer aux discussions économiques

Les employés et employées de commerce décrivent les rapports d'économie générale et les développements globaux dans la société (contexte économique, principes de l'économie de marché, développement conjoncturel, politique économique, monétaire et financière, politique sociale et du marché du travail). Ils identifient les aspects et les thèmes de l'éthique, de la morale, de la technologie, de l'écologie, de la durabilité et du droit dans des thématiques économiques actuelles et les intègrent dans les discussions économiques spécialisées. Ils recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux.

b.4 Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels

Les employés et employées de commerce effectuent des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traitent de petits lots de travail et des projets partiels de manière autonome et conformément aux directives. Ils établissent des calendriers et des budgets pour des projets, coordonnent la collaboration des personnes impliquées et surveillent l'état d'avancement du projet sur la base des spécifications du projet (délais, coûts, objectifs du projet, etc.). Ils créent et gèrent des environnements de travail numériques, des structures de documentation, etc. Au cours du projet, ils assument d'importantes activités propres au domaine commercial (procès-verbaux, classement, etc.). Les employés et employées de commerce réagissent en cas de retard ou de changement et informent les personnes concernées, la direction du projet ou leur supérieur. Dans le cadre de relations hiérarchiques modifiées qu'une organisation de projet peut entraîner, ils communiquent en fonction des directives et des objectifs.

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

Les employés et employées de commerce expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise. Ils effectuent des recherches sur les développements actuels dans le domaine économique et social et réfléchissent aux effets sur l'entreprise et leur environnement de travail. Ils expliquent de manière critique les possibilités de changement organisationnel dans l'entreprise. Ils déduisent sur la base des processus de changement en entreprise les effets sur les activités propres au domaine commercial. Ils réfléchissent à des procédures caractéristiques dans leur gestion personnelle des changements en entreprise.

3.1 Evaluation

Le domaine de compétence opérationnel B s'appuie sur un dispositif didactique d'évaluation formatif et sommatif.

Au niveau formatif, la progression des apprentissages par domaine/compétences/objectifs évaluateur via des exercices en ligne et réalisations est consignée par le biais de différents utilitaires sur les plateformes de travail :

- des autoévaluations périodiques de l'apprenti,
- des évaluations périodiques par l'enseignante/l'enseignant,
- des déposes de réalisations de l'apprenti,
- des jauges graphiques par compétence opérationnelle.

Au niveau sommatif, les évaluations sont structurées sous la forme de mises en situation professionnelles. Chaque situation fait l'objet d'un découpage en tâches et en processus. Chaque tâche et processus est corrélé avec un objectif évaluateur. Des grilles d'évaluation génériques par domaine de compétence opérationnel sont mises à disposition des enseignantes et enseignants des écoles de commerce genevoises.

Afin de faciliter la mise en œuvre d'une évaluation par compétences et objectifs évaluateurs, des moyens d'enseignement exemplaires (mandats pratiques scolaires, évaluations par champ d'apprentissage, unités d'exercices pratiques) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

2.3 Organisation de l'enseignement par unité de champs d'apprentissage

DCO B : « Interaction dans un milieu de travail interconnecté » - CFC - 1ère année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
B1	**Travail en équipe dans un milieu anglophone**	40	b.1 Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	CA1	Communiquer au sein de l'équipe	4	b1.ep1a	Expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe : *- expliquent les techniques d'entretien courantes. (b1.ep3a)* *- présentent des stratégies de résolution des conflits. (b1.ep4a)*	C2	**Partie III** Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe Chapitre 4 Konvink Élément opérationnel : b.1	Anglais
							b1.ep3a	Dans les situations d'équipe propres au domaine commercial, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire.	C3		
							b1.ep4a	Appliquent des stratégies de résolution des conflits au sein de l'équipe.	C3		
				CA2	Collaborer au sein de l'équipe	4	b1.ep3b	Dans des situations de communication propres au domaine commercial avec des différences interculturelles, ils interagissent au sein de l'équipe de manière adaptée au destinataire.	C3	**Partie III** Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe Chapitre 5-6 Konvink Élément opérationnel : b.1	
							b1.ep5a	Analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions : *- appliquent les bases de l'analyse personnelle et de la réflexion. (b1.ep5a)*	C4		
							b1.ep6a	Identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais pour des mandats propres au domaine commercial et en déduisent les mesures appropriées	C4		
							---	*- distinguent différentes situations de communication propres au domaine commercial, telles que « accueillir/prendre congé », « se présenter à la division ». (b1.ep3b)* *- expliquent quelles différences interculturelles possibles doivent être prises en compte dans la communication. (b1.ep3b)* *- expliquent des valeurs sociales, culturelles et générationnelles. (b1.ep5a)* *- montrent les conséquences possibles de mandats propres au domaine commercial ainsi que les mesures appropriées pour y réagir. (b1.ep6a)*	---		
				CAB4	Communiquer dans la langue nationale de la région	10	b1.ep2a	Communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). : *- utilisent un vocabulaire différencié axé sur la pratique et le quotidien et des structures de phrase logiques dans la langue nationale de la région.* *- s'expriment de manière correcte et appropriée à l'oral dans la langue nationale de la région.* *- appliquent des techniques de lecture appropriées. (b1.ep2a)*	C3	**Partie I** Ma maîtrise du français Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel: b.1	
							---	*- comprennent le contenu de différents textes, qu'ils résument de manière claire. (b1.ep2a)* *- Ils résument des informations issues de différentes sources orales et écrites, telles que des textes variés, des vidéos, des présentations ou des conversations téléphoniques. (b1.ep2a)* *- s'expriment de manière correcte en cas de situation conflictuelle. (b1.ep4a)* *- expliquent dans quels cas une communication orale est appropriée et dans quels cas, une communication écrite. (b1.ep3a)*	---		
				CAB5	Communiquer dans une langue étrangère	10	b1.ep2a	Communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3	**DCO-D, V2 /** **Partie III** My English skills Chapitre 10-11 Konvink Élément opérationnel : b.1	
			b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	CA3	Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces	12	b2.ep2a	Expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise : *- décrivent différents processus de travail en entreprise.* *- distinguent les différents groupes d'intérêts avec leurs demandes et leurs interdépendances. (b2.ep2b) (b2.ep2c)*	C2	**Partie IV** Ma coopération dans les processus de travail Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : b.2	
							b2.ep2b	Identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise.	C4		
							b2.ep2c	Déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des groupes d'intérêts propres au domaine commercial.	C4		

DCO B : « Interaction dans un milieu de travail interconnecté » - CFC - 2e année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
B2	**Travail en équipe et gestion de projets dans un milieu francophone**	40	b.4 Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	CA2	Expliquer les bases de la gestion de projet	7	b4.ep1a	Expliquent les bases de la planification, de l'organisation, de la mise en œuvre et du contrôle des projets : *- À l'aide d'exemples, ils montrent les étapes de la création d'un environnement de travail numérique et d'une structure de documentation. (b4.ep2a)* *- documentent des processus liés à un projet de manière complète. (b4.ep4c)*	C2	**Partie VI** Ma gestion de projet en entreprise Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel: b.4	Français
							b4.ep2a	Définissent un environnement de travail numérique et une structure de documentation adaptés aux projets.	C3		
							b4.ep4c	Etablissent les procès-verbaux et autres documents liés au projet.	C3		
				CA3	Piloter et surveiller l'avancement de projets à l'aide d'exemples simples	14	b4.ep3a	Créent des calendriers pour des projets simples ou des projets partiels : *- résument le contenu essentiel des informations dans un langage approprié.*	C3		
							b4.ep4a	Pour les projets simples, ils définissent les instruments de suivi de l'avancement du projet : *- utilisent des instruments pour suivre l'avancement des projet.*	C3		
							b4.ep4b	Contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet.	C3		
							---	*- citent les bases et les étapes de la mise en œuvre de projets et de projets partiels. (b4.ep3a)* *- citent les instruments possibles pour le suivi de l'avancement des projets. (b4.ep4a)*	---		
			b.1 Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	CAB4	Communiquer dans la langue nationale de la région	19	b1.ep2a	Communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1) : *- mènent des entretiens exigeants sur des sujets liés à leur activité professionnelle dans la langue nationale de la région. (b2.ep4a)* *- utilisent un vocabulaire différencié lorsqu'ils traitent avec différents groupes d'intérêts. (b2.ep4a)*	C3	**Partie VII** Ma maîtrise du français II Intégralité des chapitres Konvink Eléments opérationnels Konvink: b.1; b.2; b3; b.4	
			b.3 Participer aux discussions économiques				b3.ep2a	Recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux.	C3		
			b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise				b2.ep4a	Communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1).	C3		
							---	*- utilisent correctement dans la langue nationale de la région les termes techniques dont ils ont besoin pour leur domaine d'activité. (b3.ep2a)* *- expliquent les changements organisationnels dans l'entreprise de manière compréhensible et avec les termes techniques adéquats. (b5.ep2b)*	---		

B3	**Changements dans l'entreprise dans un milieu anglophone**	**40**	b.5 Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	CA1	Faire face à des changements dans l'entreprise	17	b5.ep1a	Expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise.	C2	**Partie V** Ma participation aux changements de l'entreprise Intégralité des chapitres Konvink Eléments opérationnels : b.2; b5	Anglais
							b5.ep2a	Effectuent des recherches sur les développements actuels dans le domaine économique et social et réfléchissent aux effets sur l'entreprise et leur environnement de travail.	C4		
							b5.ep2b	Expliquent de manière critique les possibilités de changement organisationnel dans l'entreprise : *- présentent le contenu de leurs recherches sur les développements de manière exhaustive. (b3.ep2a)* *- décrivent les effets possibles des résultats de leurs recherches sur leur propre domaine de travail. (b3.ep2a)* *- décrivent comment des processus de changement (p. ex. dans le domaine numérique) affectent les activités propres au domaine commercial. (b5.ep2c)* *- expliquent des processus de changement (p. ex. dans le domaine numérique). (b5.ep2c)*	C2		
							b5.ep2c	Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial.	C4		
							b5.ep4a	Réfléchissent à des procédures caractéristiques dans leur gestion personnelle des changements en entreprise.	C4		
			b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise				b2.ep5a	Expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise : - *expliquent les différences entre les objectifs normatifs et stratégiques d'une entreprise.* *- décrivent l'apparition des objectifs stratégiques à long terme à partir des visions de l'entreprise.* *- citent des développements actuels dans le domaine économique et social.*	C2		
				CAB5	Communiquer dans une langue étrangère	23	b2.ep4a	Communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3) : *- mènent des entretiens simples sur des sujets liés à leur activité professionnelle dans la langue étrangère.* *- utilisent de manière ciblée dans la langue étrangère les termes techniques dont ils ont besoin pour leur domaine d'activité.*	C3	**Partie VIII** My English skills Intégralité des chapitres Konvink Eléments opérationnels : b.1; b.2	
			b.1 Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial				b1.ep2a	Communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1) : *- utilisent correctement les structures de langue et les expressions appropriées dans la langue étrangère.* *- communiquent oralement et par écrit dans la langue étrangère avec assurance et de manière compréhensible.* *- conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.*	C3		
							---	*- saisissent des contenus exigeants qui sont communiqués oralement ou par écrit. (b1.ep2a)* *- utilisent un vocabulaire adapté dans la langue étrangère lors de situations quotidiennes et de situations propres à leur champ professionnel. (b1.ep2a)*	---		

DCO B : « Interaction dans un milieu de travail interconnecté » - CFC - 3e année - Formation Duale											
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
B4	**Mécanismes économiques**	**80**	b.3 Participer aux discussions économiques	CA 1	Discuter de questions économiques et évaluer leur impact	80	b3.ep1a	Décrivent les rapports d'économie générale et les développements globaux dans la société (contexte économique, principes de l'économie de marché, développement conjoncturel, politique économique, monétaire et financière, politique sociale et du marché du travail).	C2	**Partie IX** Ma participation aux discussions économiques Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : b.3	E&S
							b3.ep1b	Identifient les aspects et les thèmes de l'éthique, de la morale, de la technologie, de l'écologie, de la durabilité et du droit dans des thématiques économiques actuelles et les intègrent dans les discussions économiques spécialisées.	C3		
							b3.ep4a	Évaluent les effets de l'évolution de l'économie et de la politique économique sur une entreprise.	C4		

3. Domaine de compétence opérationnel C « Coordination des processus de travail en entreprise »

3.1 Compétences opérationnelles du DCO C

Les compétences opérationnelles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans une situation professionnelle donnée. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions :

1. les compétences professionnelles,
2. les compétences méthodologiques,
3. les compétences personnelles,
4. les compétences sociales.

Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs du plan d'études cantonal; les compétences opérationnelles présentées ci-dessous sont à développer lors de la première année de formation dans le domaine C:

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

Les employés et employées de commerce planifient et coordonnent des tâches et des ressources. À cet effet, ils utilisent les moyens auxiliaires disponibles. Ils participent à l'organisation d'événements internes et externes. Ils recherchent des informations et soutiennent les travaux de planification (objectif, structure, déroulement, ressources, etc.) Ils élaborent des suggestions et des variantes et apportent des modifications si nécessaire. Lors de la mise en œuvre d'événements, ils participent selon leur rôle ou en suivant des instructions et effectuent les tâches correspondantes. Les employés et employées de commerce vérifient s'il existe des possibilités d'économiser les ressources dans leur domaine d'activité. Ils vérifient leur gestion du temps et leurs techniques de travail. Dans le cadre des activités de l'entreprise, les employées et employés de commerce prennent des pauses et des périodes de récupération. Ils réfléchissent régulièrement si leurs ressources et leurs aptitudes sont suffisantes pour s'acquitter des tâches et mandats qui leurs sont assignés. Ils demandent du soutien auprès des services compétents lorsqu'ils en ont besoin pour exécuter leurs tâches.

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

Les employés et employées de commerce élaborent, d'entente avec leur supérieur et conformément au concept de CI / CD de leur entreprise, divers documents pour soutenir les processus administratifs (p. ex. offres d'emploi, certificats de travail, etc.), des vues d'ensemble, des listes et des tableaux. Ils planifient les rendez-vous, gèrent le calendrier, établissent les procès-verbaux, prennent des notes et gèrent un système de classement pertinent. Les employés et employées de commerce interprètent des documents administratifs et liés au personnel et répondent aux demandes de renseignements à ce sujet. Ils identifient les erreurs dans leurs activités de soutien et dans les documents et prennent les mesures qui s'imposent.

c.3 Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise

Les employés et employées de commerce élaborent des documents relatifs aux processus en entreprise. Ils exécutent les tâches dans le domaine commercial conformément aux spécificités du processus et avec les moyens auxiliaires appropriés. Les employés et employées de commerce informent et instruisent les employés sur les processus en entreprise. Ils établissent et surveillent les calendriers des processus en entreprise. Les employés et employées de commerce coordonnent les processus en entreprise avec les parties prenantes externes et documentent les activités correspondantes conformément aux directives de l'entreprise. Ils analysent les problèmes dans les flux de processus, élaborent des propositions et initient les mesures appropriées.

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

Les employés et employées communiquent conformément au concept d'information et de communication de leur entreprise dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils s'informent régulièrement des développements dans le domaine de la communication (moyens, formes, etc.). Ils développent des idées sur la manière dont les innovations peuvent être utilisées dans l'entreprise. Ils effectuent des tests appropriés, en tenant compte des directives de l'entreprise. Ils planifient des activités de communication via différents canaux de communication. Ce faisant, ils tiennent compte des spécificités de chaque canal (fréquence, langue, formel/informel, etc.) et de son efficacité (nombre de personnes atteintes, bénéfices/coûts, etc.).

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

Les employés et employées de commerce préparent des budgets pour des événements, des projets partiels et autres mandats ainsi que des décomptes de frais et recettes effectifs (compte de résultat). Ils établissent des factures et des ordres de paiement et les exécutent. Ils vérifient les opérations financières dans leur domaine de travail, analysent et clarifient les ambiguïtés et les erreurs de manière autonome en suivant des instructions. Si nécessaire, ils corrigent les éventuelles erreurs, irrégularités et situations critiques après avoir consulté leur supérieur. Les employés et employées de commerce analysent les opérations financières importantes dans leur domaine de travail, les placent dans un contexte plus large et, le cas échéant, en tirent des suggestions et des mesures.

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

Les employés et employées de commerce expliquent les éléments de base et les interrelations de la comptabilité (compte de résultat, bilan, produits, charges, livres auxiliaires (bilan, compte de résultat, liquidité, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive et feuille de répartition des coûts), en tenant compte des exigences légales pertinentes. Ils appliquent les éléments de base de la comptabilité (compte de résultat, bilan, produits, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive). Ils comptabilisent les transactions commerciales conformément aux exigences légales applicables. Ils décrivent correctement les principales caractéristiques d'un système de comptabilité des salaires, y compris les cotisations sociales. Ils expliquent la structure d'un système de comptabilité des salaires et d'une déclaration de salaire ainsi que les principes de base régissant les comptes annuels dans la comptabilité financière. Ils déterminent les écarts entre les chiffres du budget et les chiffres effectifs et les interprètent.

3.2 Evaluation

Le domaine de compétence opérationnel C s'appuie sur un dispositif didactique d'évaluation formatif et sommatif.

Au niveau formatif, la progression des apprentissages par domaine/compétences/objectifs évaluateur via des exercices en ligne et réalisations est consignée par le biais de différents utilitaires sur les plateformes de travail :

- des autoévaluations périodiques de l'apprenti,
- des évaluations périodiques par l'enseignante/l'enseignant,
- des déposes de réalisations de l'apprenti,
- des jauges graphiques par compétence opérationnelle.

Au niveau sommatif, les évaluations sont structurées sous la forme de mises en situation professionnelles. Chaque situation fait l'objet d'un découpage en tâches et en processus. Chaque tâche et processus est corrélé avec un objectif évaluateur. Des grilles d'évaluation génériques par domaine de compétence opérationnel sont mises à disposition des enseignantes et enseignants des écoles de commerce genevoises.

Afin de faciliter la mise en œuvre d'une évaluation par compétences et objectifs évaluateurs, des moyens d'enseignement exemplaires (mandats pratiques scolaires, évaluations par champ d'apprentissage, unités d'exercices pratiques) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

3.3 Organisation de l'enseignement par unité de champs d'apprentissage

DCO C : « Coordination des processus de travail en entreprise » - CFC - 1ère année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
C1	**Bases de la comptabilité**	**80**	c.1 Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	CA1	Planifier et optimiser l'organisation du travail	14	c1.ep1a	Présentent les principes de base de l'organisation du travail : *- expliquent des stratégies possibles de priorisation. (c1.ep1d)*	C2	**Partie I** Mon organisation au travail Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : c.1	Economie & Société
							c1.ep1b	Utilisent des techniques de travail courantes et des outils numériques pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais.	C3		
							c1.ep1c	Élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial : *- définissent des tâches avec des durées indicatives par activité.* *- établissent des plans d'organisation en utilisant p. ex. les structures hiérarchiques*	C3		
							c1.ep1d	Justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources.	C3		
							c1.ep1e	Créent des plans d'organisation appropriés avec des programmes courants.	C3		
				CA2	Participer à des événements internes et externes	14	c1.ep4a	Planifient un petit événement.	C3		
							c1.ep5a	Analysent l'impact environnemental d'un événement et en déduisent les mesures appropriées pour réduire cet impact.	C4		
							c1.ep7a	Identifient et définissent les possibilités d'économiser du temps et des ressources dans leur organisation et leur planification.	C3		
							c1.ep7b	Examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées : *- appliquent différentes techniques de planification et de travail.*	C4		
							---	*- décrivent les différents critères concernant l'impact l'environnemental en lien avec l'organisation d'un événement. (c1.ep5a)* *- expliquent les différentes étapes de travail pour la planification d'un événement donné. (c1.ep4a)* *- montrent différentes techniques de planification et de travail. (c1.ep7b)*	---		
			c.5 Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	CA5	Expliquer les bases de la comptabilité	52	c5.ep1a	Expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise.	C2	**Partie IV** Mon utilisation de la comptabilité Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : c.5	
							c5.ep1b	Présentent la structure d'un compte de résultat et d'un bilan : *- expliquent la structure et les comptes d'une comptabilité à l'aide des catégories de compte, des groupes de comptes principaux et des comptes individuels du plan comptable suisse PME.*	C2		
							c5.ep1c	Expliquent la fonction et le déroulement des comptes intermédiaires et annuels.	C2		
C2	**Types de contrats et processus administratifs**	**40**	c.5 Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	CA3	Soutenir les processus administratifs	12	c5.ep1e	Utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données.	C3	**Partie II** Mon soutien au processus administratif Chapitre 5 Konvink Eléments opérationnels Konvink: c.2; c 5	Economie & Société ----- Droit
			c.2 Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial				c2.ep1a	Décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design) : *- décrivent les différents types de classement physique et numérique ainsi que le principe de classement afférent. (c2.ep3a)* *- décrivent le concept d'utilisation commune des documents.* *- décrivent la procédure d'élaboration (différentes fonctions, structure d'un document) de documents texte, de tableaux et de présentations. (c2.ep4a)*	C2		
							c2.ep3a	Conçoivent des structures de classement physiques et numériques : *- classent les documents selon un principe de classement précis.*	C3		
							c2.ep4a	Elaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible.	C3		
							c2.ep5d	Définissent le contenu essentiel des documents administratifs et relatifs au personnel courants.	C3		
				CA4	Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région	28	c2.ep5a	Expliquent les éléments du contrat d'apprentissage et les droits et obligations des parties contractantes.	C2	**Partie III** Ma compréhension des contrats Intégralité des chapitres Konvink Elément opérationnel : c.2	
							c2.ep5c	Expliquent la structure et la langue des documents relatifs au personnel : *- expliquent des termes techniques qui sont utilisés dans le domaine des processus d'affaires et de la gestion du personnel. (c2.ep5e)*	C2		
							c2.ep5b	Expliquent les éléments centraux d'autres contrats courants (contrat individuel de travail, contrat de vente mobilière, mandat simple, contrat de location, contrat de prêt, société simple, contrat d'entreprise et leasing) et d'autres bases juridiques.	C2		
							c2.ep5e	Vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique.	C3		
							---	*- formulent leurs propres exemples afin d'illustrer des points de grammaire et des structures de langue. (c2.ep5c) (c2.ep5e)* *- utilisent le vocabulaire approprié dans des textes. (c2.ep5c) (c2.ep5e)*	---		

DCO C : « Coordination des processus de travail en entreprise » - CFC - 2e année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
C4	**Processus, marketing et finance**	120	c.3 Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	CA 1	Mettre en œuvre des processus en entreprise	20	c3.ep1a	Décrivent les processus de prestation de services typiques d'une entreprise.	C2	**Partie V** Ma gestion des processus en entreprise Intégralité des chapitres Konvink Eléments opérationnels : c.3	E&S
							c3.ep1b	Montrent les éléments de base et les interfaces d'un processus en entreprise.	C2		
							c3.ep1c	Expliquent les bases de la gestion des processus : *- expliquent les éléments et la structure des diagrammes. (c3.ep1d)* *- expliquent l'approche d'une analyse de processus en entreprise. (c3.ep6a)*	C2		
							c3.ep1d	Créent des descriptions de processus sous forme graphique et textuelle avec des programmes d'application courants.	C3		
							c3.ep3a	Etablissent des calendriers pour les processus de travail.	C3		
							c3.ep6a	Analysent les flux de processus, identifient les problèmes et développent des mesures d'optimisation.	C4		
			c.4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	CA 2	Créer des documents de marketing et de communication	20	c4.ep1a	Décrivent les caractéristiques de base des concepts d'information et de communication de l'entreprise.	C2	**Partie VI** Ma gestion du marketing Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : c.4	
							c4.ep1b	Présentent les caractéristiques des canaux de communication usuels.	C2		
							c4.ep6a	Décrivent les caractéristiques les plus importantes des stratégies et activités de marketing : *- À l'aide d'exemples, ils utilisent des formulations appropriées dans la langue nationale de la région. (c4.ep6b)* *- À l'aide d'exemples, ils utilisent des formulations appropriées dans la langue étrangère. (c4.ep6b)*	C2		
							c4.ep6b	Elaborent des documents de communication et de marketing analogiques et numériques usuels.	C3		
			c.5 Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	CA3	Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation	50	c5.ep1d	Préparent des budgets, des décomptes, des relevés et des calculs de dépenses et de recettes et en tirent des recommandations d'action : *- appliquent les directives pour l'élaboration du budget à l'aide d'un exemple*	C4	**Partie VIII** Ma gestion des transactions financières Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : c.5	
							c5.ep3a	Créent des documents de facturation et des ordres de paiement.	C3		
							c5.ep5a	Vérifient les processus de paiement et en déduisent des mesures d'optimisation.	C4		
							---	*- citent diverses applications pour la facturation et le suivi des paiements. (c5.ep3a)* *- décrivent la procédure applicable pour vérifier les processus de paiement. (c5.ep5a)* *- expliquent l'incidence des opérations avec et sans influence sur le résultat ainsi que les opérations avec et sans effet monétaire sur le bilan et sur le compte de résultat. (c5bs1d)*	---		
			c.3 Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	CAB 4	Communiquer dans la langue nationale de la région	30	c3.ep4a	Transmettent des informations et des instructions sur les processus de travail de manière appropriée au destinataire.	C3	**Partie VII** Ma communication dans un environnement économique Chapitres 19-20 Konvink Eléments opérationnels : c.3; c 4	
			c.4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication				c4.ep1c	Planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes.	C3		
							c4.ep1d	Communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques).	C3		
							c4.ep2a	Présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire.	C3		
							c4.ep2b	Communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (niveau B1)	C3		
							---	*- décrivent les caractéristiques d'une communication ciblée et adaptée au groupe cible. (c4.ep1c)* *- expliquent les procédures pour éviter les conflits et pour désamorcer un conflit. (c4.ep1c)* *- utilisent les termes économiques dans leur communication de manière correcte et facile à comprendre. (CA 2) (CA 3) (c4.ep2b)* *- utilisent le vocabulaire issu des domaines de la communication et du marketing. (c4.ep1c) (c4.ep1d) (c4.ep2b)*	---		

C5	**Marketing dans un milieu anglophone**	**40**	c.4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	CAB 5	Communiquer dans une langue étrangère	40	c4.ep1c	Planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes.	C3	**Partie IX** Acting competently in my business environment Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : c.4	Anglais
							c4.ep1d	Communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques).	C3		
							c4.ep2a	Présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire.	C3		
							c4.ep2b	Communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (niveau B1): *- distinguent les différents registres de langue (formel, informel)*	C3		
							---	*- décrivent les caractéristiques d'une communication ciblée et adaptée au groupe cible. (c4.ep1c)* *- expliquent les procédures possibles pour éviter les conflits et pour désamorcer un conflit. (c4.ep1c)* *- utilisent les termes économiques dans leur communication de manière correcte et facile à comprendre. (CA 2) (CA 3) (c4.ep2b)* *- utilisent le vocabulaire issu des domaines de la communication et du marketing. (c4.ep1c) (c4.ep1d) (c4.ep2b)*	---		

DCO C : « Coordination des processus de travail en entreprise » - CFC - 3e année - Formation Duale											
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
C5	**Marketing**	**40**	c.4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	CA 1	Rechercher des développements dans le domaine de la communication et en déduire des mesures	40	c4.ep3a	Analysent leur communication axée sur le groupe cible et en déduisent des mesures d'amélioration.	C4	**Partie X** Ma recherche de développements dans le domaine de la communication Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel : c.4	E&S
							c4.ep4a	Effectuent des recherches sur les développements dans le domaine de la communication.	C3		

DCO C : « Coordination des processus de travail en entreprise » - CFC - 3e année – Option - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
O1	**Finances**	**120**	c.6: Exécuter des travaux de comptabilité financière	CA 2	Appliquer les éléments de la comptabilité (option « finances »)	120	c6.ep1a	Expliquent les éléments de base et les interrelations de la comptabilité (bilan, compte de résultat, liquidité, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive et feuille de répartition des coûts), en tenant compte des exigences légales pertinentes.	C2	Manuel option D: Finances 2026-2028: un mandat de transfert obligatoire à réaliser par option: C6 Mandat de transfert_Option-Finances	E&S
							c6.ep1b	Appliquent les éléments de base de la comptabilité (compte de résultat, bilan, produits, livres auxiliaires, calcul de la marge contributive).	C3		
							c6.ep1c	Comptabilisent les transactions commerciales conformément aux exigences légales applicables.	C3		
							c6.ep2a	Décrivent correctement les principales caractéristiques d'un système de comptabilité des salaires, y compris les cotisations sociales.	C2		
							c6.ep2b	Expliquent la structure d'un système de comptabilité des salaires et d'une déclaration de salaire.	C2		
							c6.ep3a	Expliquent les principes de base régissant les comptes annuels dans la comptabilité financière.	C2		
							c6.ep4a	Déterminent les écarts entre les chiffres du budget et les chiffres effectifs et les interprètent.	C4		

4. Domaine de compétence opérationnel D « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs »

4.1 Compétences opérationnelles du DCO D

Les compétences opérationnelles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans une situation professionnelle donnée. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions :

1. les compétences professionnelles,
2. les compétences méthodologiques,
3. les compétences personnelles,
4. les compétences sociales.

Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs du plan d'études cantonal; les compétences opérationnelles présentées ci-dessous sont à développer lors de la première année de formation dans le domaine D:

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

Les employés et employées de commerce contactent les clients ou les fournisseurs et établissent des contacts pour leurs collaborateurs ainsi que pour leurs supérieurs. Ils s'enquièrent des besoins, fournissent les informations demandées et envoient le cas échéant des documents aux clients ou aux fournisseurs après avoir consulté les services compétents. Ils dirigent les clients ou les fournisseurs vers les services compétents et assurent le suivi (rappels, etc.).

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

Les employés et employées de commerce mènent des entretiens de conseil avec des clients ou des entretiens d'information avec des fournisseurs sur différents canaux dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère ainsi qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils utilisent différentes techniques d'entretien en fonction de situation afin d'établir un climat de confiance, d'encourager la disposition à coopérer et de clarifier les besoins. Les employés et employées de commerce réagissent aux objections des clients ou des fournisseurs et présentent des propositions de solutions éprouvées. Ils prennent note des demandes des clients ou des fournisseurs auxquelles ils ne peuvent pas répondre immédiatement et assurent le suivi. Ils analysent les réactions positives et négatives des clients et en déduisent des propositions d'amélioration pour leurs futurs entretiens.

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

Les employés et employées de commerce mettent en œuvre les étapes des entretiens de vente. Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de négociation. Ils utilisent des techniques d'entretien de vente et de négociation courantes. Pour un entretien de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs, ils choisissent et mettent en œuvre une technique de communication ciblée. Ils établissent une offre orientée vers le client. Ils appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur. Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).

d.4 Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs

Les employés et employées de commerce expliquent les facteurs déterminants pour le maintien des relations avec les clients et les fournisseurs. Ils développent des mesures de fidélisation des clients. Ils montrent les aspects permettant d'obtenir la satisfaction du client. Ils analysent l'effet des canaux de communication courants sur les clients.

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

Les employés et employées de commerce utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens.

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

Les employés et employées de commerce utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. Ils vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). Ils appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. Ils mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale de la régionale qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. Ils expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. Ils appliquent des techniques de résolution des conflits. Ils mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. Ils analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens.

4.2 Evaluation

Le domaine de compétence opérationnel D s'appuie sur un dispositif didactique d'évaluation formatif et sommatif.

Au niveau formatif, la progression des apprentissages par domaine/compétences/objectifs évaluateur via des exercices en ligne et réalisations est consignée par le biais de différents utilitaires sur les plateformes de travail :

- des autoévaluations périodiques de l'apprenti,
- des évaluations périodiques par l'enseignante/l'enseignant,
- des déposes de réalisations de l'apprenti,
- des jauges graphiques par compétence opérationnelle.

Au niveau sommatif, les évaluations sont structurées sous la forme de mises en situation professionnelles. Chaque situation fait l'objet d'un découpage en tâches et en processus. Chaque tâche et processus est corrélé avec un objectif évaluateur. Des grilles d'évaluation génériques par domaine de compétence opérationnel sont mises à disposition des enseignantes et enseignants des écoles de commerce genevoises.

Afin de faciliter la mise en œuvre d'une évaluation par compétences et objectifs évaluateurs, des moyens d'enseignement exemplaires (mandats pratiques scolaires, évaluations par champ d'apprentissage, unités d'exercices pratiques) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

4.3 Organisation de l'enseignement par unité de champs d'apprentissage

DCO D : « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs » - CFC - 1ère année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
D1	**Conduite d'entretiens dans un milieu francophone**	**80**	d.1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	CA1	Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs	12	d1.ep1a	Mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service.	C3	**Partie I** Ma relation clientèle Chapitre 1 Konvink Éléments opérationnels d1; d.2	Français
							d1.ep1b	Montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur.	C2		
			d.2 Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs				d2.ep1a	Expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels.	C2		
							d2.ep3b	Mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance.	C3		
				CA3	Mener des entretiens d'information et de conseil	20	d2.ep1b	Mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information.	C3	**Partie I** Ma relation clientèle Chapitre 3 Konvink Élément opérationnel: d.2	
							d2.ep1c	Mettent en œuvre les étapes des entretiens de conseil.	C3		
							d2.ep2a	Mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes : *- utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue nationale de la région et dans la langue étrangère.*	C3		
							d2.ep3a	Mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative.	C3		
							d2.ep6a	Utilisent des techniques d'argumentation : *- distinguent les caractéristiques de l'argumentation orale de celles de l'argumentation écrite.* *- structurent leur argumentation de manière logique et convaincante.*	C3		
							---	*- citent les différentes étapes des entretiens d'information. (d2.ep1b)* *- citent les différentes étapes des entretiens de conseil. (d2.ep1c)*	---		
				CAB4	Communiquer dans la langue nationale de la région	48	d2.ep7a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1) : *- rédigent des textes simples dans la langue nationale de la région de manière correcte sur le plan orthographique et grammatical.* *- utilisent un vocabulaire différencié et des structures de phrase logiques dans la langue nationale de la région.* *- conçoivent des textes dans la langue nationale de la région de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.* *- rédigent des textes documentaires de manière correcte en termes de forme et de contenu et conformément aux caractéristiques du type de texte, p. ex. notes d'entretien, résumés, etc. (d1.ep2a)* *- formulent des arguments appropriés à l'aide d'entretiens de conseil exemplaires dans la langue nationale de la région. (d2.ep1c) (d2.ep6a)* *- utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue nationale de la région. (d2.ep2a)* *- utilisent les expressions linguistiques appropriées pour demander des précisions. (d2.ep2b)*	C3	**Partie II** Ma maîtrise du français Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel Konvink: d.1	
							---	*- appliquent correctement les aspects grammaticaux tels que les temps, les déclinaisons et la conjugaison dans des exemples proches de la pratique. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2)* *- utilisent les structures linguistiques (syntaxe) de manière correcte et adaptée au destinataire. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2) (CA 3)* *- utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans le cadre des entretiens d'information et de conseil. (d2.ep7a) (CA 3)*	---		
			d.1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs				d1.ep8a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3		
							---	*- utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique et du quotidien. (d1.ep8a) (CA 2)* *- appliquent correctement les aspects grammaticaux tels que les temps, les déclinaisons et la conjugaison dans des exemples proches de la pratique. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2)* *- utilisent les structures linguistiques (syntaxe) de manière correcte et adaptée au destinataire. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2) (CA 3)* *- utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans le cadre des entretiens d'information et de conseil. (d2.ep7a) (CA 3)*	---		

D2	**Gestion des relations profession-nelles dans un milieu anglophone**	**80**	d.1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	CA2	Identifier les besoins des clients	14	d1.ep2a	Notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire.	C3	**Partie I** Ma relation clientèle Chapitre 2-4 Konvink Éléments opérationnels : d1; d.2	Anglais
							d1.ep2b	Fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes.	C3		
							d1.ep5a	Interprètent des signaux non verbaux.	C3		
							d1.ep6a	Appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins.	C3		
							---	*- décrivent différentes façons de traiter les demandes de clients ou de fournisseurs. (d1.ep2a)* *- décrivent différentes techniques de communication à l'aide d'exemples. (d1.ep2b)* *- expliquent la signification de signaux verbaux et non verbaux dans la communication à l'aide d'exemples. (d1.ep5a)*	---		
			d.2 Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs				d2.ep2b	Écoutent activement : *- utilisent des outils linguistiques de manière ciblée aussi dans une langue étrangère afin de prendre note de manière systématique par oral ou à l'écrit des demandes de clients ou de fournisseurs. (d1.ep2a)*	C3		
				CAB5	Communiquer dans une langue étrangère	66	d2.ep7a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1) : *- utilisent correctement les structures de langue et les expressions courantes dans la langue étrangère.* *- s'expriment de manière simple et claire à l'oral dans la langue étrangère.* *- conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.* *- utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue étrangère. (d2.ep2a)* *- utilisent les expressions linguistiques appropriées dans une langue étrangère pour demander des précisions. (d2.ep2b)* *- rédigent des textes documentaires dans une langue étrangère de manière correcte en termes de forme et de contenu et conformément aux caractéristiques du type de texte, p. ex. notes d'entretien, résumés, etc. (d1.ep2a)*	C3	**Partie III** My English skills Chapitre 12-13-14 **DCO-B / Partie II** My English skills Chapitre 3 Konvink Éléments opérationnels : d1; d.2	
			d.1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs				d1.ep8a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3		
							---	*- utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans la langue étrangère dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique et du quotidien. (d1.ep8a) (CA 2)* *- appliquent correctement dans la langue étrangère les aspects grammaticaux tels que les temps, les déclinaisons et la conjugaison dans des exemples proches de la pratique. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2)* *- utilisent les structures linguistiques (syntaxe) dans la langue étrangère de manière correcte et adaptée au destinataire. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2) (CA 3)* *- utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans la langue étrangère dans le cadre des entretiens d'information et de conseil. (d2.ep7a) (CA 3)*	---		

DCO D : « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs » - CFC - 2e année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
D1	**Conduite d'entretiens dans un milieu francophone**	**120**	d.2 Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	CA1	Mener des entretiens de vente et de négociation	44	d2.ep2c	Procèdent à une analyse complète des besoins.	C3	**Partie IV** Ma relation avec les clients Chapitres: 15-18 **Partie V** Ma maîtrise du français Intégralité des chapitres Konvink Éléments opérationnels : d.2; d.3; d.4 **DCO-C / Partie VII** Ma communication dans un environnement économique Chapitres 21 Konvink Eléments opérationnels : c.3; c 4	Français
							d2.ep5a	Utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client.	C3		
							---	*- expliquent les étapes de l'analyse des besoins. (d2.ep2c)* *- décrivent et évaluent différentes techniques de présentation lors d'un entretien avec un client. (d2.ep5a)*	---		
			d.3 Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs				d3.ep1a	Mettent en œuvre les étapes des entretiens de vente. (C3)	C3		
							d3.ep1b	Mettent en œuvre les étapes des entretiens de négociation. (C3)	C3		
							d3.ep1c	Utilisent des techniques d'entretien de vente et de négociation courantes. (C3)	C3		
							d3.ep1d	Pour un entretien de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs, ils choisissent et mettent en oeuvre une technique de communication ciblée. (C3)	C3		
							d3.ep4a	Établissent une offre orientée vers le client.	C3		
							d3.ep7a	Appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur.	C3		
							---	- décrivent des techniques de communication appropriées pour des entretiens de vente ou de négociation. (d3.ep1d)	---		
			d.4 Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	CA2	Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	22	d4.ep1a	Expliquent les facteurs déterminants pour le maintien des relations avec les clients et les fournisseurs.	C2		
							d4.ep2a	Développent des mesures de fidélisation des clients.	C3		
							d4.ep3a	Montrent les aspects permettant d'obtenir la satisfaction du client : *- décrivent le fonctionnement et l'effet des différentes mesures de pour attirer et fidéliser le client. (d4.ep2a)* *- présentent les avantages et les inconvénients des différents canaux de communication. (d4.ep4a)* *- utilisent les canaux de communication appropriés à l'aide d'exemples. (d4.ep4a)*	C2		
							d4.ep4a	Analysent l'effet des canaux de communication courants sur les clients.	C4		
			d.2 Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	CAB3	Communiquer dans la langue nationale de la région	54	d2.ep7a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3		
							---	*- acquièrent un vocabulaire différencié et l'enrichissent en permanence. (d2.ep7a) (d3.ep9a)* *- utilisent des expressions linguistiques appropriées dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique. (d2.ep7a) (d3.ep9a)*	---		
			d.3 Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs				d3.ep9a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1) : *- rédigent des textes simples dans la langue nationale de la région de manière correcte sur le plan orthographique et grammatical.* *- conçoivent des textes dans la langue nationale de la région de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.* *- s'expriment de manière correcte et appropriée à l'oral dans la langue nationale de la région.* *- utilisent un style clair et différencié.* *- appliquent des techniques pour mener des entretiens au quotidien de manière prometteuse et efficace, p. ex. pour accueillir et prendre congé de leur interlocuteur ou lors de discussions informelles (Small Talk).* *- formulent leurs arguments à l'oral et à l'écrit de manière attrayante et convaincante.*	C3		
D2	**Conduite d'entretiens dans un milieu anglophone**	**40**	d.3 Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	CAB4	Communiquer dans une langue étrangère	40	d3.ep9a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1) : *- utilisent correctement les structures de langue et les expressions courantes dans la langue étrangère.* *- s'expriment avec aisance à l'oral et de manière facilement compréhensible dans la langue étrangère.* *- conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.* *- appliquent des techniques pour mener des entretiens au quotidien de manière prometteuse et efficace, p. ex. pour accueillir et prendre congé de leur interlocuteur ou lors de discussions informelles (Small Talk).*	C3	**Partie IV** My English skills Intégralité des chapitres **Partie IV** Ma relation avec les clients Chapitres: 16-17-19 Konvink Eléments opérationnels: d.2; d.3	Anglais
							---	*- acquièrent des structures grammaticales ainsi qu'un vocabulaire différencié dans la langue étrangère et les enrichissent en permanence. (d2.ep7a) (d3.ep9a)* *- utilisent des expressions linguistiques appropriées dans la langue étrangère dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique et du quotidien. (d2.ep7a) (d3.ep9a)*	---		
			d.2 Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs				d2.ep7a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3		

DCO D : « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs » - CFC - 3e année – Option - Formation duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Support cantonal	
O2a	**Langue nationale (français)**	**120**	d.5 Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	CA 1	Gérer des situations conflictuelles et les réclamations sur les conflits dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	120	d5.ep1a	Utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles.	C3	Support d'enseignement cantonal en français: -Module 1 : Small talk et gestion des conversations informelles -Module 2 : Communication écrite avec clients et fournisseurs -Module 3 : Gestion des conflits -Module 4: Entretien de réclamation et optimisation 2025-2028: un mandat de transfert obligatoire à réaliser par option: D5 Mandat de transfert_Option-Langue standard	Français
							d5.ep1b	Vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk).	C3		
							d5.ep2a	Appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants.	C3		
							d5.ep2b	Mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants.	C3		
							d5.ep4a	Expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit.	C2		
							d5.ep4b	Appliquent des techniques de résolution des conflits.	C3		
							d5.ep5a	Mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations.	C3		
							d5.ep6a	Analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens.	C4		
O2b	**Langue étrangère (anglais)**	**120**	d.6 Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)	CA 2	Mener des entretiens exigeants avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)	120	d6.ep1a	Utilisent les techniques de conversation propres aux discussions informelles. (C3)	C3	Support d'enseignement cantonal en anglais: -Module 1 : Small talk et gestion des conversations informelles -Module 2 : Communication écrite avec clients et fournisseurs -Module 3 : Gestion des conflits -Module 4: Entretien de réclamation et optimisation 2025-2028: un mandat de transfert obligatoire à réaliser par option: D6 Mandat de transfert_Option-langue étrangère	Anglais
							d6.ep1b	Vérifient la pertinence du contenu et la qualité de la discussion informelle (Small Talk). (C3)	C3		
							d6.ep2a	Appliquent les points les plus importants dans la communication écrite avec des clients et des fournisseurs exigeants. (C3)	C3		
							d6.ep2b	Mènent des entretiens de conseil et de négociation exigeants. (C3)	C3		
							d6.ep2c	Communiquent aussi bien dans la langue nationale de la régionale qu'en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)	C3		
							d6.ep4a	Expliquent le modèle des niveaux d'escalade d'un conflit. (C2)	C2		
							d6.ep4b	Appliquent des techniques de résolution des conflits. (C3)	C3		
							d6.ep5a	Mènent des entretiens exigeants portant sur des conflits et des réclamations. (C3)	C3		
							d6.ep6a	Analysent des entretiens de conseil, de vente et de négociation exigeants et en déduisent des mesures d'optimisation pour les futurs entretiens. (C4)	C4		

5. Domaine de compétence opérationnel E « Utilisation des technologies numériques du monde du travail »

5.1 Compétences opérationnelles du DCO E

Les compétences opérationnelles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans une situation professionnelle donnée. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions :

1. les compétences professionnelles,
2. les compétences méthodologiques,
3. les compétences personnelles,
4. les compétences sociales.

Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs du plan d'études cantonal; les compétences opérationnelles présentées ci-dessous sont à développer lors de la première année de formation dans le domaine E:

e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial

Les employés et employées de commerce utilisent les logiciels courants de leur domaine de travail. Ils utilisent et gèrent des environnements de travail et outils numériques et organisent des plateformes d'échange numériques. Les employés et employées de commerce travaillent avec des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (Content Management System) et mettent à jour les contenus et les données. Ce faisant, ils respectent les directives générales et spécifiques à l'entreprise en matière de protection des données. Les employés et employées de commerce instruisent différents groupes d'intérêts sur les possibilités d'utilisation des logiciels et systèmes utilisés dans l'entreprise. Ils identifient les risques ou les dangers courants en matière de sécurité des données et prennent les mesures appropriées au niveau adéquat. Ils résolvent eux-mêmes les problèmes techniques simples ou les transmettent rapidement au service compétent.

e.2 Utiliser des applications propres au domaine commercial

Les employés et employées de commerce effectuent des recherches à l'aide de diverses méthodes, les filtrent et les préparent en fonction des besoins du mandant. Pour cela, ils utilisent différentes sources d'information, qu'il s'agisse de personnes, d'Internet ou de systèmes de données et de stockage de l'entreprise. Ils documentent et organisent les informations issues de leurs recherches en vue d'une utilisation ultérieure conformément aux dispositions en matière de droit d'auteur et de protection des données et aux directives de l'entreprise (p. ex. en cas de données sensibles).

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

Les employés et employées de commerce élaborent, seuls ou en collaboration avec les services compétents, des documents et supports d'information. Selon l'objectif, ils recourent à des images, des vidéos, du texte, des sons, etc. Ils préparent les contenus avec les programmes appropriés. Ce faisant, ils tiennent compte de l'objectif, des groupes cibles, et du canal d'information et de communication. Les employés et employées de commerce élaborent des modèles pour les différents supports d'information et formats de médias.

5.2 Evaluation

Le domaine de compétence opérationnel A s'appuie sur un dispositif didactique d'évaluation formatif et sommatif.

Au niveau formatif, la progression des apprentissages par domaine/compétences/objectifs évaluateur via des exercices en ligne et réalisations est consignée par le biais de différents utilitaires sur les plateformes de travail :

- des autoévaluations périodiques de l'apprenti,
- des évaluations périodiques par l'enseignante/l'enseignant,
- des déposes de réalisations de l'apprenti,
- des jauges graphiques par compétence opérationnelle.

Au niveau sommatif, les évaluations sont structurées sous la forme de mises en situation professionnelles. Chaque situation fait l'objet d'un découpage en tâches et en processus. Chaque tâche et processus est corrélé avec un objectif évaluateur. Des grilles d'évaluation génériques par domaine de compétence opérationnel sont mises à disposition des enseignantes et enseignants des écoles de commerce genevoises.

Afin de faciliter la mise en œuvre d'une évaluation par compétences et objectifs évaluateurs, des moyens d'enseignement exemplaires (mandats pratiques scolaires, évaluations par champ d'apprentissage, unités d'exercices pratiques) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

5.3 Organisation de l'enseignement par unité de champs d'apprentissage

DCO E : « Utilisation des technologies numériques du monde du travail » - CFC - 1ère année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
E1	**Technologie numérique**	**100**	e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial	CA1	Utiliser des applications et expliquer les programmes	84	e1.ep1a	Utilisent des applications propres au domaine commercial courantes : *- à l'aide d'un programme de traitement de textes, ils conçoivent des documents commerciaux formatés et structurés de manière claire (p. ex. offre ou documents de plusieurs pages).* *- 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.* *- utilisent des options d'automatisation et des fonctions communes à plusieurs programmes (p. ex. champs, modèles, liens, etc.).* *- utilisent des outils de collaboration courants de manière ciblée.*	C3	**Partie I** Mon utilisation des applications Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel: e.1	ICA
							e1.ep1b	Expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud) : *- expliquent les avantages et les inconvénients du travail avec le nuage, les aspects de la protection des données et les types de systèmes en nuage*	C2		
							e1.ep3a	Expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation : *- expliquent la structure et l'utilité des systèmes de gestion de contenu et leurs différentes applications. (e1.ep3b)* *- expliquent de manière compréhensible le fonctionnement d'Internet et les problèmes de sécurité qu'il pose. (e1.ep5a)* *- expliquent les bases les plus importantes du matériel informatique, de l'enregistrement des données et des logiciels. (e1.ep5a)*	C2		
							e1.ep3b	Mettent à jour les programmes d'application ainsi que les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (content management system) : *- installent les mesures de sécurité sur leur propre appareil.* *- traitent des contenus dans un système de gestion de contenu (CMS).* *- organisent et gèrent les droits.*	C3		
							e1.ep5a	Résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants propres au domaine commercial : *- utilisent un système d'exploitation pour effectuer les principales tâches de manière efficace et sûre (stockage et recherche de fichiers, gestionnaire de tâches, etc.).* *- résolvent des problèmes simples et fréquents, p. ex. en lien avec les imprimantes, le réseau ou la connexion de périphériques externes.*	C3		
							e1.ep7a	Déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail.	C3		
			e.2 Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	CA2	Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques	16	e2.ep1a	Utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique.	C3	**Partie II** Mes recherches à l'aide du numérique Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel: e.2 **DCO-C / Partie II** Mon soutien au processus administratif Chapitre 4 Konvink Eléments opérationnels: c.2; c 5	
							e2.ep2a	Appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet : *- lors de leurs recherches, ils se protègent à l'aide de diverses mesures (configuration du navigateur, paramètres des cookies et de sécurité, etc.).*	C3		
							e2.ep3b	Identifient et définissent les données et informations importantes sur la base de simples demandes de recherche.	C3		
							e2.ep3c	Vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches : *- vérifient la qualité des sources d'information à l'aide de critères pertinents.*	C4		
							---	*- expliquent la procédure lors de recherches de différentes informations. (e2.ep1a)* *- expliquent les avantages et les inconvénients de plusieurs canaux d'information et de méthodes de recherche. (e2.ep1a)* *- décrivent les possibilités et dangers actuels de l'Internet. (e2.ep2a)*	---		
E2	**Contenu multimédia**	**60**	e.4 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	CA3	Préparer des contenus multimédias I	60	e4.ep1a	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: *- sur la base d'exemples concrets, ils évaluent l'efficacité des couleurs et des nuances de couleurs.* *- réalisent une présentation claire à l'aide d'un logiciel adapté.* *- retravaillent et optimisent eux-mêmes des images.* *- réalisent et optimisent des enregistrements audio.* *- réalisent et retravaillent eux-mêmes des enregistrements vidéo pour en faire de brefs films.*	C3	**Partie III** Mes créations multimédias Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel: e.4	Tous
							e4.ep1b	Expliquent la structure d'un script pour les productions audio et vidéo.	C2		
							e4.ep1c	Déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information : *- préparent systématiquement des images et des enregistrements en vue de leur publication sur différentes plateformes.*	C3		
							e4.ep1d	Créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants : *- appliquent les principales règles de conception pour différents canaux (newsletter, rapport annuel, blog, site internet, etc.).*	C3		

DCO E : « Utilisation des technologies numériques du monde du travail » - CFC - 2e année - Formation Duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Titre chapitre CREME	
E1-2	**Technologies numériques et contenus multimédias**	**40**	e.2 Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	CA1	Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données.	16	e2.ep3a	Décrivent les principaux moyens de contrôler la qualité des sources d'information : *- expliquent les dispositions légales en matière de protection des données et leurs effets concrets pour les entreprises de manière adaptée au groupe cible. (e1.ep4a).* *- expliquent les mesures les plus importantes pour la sécurité informatique du point de vue de l'entreprise. (e1.ep4a)*	C2	**Partie V** Mes recherches d'informations et préparation de résultats Intégralité des chapitres Konvink Éléments opérationnels: e.1; e.2	ICA
							e2.ep4a	Préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire : *- visualisent des données et des informations à l'aide de diagrammes et d'outils approprié.*	C3		
							e2.ep5a	Appliquent les règles du droit d'auteur et de la protection des données en toute sécurité lors de la recherche et de l'utilisation d'informations : *- utilisent des images et des textes conformément aux dispositions en matière de droit d'auteur.*	C3		
			e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial				e1.ep4a	Appliquent des mesures et des règlements pour la sécurité et la protection des données : *- identifient les menaces et agissent en fonction de la situation.*	C3		
			e.4 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	CA3	Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II	24	e1.ep2a	Fournissent une assistance spécifique au groupe cible pour l'utilisation des logiciels et des systèmes : *- créent de petits guides ou directives de travail sous forme numérique ou papier.*	C3	**Partie VI** Mes créations multimédias II Intégralité des chapitres Konvink Éléments opérationnels: e.1; e.4	
							e4.ep1e	Créent et présentent des contenus (textes, images, son, vidéo) dans un format courant.	C3		
							e4.ep3a	Elaborent des modèles pour les supports d'information et les formats de médias courants : *- conçoivent des documents numériques et analogiques (p. ex. une newsletter, une publication sur les médias sociaux, un article de blog, un rapport annuel).* *- utilisent des modèles, des caractères de remplacement, des champs, des blocs, des échelles, etc. de manière ciblée*	C3		
E3	**Statistiques et données**	**40**	e.3 Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	CA2	Préparer et évaluer des statistiques et des données	40	e3.ep1a	Expliquent les méthodes communes d'analyse de données et de statistiques.	C2	**Partie IV** Ma préparation et mes analyses de données et statistiques Intégralité des chapitres Konvink Élément opérationnel: e.3	Mathémathiques/ ICA
							e3.ep1b	Etablissent et interprètent des statistiques et des ensembles de données : *- préparent des ensembles de données à partir d'enquêtes électroniques.* *- préparent des données pour l'échange entre des programmes courants.* *- lient des données entre différents programmes.*	C3		
							e3.ep1c	Effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure : *- présentent les résultats des analyses de données sous forme graphique.* *- évaluent des ensembles de données à l'aide d'outils appropriés (p. ex. tri, filtrage, formatage conditionnel, pivot).* *- évaluent des ensembles de données avec des fonctions statistiques.*	C3		
							e3.ep2a	Préparent des statistiques et des ensembles de données et les présentent de manière adaptée au groupe cible : *- expliquent des types de visualisation appropriés (p. ex. types de diagrammes) pour la présentation des ensembles de données.*	C3		
							e3.ep3a	Calculent et interprètent des indicateurs clés de l'entreprise : *- utilisent les fonctions des tableurs pour calculer les indicateurs clés de l'entreprise.*	C4		

DCO E : « Utilisation des technologies numériques du monde du travail » - CFC - 3e année – Option - Formation duale

Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs			Moyens d'enseignement	Habilitation
Code	Titre	P*	CO	Code	CA	P*	Code (OE)	Les OE à développer par les personnes en formation sont présentés sous forme de verbe d'action	Tax	Association suisse pour la bureautique et la communication	
O3	**Technologie**	**120**	e.5 Option technologie : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial	CA 1	Mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (option « technologie »)	80	e5.ep1a	Créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu.	C3	Manuel d'option en ligne, site internet : assap-uch.ch - Cas 1 - Révision - Cas 5 - Mise en situation et consolidation 2026-2028: un mandat de transfert obligatoire à réaliser par option: E5 Mandat de transfert_Option-Technologies	ICA ou Mathémati-ques
							e5.ep2a	Mettent en place et gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (CMS).	C3		
							e5.ep3a	Répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau.	C3		
							e5.ep4a	Expliquent la logique de base des langages de programmation.	C2		
							e5.ep5a	Expliquent les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial.	C2		
							e5.ep5b	Comparent différentes offres pour l'acquisition et l'adaptation d'infrastructures technologiques dans le domaine commercial et en tirent des recommandations.	C4		
			e.6 Option technologie : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu	CA 2	Évaluer de grandes quantités de données sur la base d'un mandat (option « technologie »)	40	e6.ep1a	Appliquent les différentes étapes de la collecte, du traitement et de l'analyse des données. (C3)	C3	Manuel d'option en ligne, site internet : assap-uch.ch - Cas 2 Gestion des dates et heures - Cas 3 Nettoyage et préparation des données - création de tableau de bord - Cas 4 - Initiation aux statistiques - Cas 6 - Etude de cas avancée 2026-2028: un mandat de transfert obligatoire à réaliser par option: E5 Mandat de transfert_Option-Technologies	
							e6.ep1b	Évaluent de grandes quantités de données. (C3)	C3		
							e6.ep1c	Appliquent des stratégies avancées pour la recherche d'informations sur Internet. (C3)	C3		
							e6.ep2a	Cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir de grandes quantités de données. (C4)	C4		
							e6.ep3a	Présentent les évaluations de données de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés. (C3)	C3		
							e6.ep4a	Analysent les résultats de leurs recherches et en tirent des conclusions. (C5)	C5		

Préparation à la procédure de qualification (PQ) - Interdisciplinarité - CFC - 3e année - Formation duale							
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Objectifs		Moyens d'enseignement	Habilitation
DCO	Code / Titre	P*	CO	Les objectifs du cours de renforcement sont explicités ci-dessous	Tax	Support cantonal	
B / D	**R2 : Renforcement DCO B/D (anglais)**	**20**	b.1, b.2, b.3, b.4, b.5; d.1, d.2, d.3, d.4	Le cours de renforcement de 3e année a pour objet de reprendre et renforcer les compétences travaillées au sein des DCOB et DCOD afin que la personne en formation puisse réaliser les tâches demandées à l'examen final. Les productions de la personne en formation dans le cadre de ce cours ont également pour objet d'enrichir le contenu du portfolio en vue de l'examen oral du DCOA. Le dépôt des œuvres doit donc être encouragé par l'enseignante ou l'enseignant. L'usage de l'IA dans la réalisation des tâches par les personnes doit être encouragé à travers un feedback formatif quant au niveau d'intégration de l'IA choisi par l'enseignante ou l'enseignant vis-à-vis d'une étude de cas dirigé (Voir cadre institutionnel et pédagogique, guides didactiques relatifs à l'usage de l'IA au CFP commerce). En vue de l'examen oral du DCOD, l'examen écrit (tâches partielles du DCOB et DCOC), les compétences des deux DCO doivent être retravaillées avec les méthodes d'examens suivante : « étude de cas dirigée, jeux de rôle, situation critique » ainsi que reprendre systématiquement les critères d'évaluation de l'examen final.	C5	Support du cours de renforcement des compétences des DCO BD et de préparation à la procédure de qualification (anglais)	Anglais
E	**R3: Renforcement DCOE**	**20**	e.1, e.2, e.3, e.4	Le cours de renforcement de 3e année a pour objet de reprendre et renforcer les compétences travaillées au sein du DCOE en 1e et 2e année afin que la personne en formation puisse réaliser les tâches demandées à l'examen final. Les productions de la personne en formation dans le cadre de ce cours ont également pour objet d'enrichir le contenu du portfolio en vue de l'examen oral du DCOA. Le dépôt des œuvres doit donc être encouragé par l'enseignante ou l'enseignant. L'usage de l'IA dans la réalisation des tâches par les personnes doit être encouragé à travers un feedback formatif quant au niveau d'intégration de l'IA choisi par l'enseignante ou l'enseignant vis-à-vis d'une étude de cas dirigé (Voir cadre institutionnel et pédagogique, guides didactiques relatifs à l'usage de l'IA au CFP commerce). En vue de l'examen écrit relatif aux DCO_B_C-E, les compétences du DCOE doivent être retravaillées avec la méthode d'examen « Étude de cas dirigée » ainsi que reprendre systématiquement les critères d'évaluation de l'examen final.	C5	Support du cours de renforcement des compétences du DCOE et de préparation à la procédure de qualification	ICA

6 . Domaines à choix I & II:

1e année : Tronc commun, acquisition de compétences linguistiques et compétences métier en milieu plurilingue

2e année : domaine à choix 1 ou domaine à choix 2

DAC1 : **Langue seconde, acquisition de compétences linguistiques et compétences métier en milieu plurilingue**

DAC2 : **Travail de projet individuel, travail de projet individuel, Acquisition de compétences linguistiques et développement de talents personnels par le TPI**

1e année : tronc commun, acquisition de compétences linguistiques et compétences métier en milieu plurilingue

Situation initiale

Dans le cadre de la réforme "Employé de Commerce 2022", la formation professionnelle initiale dans le champ professionnel commercial a été orientée vers les compétences opérationnelles et tournée vers l'avenir.

Cette orientation "métier", déclinée en compétences opérationnelles va se retrouver également au centre des apprentissages du DAC, qu'il soit DAC1 ou DAC2.

Domaines d'apprentissage

On distinguera trois types d'apprentissage autour desquels organiser les mises en situation, les perspectives actionnelles:

a) Le travail au sein d'équipes plurilingues/contexte interculturel ;

b) Le travail au sein d'équipes de projets ;

c) Acquisition de l'intelligence culturelle.

Le travail sur les 3 domaines se construit autour de l'élève, "acteur" du projet (Portfolio témoin) .

Objectifs visés en 1ère année du DAC (Tronc commun DAC1 et DAC2)

Le tronc commun de 1ère année vise l'acquisition et la consolidation de la langue seconde (allemand/italien) en s'appuyant sur une perspective actionnelle.

Ainsi, la pédagogie d'enseignement se concentre sur la mise en place d'activités en lien avec le monde professionnel, tout en favorisant la pratique de l'interculturalité.

Dans un second temps, le tronc commun du DAC de première année doit pouvoir offrir aux élèves les moyens de réfléchir au choix qu'ils feront en deuxième année soit:

- DAC1 orienté "acquisition de compétences linguistiques en milieu plurilingue"
- DAC2 orienté "acquisition de talents personnels par le TPI, en milieu plurilingue".

Objectifs communs / Idée directrice

La langue et l'apprentissage de la langue sont mis au service du métier, et ne constituent pas la porte d'entrée pour consolider ses acquis et développer de nouvelles compétences linguistiques.

C'est la mise en situation ou "perspective actionnelle" orientée métier qui devient le vecteur de transmission de la langue.

L'élève ainsi acteur d'un processus, acquiert les connaissances et compétences linguistiques au travers l'expérience que lui amènent les mises en situation.

Moyens d'enseignement et outils d'apprentissage

Les moyens d'enseignement et outils d'apprentissage sont tous orientés vers les compétences opérationnelles, les perspectives actionnelles. Il convient de considérer que l'enseignant prodiguera son enseignement en s'appuyant sur les éléments suivants:

- Morceaux choisis du manuel CREME ;
- Scenarios d'apprentissage (2a/2b, 3, 4, 6a) ;
- Activités pédagogiques variées tirées du manuel de référence choisi par l'équipe pédagogique.

La finalité poursuivie consiste à permettre à l'élève de constituer un portfolio personnel de type "KONVINK" (ou autre matériel du même type mis à disposition), témoin de son évolution dans son parcours de formation professionnelle.

Dotation horaire

En formation Plein Temps, la dotation horaire est de 5 périodes d'enseignement hebdomadaire (4 périodes en 2e année) et s'articulera autour des trois domaines d'apprentissage définis plus haut.

En formation Duale, la dotation horaire est de 3 périodes d'enseignement hebdomadaire et s'articulera autour des trois domaines d'apprentissage définis plus haut.

Evaluation

Les trois domaines d'apprentissage orientés "compétences opérationnelles" peuvent faire l'objet d'évaluations formatives ou sommatives, et passer également par des phases d'auto-évaluation, renseignées dans le portfolio témoin.

Ces évaluations s'articuleront autour de grilles critériées précisant notamment:

- Les compétences linguistiques (aspects techniques de la langue) ;
- Les compétences interpersonnelles (capacité à interagir avec ses pairs au sein d'un projet);
- Les compétences métiers ou talents personnels (leadership, sens de l'organisation, capacité à prioriser, …).

2e année : domaine à choix 1 ou domaine à choix 2

DAC1 : Langue seconde, acquisition de compétences linguistiques et compétences métier en milieu plurilingue

DAC2 : Travail de projet individuel, travail de projet individuel, Acquisition de compétences linguistiques et développement de talents personnels par le TPI

Situation initiale

Dans le cadre de la réforme "Employé de Commerce 2022", la formation professionnelle initiale dans le champ professionnel commercial a été orientée vers les compétences opérationnelles et tournée vers l'avenir.

Cette orientation "métier", déclinée en compétences opérationnelles va se retrouver également au centre des apprentissages du DAC, qu'il soit DAC1 ou DAC2.

Domaines d'apprentissage

On distinguera trois types d'apprentissage autour desquels organiser les mises en situation, les perspectives actionnelles:

a) Le travail au sein d'équipes plurilingues;
b) Le travail au sein d'équipes de projets ;
c) Acquisition de l'intelligence culturelle

Le travail sur les 3 domaines se construit autour de l'élève, "acteur" du projet (Portfolio témoin).

Objectifs visés en 2ème année du DAC ; approche didactique commune au DAC1 et DAC2

Le tronc commun de 2ème année poursuit les objectifs communs de la première année, à savoir l'acquisition et la consolidation de la langue seconde (allemand/italien) en s'appuyant sur une perspective actionnelle.

Ainsi, la pédagogie d'enseignement se concentre sur la mise en place d'activités en lien avec le monde professionnel, tout en favorisant la pratique de l'interculturalité.

Distinction entre DAC1 et DAC2:

La langue et l'apprentissage de la langue sont mis au service du métier, et ne constituent pas la porte d'entrée pour consolider ses acquis et développer de nouvelles compétences linguistiques.

C'est la mise en situation ou "perspective actionnelle" orientée métier qui devient le vecteur de transmission de la langue.

L'élève ainsi acteur d'un processus, acquiert les connaissances et compétences linguistiques au travers l'expérience que lui amènent les mises en situation.

Objectifs visés en 2ème année du DAC1

Le DAC1 s'oriente vers l'acquisition de compétences linguistiques en milieu plurilingue. Il met l'accent sur les compétences suivantes:

- Développer les compétences métier et prendre conscience des particularités culturelles propres à la langue.

- Développer les échanges interculturels/interprofessionnels dans le cadre de mises en situation (type scenarios d'apprentissage à effectuer par exemple, en parallèle avec une classe d'un autre canton)
- •Découvrir, construire et développer ses talents, ses compétences métier en alimentant un portfolio témoin au travers de compétences spécifiques. (Moyens d'enseignement CREME, scenarios d'apprentissage, activités pédagogiques variées)

Objectifs visés en 2ème année du DAC2

Le DAC2 s'oriente vers l'acquisition de talents personnels par le TPI en consolidant les compétences linguistiques, en milieu plurilingue. Il met l'accent sur les compétences suivantes:

- Découvrir, construire et développer ses talents, ses compétences métier au travers des 8 modules préparatoires au TPI.
- Élaborer, conceptualiser et produire un Travail Personnel Individuel unique sous la forme d'une production orale accompagnée de supports de production écrite. (Voir détails relatifs au TPI), dans la langue cible.
- Développer et consolider des compétences linguistiques de production orale et de production écrite, au service du TPI, par le biais des moyens d'enseignement CREME, scenarios d'apprentissage et développement des compétences métier.

Moyens d'enseignement et outils d'apprentissage (DAC 1)

Les moyens d'enseignement et outils d'apprentissage sont tous orientés vers les compétences opérationnelles, les perspectives actionnelles. Il convient de considérer que l'enseignant prodiguera son enseignement en s'appuyant sur les éléments suivants:

- Morceaux choisis du manuel CREME
- Scenarios d'apprentissage (1a/1b, 5, 6b, 7, 8)

La finalité poursuivie est de continuer d'alimenter un portfolio personnel de type "KONVINK" (ou autre matériel du même type mis à disposition), témoin de son évolution dans son parcours de formation professionnelle.

Moyens d'enseignement et outils d'apprentissage (DAC 2)

Pour le DAC2, il convient de considérer que l'enseignant prodiguera son enseignement en s'appuyant sur les éléments suivants:

- Catalogue d'activités des 8 modules préparatoires au TPI (5 modules minimum à traiter durant l'année)
- Morceaux choisis du manuel CREME
- Scenarios d'apprentissage (1a/1b, 5, 6b, 7, 8)

Pour le DAC2, on distinguera trois types d'apprentissage autour desquels organiser les mises en situation, les perspectives actionnelles:

a) Le travail au sein d'équipes plurilingues/contexte interculturel

b) Le travail au sein d'équipes de projets

c) Le travail construit autour de l'élève et de ses talents personnels et professionnels dans le cadre de l'élaboration de son TPI

La finalité poursuivie est également de continuer d'alimenter un portfolio personnel de type "KONVINK" (ou autre matériel du même type mis à disposition), témoin de son évolution dans son parcours de formation professionnelle.

Dotation horaire

En Plein Temps, la dotation horaire est de 4 périodes d'enseignement hebdomadaire et s'articulera autour des trois domaines d'apprentissage définis plus haut.

En Dual, la dotation horaire est de 3 périodes d'enseignement hebdomadaire et s'articulera autour des trois domaines d'apprentissage définis plus haut.

Evaluation

Les trois domaines d'apprentissage orientés "compétences opérationnelles" peuvent faire l'objet d'évaluations formatives ou sommatives, et passer également par des phases d'auto-évaluation, renseignées dans le portfolio témoin pour les élèves du DAC1, et dans le portfolio KONVINK (ou autre outil similaire) pour les élèves du DAC2.

Ces évaluations s'articuleront autour de grilles critériées précisant notamment:

- Les compétences linguistiques (aspects techniques de la langue)
- Les compétences interpersonnelles (capacité à interagir avec ses pairs au sein d'un projet)
- Les compétences métiers ou talents personnels (leadership, sens de l'organisation, capacité à prioriser…)

Nota Bene : La grille d'évaluation du TPI peut servir de modèle à l'évaluation des modules préparatoires du DAC2 mais peut être aussi une source d'inspiration pertinente pour les activités du DAC1.

6.3 Organisation de l’enseignement par unité de champs d'apprentissage

DAC : « Domaines à choix » - CFC - 1ère année - Formation Duale							
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Domaines d'apprentissage	Compétences opérationnelles actives	Moyens d'enseignement et finalités visées	Evaluation critériée	Habilitation
Code	Titre	P*					
AC	**Tronc commun: Domaines à choix I &II, Acquisition de compétences linguistiques et compétences métier en milieu plurilingue**	**120**	1. Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques 2. Travail au sein d’équipes de projet et encouragement des talents personnels; 3. Acquisition de l’intelligence culturelle Le travail sur les 3 domaines se construit autour de l'élève, "acteur" du projet (Portfolio témoin)	1. Gérer des situations typiques dans des équipes de projet plurilingues de manière en tenant compte des différences culturelles 2. Capacité à interagir au sein d'un groupe de travail et contribuer à l'élaboration ainsi que l'avancée d'un projet 3. Rendre compte de ses expériences, de son parcours d'apprentissage et de ses enrichissements personnels	Acquérir et développer des compétences linguistiques nécessaires au travers des compétences opérationnelles; Développer les échanges interculturels/interprofessionnels dans le cadre de la mise en situation (à effectuer de préférence avec une classe parallèle d'un autre canton tel que celui de Bâle pour l'allemand): CREME/ SCENARIOS D'APPRENTISSAGE Développer des compétences métiers du profil Employée et Employé de commerce: CREME/ SCENARIOS D'APPRENTISSAGE/ACTIVITEES ORIENTEES PROJET Témoigner de son évolution personnelle et professionnelle: PORTFOLIO TEMOIN à décliner sur les domaines d'apprentissage (1-2-3) et compétences opérationnelles du profil Employée et Employé de commerce	Evaluation formative ou sommative, auto-évaluation: A) Critères linguistiques: -cohésion et structure -précision grammaticale et syntaxique -richesse et pertinence lexicale -prononciation et prosodie B) Critéres compétences métier: -capacité d'organisation -capacité de priorisation -capacité à fédérer -capacité à convaincre	Allemand/ Italien

DAC : « Domaines à choix » - CFC - 2e année - Formation Duale							
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Domaines d'apprentissage	Compétences opérationnelles actives	Moyens d'enseignement et finalités visées	Evaluation critériée	Habilitation
Code	Titre	P*					
AC1	**Domaine à choix 1:** **Langue étrangère (allemand ou italien), Acquisition de compétences linguistiques et compétences métier en milieu plurilingue**	**120**	1. Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques 2. Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels; 3. Acquisition de l'intelligence culturelle Le travail sur les 3 domaines se construit autour de l'élève, "acteur" du projet (Portfolio témoin)	1. Gérer des situations typiques dans des équipes de projet plurilingues de manière en tenant compte des différences culturelles 2. Capacité à collaborer/interagir au sein d'un groupe de travail et contribuer à l'élaboration ainsi que l'avancée d'un projet 3. Rendre compte de ses expériences, de son parcours d'apprentissage et de ses enrichissements personnels	1. Acquérir et développer des compétences linguistiques nécessaires au travers des compétences opérationnelles; Développer les échanges interculturels/interprofessionnels dans le cadre de la mise en situation (à effectuer de préférence avec une classe parallèle d'un autre canton tel que celui de Bâle pour l'allemand): CREME/ SCENARIOS 2. Développer des compétences métiers du profil Employée et Employé de commerce : CREME*/ SCENARIOS D'APPRENTISSAGE/ACTIVITEES ORIENTEES PROJET 3. Témoigner de son évolution personnelle et professionnelle : PORTFOLIO TEMOIN à décliner sur les domaines d'apprentissage (1-2-3) et compétences opérationnelles du profil Employée et Employé de commerce **Pour la volée 2023-2024, l'utilisation du manuel de la CREME reste optionnelle.*	Evaluation formative ou sommative, auto-évaluation : A) Critères linguistiques : - cohésion et structure - précision grammaticale et syntaxique - richesse et pertinence lexicale - prononciation et prosodie B) Critères compétences métier : - capacité d'organisation - capacité de priorisation - capacité à fédérer - capacité à convaincre	Allemand/ Italien
AC2	**Domaine à choix 2:** **Travail de projet individuel (allemand ou italien), Acquisition de compétences linguistiques et développement de**	**120**	1. Travail au sein d'équipes plurilingues et acquisition de compétences linguistiques 2. Travail au sein d'équipes de projet et encouragement des talents personnels; 3. Travail construit autour de l'élève et de ses talents personnels et professionnels dans le cadre de	1. Gérer des situations typiques dans des équipes de projet plurilingues de manière en tenant compte des différences culturelles 2. Capacité à collaborer/interagir/participer au sein d'un groupe de travail et contribuer à l'élaboration ainsi que l'avancée d'un projet de petite envergure (modules	1. Acquérir et développer des compétences linguistiques nécessaires au travers des compétences opérationnelles; Développer les échanges interculturels/interprofessionnels dans le cadre de la mise en situation (à effectuer de préférence avec une classe parallèle d'un autre canton tel que celui de Bâle pour l'allemand); Renforcer les compétences linguistiques de la production orale et écrite au service du TPI : CREME*/ SCENARIOS	Evaluation formative ou sommative, auto-évaluation : A) Critères linguistiques : - cohésion et structure - précision grammaticale et syntaxique - richesse et pertinence lexicale - prononciation et prosodie B) Critères compétences métier : - capacité d'organisation - capacité de priorisation	Allemand/ Italien

	talents personnels par le TPI		l'élaboration de son TPI, en tenant compte des apports de l'interculturalité (Acquisition de l'intelligence culturelle). Le travail sur les 3 domaines se construit autour de l'élève, "acteur" du projet (Portfolio témoin)	préparatoires au TPI) 3. Capacité à définir la thématique du TPI, ses axes de réflexion, sa planification, son élaboration avec les outils, et la méthode adéquate, en tenant compte des apports de l'interculturalité (Acquisition de l'intelligence culturelle).	2. Découvrir, construire et développer ses talents, ses compétences métiers du profil Employée et Employé de commerce au travers: 8 MODULES PREPARATOIRES (dont 5 au minimum à couvrir) /SCENARIOS D'APPRENTISSAGE 3. Témoigner de son évolution personnelle et professionnelle : Elaborer, conceptualiser et produire un TPI unique sous la forme d'une production orale accompagnée de supports de production écrite (Cf. Guide et présentation du TPI) PORTFOLIO TEMOIN à décliner sur les domaines d'apprentissage (1-2-3) et compétences opérationnelles du profil Employée et Employé de commerce **Pour la volée 2023-2024, l'utilisation du manuel de la CREME reste optionnelle.*	- capacité à fédérer - capacité à convaincre C) Encouragement à l'auto-évaluation (notamment dans le cadre des modules préparatoires et de l'élaboration du TPI Evaluation du TPI : L'évaluation du TPI se fait à l'aide d'une grille critériée qui traite les points suivants: a. Capacité à présenter et soutenir le travail dans le niveau de langue seconde visé (B1 pour la production orale, A2 pour les supports écrits) ; b. Capacité à produire des supports écrits pertinents, clairs et concis ; c. Capacité à développer des idées pertinentes, enchaînées de manière logique et cohérente (introduction, développement, conclusion, problématique et solutions) ; d. Capacité à convaincre un auditoire ; e. Capacité à décrire les étapes de réalisation du projet ; f. Capacité à innover ; a. Capacité à présenter des données chiffrées illustrant le travail ; b. Capacité organisationnelle ; c. Capacité à utiliser à bon escient les outils technologiques pour servir le projet ; d. Capacité à appréhender les contextes économique, social et culturel liés à la thématique du travail ; e. Capacité d'analyse et de synthèse. L'idée directrice de l'évaluation du TPI est de non seulement évaluer le produit final, mais aussi le processus qui a conduit à sa réalisation.	