

Plan d'Etudes cantonal

Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC

Voie Rapide, formations duale et plein temps, 2^e année

Edition 2024

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:

« DAC1 : Langue seconde ; DAC2 Travail de projet individuel »

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

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

Organisation de l'enseignement

INTRODUCTION

Préambule

Le Plan d'Études Cantonal 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 deux 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 maîtrise 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 (formation CFC rapide, filière duale)

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 Konvink¹ 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 2024-2025](#).

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 2024-2025) :

- 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 2024-2025. 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 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.

Evaluation (formation CFC rapide, filière plein-temps)

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 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 Konvink2

Pour rappel, le portfolio Konvink 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 2024-2025](#).

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 2024-2025) :

- 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 du CFP Commerce, édition 2024-2025. Des exemples d'évaluation significative orientée compétences pour les filières MP et CFC sont également présentés dans le document précité ;
- Le processus réflexif de la PeF fait également l'objet d'une évaluation sommative dans le cadre du DCOA. L'enseignante ou l'enseignant s'assure que la PeF analyse entre autres les points forts et faibles d'une œuvre d'un MPS. Ce processus réflexif est évalué de manière sommative aux 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.

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

² 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.

analyses conduites sur le terrain, le PEc Empl.Com 2023 sera adapté si nécessaire, toutefois dans le respect des exigences fédérales.

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 de 1^{ère} année, puis au sein de chaque domaine à choix de 2^e année.

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. Un modèle de grille d'évaluation orientée compétences opérationnelles est présenté dans le vade-mecum du centre formation professionnel. commerce. 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 Rapide - 2e année - Formation Plein temps																
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas			Objectifs évaluateurs thématiques *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas			Moyens d'enseignement	Moyens d'enseignement		
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 1ère	Titre chapitre CREME 2e	Habilitation	
A	Environnement professionnel démocratie et développement durable	80	a.1 Examiner et développer des compétences commerciales	CA1	Travail sur le portfolio : Moi, en tant que personne privée et professionnelle	20	a1.ep1a	Démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie.	C2	T1.1	Expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie.	C2	Mon environnement professionnel	<u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u> Partie: Mon environnement professionnel Chapitres: Mesurer mon avancement; Postuler efficacement (1e année) et le droit du travail (2e année)	Tous	
								T1.2		En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme.	C2					
							a1.ep2a	Mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences.	C3	T1.3	Formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage.	C3				
							a1.ep2b	Analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences.	C4	T1.4	Développent des objectifs personnels et un « Vision Board ».	C5				
							a1.ep3a	Mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement.	C3	T1.5	Distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient.	C2				
							a1.ep3b	Formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences.	C3	T1.6	Evaluent des cas simples issus du droit du travail.	C5				
							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 ».	C5	---			Partie: Mon environnement social et économique Chapitres: Comprendre les différents types de cohabitations; Différencier les types d'assurances.
							a1.ep3a	Mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement.	C3	T1.6	Evaluent des cas simples issus du droit du travail.	C5				
							a1.ep3b	Formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences.	C3	T1.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3				
							a3.ep1c	Postulent de manière adéquate à un nouveau poste.	C5							
			a3.ep1c	Postulent de manière adéquate à un nouveau poste.	C5	T1.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3	Mon environnement professionnel, Volume de 2e année Chapitres: Postuler efficacement (1e année) et le droit du travail.(2e année)	---	<u>Eléments opérationnels Konvink: a.1.;a.3.;a.4; a.5</u>					
			a.4 Agir de manière responsable dans la société	CA2a	Relations sociales et logement	8	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).	C3		
												T2a.2	Expliquent la procédure du mariage et les effets de ce dernier.	C2		
												T2a.3	Expliquent la procédure et les conséquences du divorce.	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.	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		
T2a.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3														

A	*SUITE* Environnement professionnel démocratie et développement durable		*SUITE* 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.	C2	Mon environnement social et économique	*cf. page précédente* CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE	Tous
							a4.ep5b	Etablissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs.	C4	T2b.2	Expliquent les causes possibles et les conséquences d'un endettement privé.	C2			
							a4.ep6	Evaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé.	C4	T2b.3	Analysent l'engagement financier à long terme dû à des contrats de leasing.	C4			
							a4.ep1	Décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité.	C2	T2b.14	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3	---		
							a4.ep7	Analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés.	C3	T2b.4	Distinguent les risques assurables et non assurables.	C4			
										T2b.5	Expliquent le fonctionnement des assurances.	C2			
							a4.ep8a	Expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse.	C2	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.ep8b	Expliquent le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire.	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							
			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.	C2	T3a.1	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3	Mes réseaux professionnels		
							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.	C3						
			a.5 Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	CA4a	Démocratie et médias	15	a5.ep1a	Décrivent la structure et l'organisation du système juridique.	C2	T4a.1	Expliquent le principe de la séparation des pouvoirs.	C2	Mon environnement politique et culturel		
							a5.ep1b	Expliquent l'importance de la Constitution fédérale et des lois fédérales dans le système juridique.	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			
										T4a.4	Expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse.	C2			
							a5.ep2a	Expliquent les principes fondamentaux de la démocratie suisse.	C2	T4a.5	Expliquent comment se déroule une votation populaire au niveau fédéral.	C2	Chapitre : Comprendre le système politique de la Suisse		
							a5.ep2b	Décrivent la séparation des pouvoirs en Suisse ainsi que les tâches du pouvoir législatif, exécutif et judiciaire au niveau fédéral.	C2	T4a.6	Expliquent les procédures électorales au niveau fédéral.	C2			
							a5.ep3	Expliquent les possibilités de participation active à la vie politique.	C2	T4a.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	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.	C4	T4a.7	Expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher).	C3			
										T4a.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3			
							CA4c	Art	4	a5.ep9	Décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux.	C3			
T4c.4	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3													

A	*SUITE* Environnement professionnel démocratie et développement durable		a.4 Agir de manière responsable dans la société	CA5	Développement durable	17	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	Mon environnement politique et culturel	*cf. page précédente* <u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u>	Tous
					Domaine à choix 1: Changement climatique		a4.ep11b	Elaborent 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				
					Développement durable	17	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	Mon environnement politique et culturel		
					Domaine à choix 2: Société et marché		a4.ep11d	Analysent l'influence de leur mode de vie sur l'économie en termes de développement durable.	C4						
							a4.ep11e	Elaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables en ce qui concerne des facteurs sociétaux et/ou économiques.	C4						

DCO A : « Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques » - CFC Rapide - 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 *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas			Objectifs évaluateurs thématiques *les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas			Moyens d'enseignement	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 1ère	Titre chapitre CREME 2e				
A1-3	Environnement professionnel et démocratie	40	a.1 Examiner et développer des compétences commerciales	CA1	Travail sur le portfolio : Moi, en tant que personne privée et profession-nelle	14	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	Mon environnement professionnel	<u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u> Partie: Mon environnement professionnel Chapitres: Mesurer mon avancement; Postuler efficacement et le droit du travail. Partie: Mon environnement social et économique Chapitres: Comprendre les différents types de cohabitations; Différencier les types d'assurances. Partie: Mon environnement politique et culturel Chapitres: Comprendre le système politique de la Suisse ainsi que ses droits et devoirs <u>Eléments opérationnels Konvink:</u> a.1; a.3; a.4; a.5	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.3 Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial				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	---					
							a1.ep3a	Mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement.	C3	T1.6	Evaluent 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						
							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	*SUITE* Environnement professionnel et démocratie		a.4 Agir de manière responsable dans la société	CA2a	Relations sociales et logement	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) : - <i>analysent et présentent les conditions et les effets des différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré).</i>	C3	---	<i>*cf. page précédente*</i> <u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u>	Tous
										T2a.2	Expliquent la procédure du mariage et les effets de ce dernier.	C2			
										T2a.3	Expliquent la procédure et les conséquences du divorce: - <i>explique la signification et les effets du régime matrimonial pendant le mariage et après sa dissolution. (T2a.4)</i> - <i>décrivent les droits et les obligations de chaque conjoint. (T2a.5)</i> - <i>expliquent les étapes typiques de la résolution des conflits en tenant compte des niveaux d'escalade (a4.ep3)</i>	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 : - <i>appliquent le Code civil à des cas simples issus du droit de la famille.</i> - <i>A l'aide d'exemples simples, ils calculent la liquidation du régime matrimonial en cas de divorce pour les trois régimes matrimoniaux</i>	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			
							---	- <i>expliquent les conditions et les effets des différentes formes de vie com (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (T2a.1)</i>	---	T2a.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3			
				CA2b	Finances personnelles	7	a4.ep5a	Réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent.	C4	T2b.1	Expliquent les éléments de leur décompte de salaire : - <i>expliquent les cotisations de l'employeur et de l'employé.</i> - <i>expliquent la différence entre le salaire brut et le salaire net</i>	C2	Mon environnement social et économique		
										T2b.2	Expliquent les causes possibles et les conséquences d'un endettement privé : - <i>expliquent la procédure et le cadre juridique d'une mise en faillite privée.</i> - <i>citent les avantages et les inconvénients d'une mise en faillite privée.</i> - <i>expliquent les dangers de l'endettement privé. (a4.ep5b)</i> - <i>citent des cas d'endettement typiques. (a4.ep6, T2b.3)</i>	C2			
							a4.ep5b	Etablissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs : - <i>calculent le montant mensuel disponible ou manquant</i>	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			
							a4.ep1	Décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité : - <i>expliquent les principales prestations des assurances de responsabilité civile et des assurances choses.</i>	C2	T2b.4	Distinguent les risques assurables et non assurables : - <i>Analysent la gestion des risques d'un particulier.</i>	C4	---		
										T2b.5	Expliquent le fonctionnement des assurances : - <i>expliquent le principe de solidarité au moyen d'une d'assurance.</i> - <i>font la différence entre assurances de personnes, assurances choses et assurances de patrimoine.</i>	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			

A	*SUITE* Environnement professionnel et démocratie		*SUITE* a.4 Agir de manière responsable dans la société	*SUITE* CA2b	*SUITE* Finances personnelles		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	---	*cf. page précédente* CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE	Tous
							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.9	Expliquent les principales prestations de l'assurance- maladie et accidents.	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.2 Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	CA3	Réseaux et marketing personnel	4	a2.ep1a	Expliquent l'importance des réseaux professionnels courants : - citent des réseaux professionnels courants.	C2	T3a.1	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3	Mes réseaux professionnels		
							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	CA4a	Démocratie et médias	6	a5.ep1a	Décrivent la structure et l'organisation du système juridique.	C2	T4a.1	Expliquent le principe de la séparation des pouvoirs.	C2	---		
							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 faïtières 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 faïtières 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 faïtières des associations patronales et syndicales de la Suisse.	C4	T4a.9	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3			
			a.5 Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	CA4c	Art	4	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	Mon environnement politique et culturel		
										T4c.4	Travaillent sur leur portfolio personnel.	C3			

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.

2.2 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 Rapide - 2e année - Formation Plein Temps													
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas				Moyens d'enseignement	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 1ère	Titre chapitre CREME 2e	
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	2	b1.ep1a	Expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe.		C2	Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe	<u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u> Partie: Ma participation aux changements de l'entreprise Chapitres: Faire face de à des changements l'entreprise Partie: My English skills Chapitres: Writing emails to my colleagues; Writing formal business letters <u>Eléments opérationnels Konvink:</u> b.1; b.2; b5	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			
			b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	CA2	Collaborer au sein de l'équipe	2	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	Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe		
							b1.ep5a	Analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions.		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			
				CA3	Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces	6	b2.ep2a	Expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise.		C2	Ma coopération dans les processus de travail		
							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			
			b.5 Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	CA1	Faire face à des changements dans l'entreprise	10	b5.ep1a	Expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise. (C2)		C2	----		
							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)		C4			
							b5.ep2b	Expliquent de manière critique les possibilités de changement organisationnel dans l'entreprise. (C2)		C2			
							b5.ep2c	Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)		C4			
							b5.ep4a	Réfléchissent à des procédures caractéristiques dans leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)		C4			
			b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise				b2.ep5a	Expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise.		C2			
			b.1 Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	CAB4	Communiquer dans une langue étrangère	20	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)		C3	My English skills		
							b1.ep2a	Communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).		C3			
							b1.ep2a	Communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).		C3	----		

B2	Travail en équipe et gestion de projets dans un milieu francophone	40	b.1 Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	CAB3	Communiquer dans la langue nationale de la région	15	b1.ep2a	Communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3	Ma maîtrise du français	CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE Partie: Présentation de mes recherches Chapitres: Effectuer des recherches de manière critique, résumer et présenter les résultats. <u>Eléments opérationnels</u> <u>Konvink:</u> b.1; b.2; b	Français
			b.3 Participer aux discussions économiques				b1.ep2a	Communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)	C3	----		
			b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise				b3.ep2a	Recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux. (C3)	C3			
							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)	C3			
			b.4 Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	CA4	Expliquer les bases de la gestion de projet	10	b4.ep1a	Expliquent les bases de la planification, de l'organisation, de la mise en œuvre et du contrôle des projets.	C2	Ma gestion de projets en entreprise		
							b4.ep2a	Définissent un environnement de travail numérique et une structure de documentation adaptés aux projets.	C3	Chapitre : Organiser des projets en entreprise		
							b4.ep4c	Etablissent les procès-verbaux et autres documents liés au projet.	C3			
				CA5	Piloter et surveiller l'avancement de projets à l'aide d'exemples simples	15	b4.ep3a	Créent des calendriers pour des projets simples ou des projets partiels.	C3	Ma gestion de projets en entreprise		
							b4.ep4a	Pour les projets simples, ils définissent les instruments de suivi de l'avancement du projet.	C3			
							b4.ep4b	Contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet.	C3	Chapitre : Piloter et surveiller des projets en entreprise		

DCO B : « Interaction dans un milieu de travail interconnecté » - CFC Rapide - 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 *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas			Moyens d'enseignement	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 1ère	Titre chapitre CREME 2e	
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	2	b1.ep1a	Expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe : - <i>expliquent les techniques d'entretien courantes. (b1.ep3a)</i> - <i>présentent des stratégies de résolution des conflits. (b1.ep4a)</i>	C2	Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe	<u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u> Partie: Ma participation aux changements de l'entreprise Chapitres: Faire face à des changements l'entreprise Partie: My English skills Chapitres: Writing emails to my colleagues; Writing formal business letters <u>Eléments opérationnels</u> <u>Konvink:</u> b.1; b.2; b5	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			
			b.5 Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	CA1	Faire face à des changements dans l'entreprise	10	b5.ep1a	Expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise.	C2	----		
							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 : - <i>présentent le contenu de leurs recherches sur les développements de manière exhaustive. (b3.ep2a)</i> - <i>décrivent les effets possibles des résultats de leurs recherches sur leur propre domaine de travail. (b3.ep2a)</i> - <i>décrivent comment des processus de changement (p. ex. dans le domaine numérique) affectent les activités propres au domaine commercial. (b5.ep2c)</i> - <i>expliquent des processus de changement (p. ex. dans le domaine numérique). (b5.ep2c)</i>	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			
							b2.ep5a	Expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise : - <i>expliquent les différences entre les objectifs normatifs et stratégiques d'une entreprise.</i> - <i>décrivent l'apparition des objectifs stratégiques à long terme à partir des visions de l'entreprise.</i> - <i>citent des développements actuels dans le domaine économique et social.</i>	C2			
			b.1 Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	CA2	Collaborer au sein de l'équipe	2	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	Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe		
							b1.ep5a	Analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions : - <i>appliquent les bases de l'analyse personnelle et de la réflexion. (b1.ep5a)</i>	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			
							---	- <i>distinguent différentes situations de communication propres au domaine commercial, telles que « accueillir/prendre congé », « se présenter à la division ». (b1.ep3b)</i> - <i>expliquent quelles différences interculturelles possibles doivent être prises en compte dans la communication. (b1.ep3b)</i> - <i>expliquent des valeurs sociales, culturelles et générationnelles. (b1.ep5a)</i> - <i>montrent les conséquences possibles de mandats propres au domaine commercial ainsi que les mesures appropriées pour y réagir. (b1.ep6a)</i>	---			
			b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	CA3	Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces	6	b2.ep2a	Expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise : - <i>décrivent différents processus de travail en entreprise.</i> - <i>distinguent les différents groupes d'intérêts avec leurs demandes et leurs interdépendances. (b2.ep2b) (b2.ep2c)</i>	C2	Ma coopération dans les processus de travail		
							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			

B1	*SUITE* Travail en équipe dans un milieu anglophone		b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	CAB5	Communiquer dans une langue étrangère	20	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) : <i>- mènent des entretiens simples sur des sujets liés à leur activité professionnelle dans la langue étrangère.</i> <i>- utilisent de manière ciblée dans la langue étrangère les termes techniques dont ils ont besoin pour leur domaine d'activité.</i>	C3	----	*cf. page précédente*	CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE	Anglais	
			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) : <i>- utilisent correctement les structures de langue et les expressions appropriées dans la langue étrangère.</i> <i>- communiquent oralement et par écrit dans la langue étrangère avec assurance et de manière compréhensible.</i> <i>- conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.</i>	C3					
			---				<i>- saisissent des contenus exigeants qui sont communiqués oralement ou par écrit. (b1.ep2a)</i> <i>- utilisent un vocabulaire adapté dans la langue étrangère lors de situations quotidiennes et de situations propres à leur champ professionnel. l14(b1.ep2a)</i>	---						
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	10	b4.ep1a	Expliquent les bases de la planification, de l'organisation, de la mise en œuvre et du contrôle des projets : <i>- 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)</i> <i>- documentent des processus liés à un projet de manière complète. (b4.ep4c)</i>	C2	----	CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE	Partie: Ma gestion de projets en entreprise Chapitres: Structurer la gestion de projet en entreprise; piloter des projets en entreprise Partie: Présentation de mes recherches Chapitres: Effectuer des recherches de manière critique, résumer et présenter les résultats.	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	15	b4.ep3a	Créent des calendriers pour des projets simples ou des projets partiels : <i>- résumant le contenu essentiel des informations dans un langage approprié.</i>	C3	----				
							b4.ep4a	Pour les projets simples, ils définissent les instruments de suivi de l'avancement du projet : <i>- utilisent des instruments pour suivre l'avancement des projet.</i>	C3					
							b4.ep4b	Contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet.	C3					
							---	<i>- citent les bases et les étapes de la mise en œuvre de projets et de projets partiels. (b4.ep3a)</i> <i>- citent les instruments possibles pour le suivi de l'avancement des projets. (b4.ep4a)</i>	---					
				CAB4	Communiquer dans la langue nationale de la région	15	b1.ep2a	Communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). : <i>- utilisent un vocabulaire différencié axé sur la pratique et le quotidien et des structures de phrase logiques dans la langue nationale de la région.</i> <i>- s'expriment de manière correcte et appropriée à l'oral dans la langue nationale de la région.</i> <i>- appliquent des techniques de lecture appropriées. (b1.ep2a)</i>	C3	Ma maîtrise du français				
							---	<i>- comprennent le contenu de différents textes, qu'ils résumant de manière claire. (b1.ep2a)</i> <i>- Ils résumant des informations issues de différentes sources orales et écrites, telles que des textes variés, des vidéos, des présentations ou des conversations téléphoniques. (b1.ep2a)</i> <i>- s'expriment de manière correcte en cas de situation conflictuelle. (b1.ep4a)</i> <i>- expliquent dans quels cas une communication orale est appropriée et dans quels cas, une communication écrite. (b1.ep3a)</i>	---					
			b1.ep2a				Communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1) : <i>- mènent des entretiens exigeants sur des sujets liés à leur activité professionnelle dans la langue nationale de la région. (b2.ep4a)</i> <i>- utilisent un vocabulaire différencié lorsqu'ils traitent avec différents groupes d'intérêts. (b2.ep4a)</i>	C3						
			b3.ep2a				Recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux.	C3						
			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						
			---				<i>- utilisent correctement dans la langue nationale de la région les termes techniques dont ils ont besoin pour leur domaine d'activité. (b3.ep2a)</i> <i>- expliquent les changements organisationnels dans l'entreprise de manière compréhensible et avec les termes techniques adéquats. (b5.ep2b)</i>	---						
			b.3 Participer aux discussions économiques											
			b.2 Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise											

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 employés et employées de commerce prennent des pauses et des périodes de récupération. Ils réfléchissent régulièrement si leurs ressources et leurs aptitudes sont suffisantes pour s'acquitter des tâches et mandats qui leur sont assignés. Ils demandent du soutien auprès des services compétents lorsqu'ils en ont besoin pour exécuter leurs tâches.

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 Rapide - 2e année - Formation Plein Temps												
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas			Moyens d'enseignement	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 1ère	Titre chapitre CREME 2e	
C1-4	Comptabilité et Finance	120	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	10	c1.ep1a	Présentent les principes de base de l'organisation du travail.	C2	Mon organisation au travail	CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE Partie: Ma gestion des transactions financières Chapitres: Déterminer le résultat de l'entreprise; Etablir des budgets et des décomptes; Elaborer des documents de facturation et de paiement Eléments opérationnels Konvink: c.5	E&S
							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	Elaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial.	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)	C3			
				CA2	Participer à des événements internes et externes	10	c1.ep4a	Planifient un petit événement.	C3	Mon organisation au travail		
							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.	C4			
				c.5 Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	CA2	Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation	40	c5.ep1d	Préparent des budgets, des décomptes, des relevés et des calculs de dépenses et de recettes et en tirent des recommandations d'action.	C4		
			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			
			CA5		Expliquer les bases de la comptabilité	30	c5.ep1a	Expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise.	C2	Mon utilisation de la comptabilité		
							c5.ep1b	Présentent la structure d'un compte de résultat et d'un bilan.	C2			
							c5.ep1c	Expliquent la fonction et le déroulement des comptes intermédiaires et annuels.	C2			
			c.3 Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	CA6	Mettre en œuvre des processus en entreprise	20	c3.ep1a	Décrivent les processus de prestation de services typiques d'une entreprise.	C2	Ma gestion des processus en entreprise Chapitre : Mettre en œuvre des processus en entreprise		
							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.	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	CAB7	Communiquer dans la langue nationale de la région	10	c3.ep4a	Transmettent des informations et des instructions sur les processus de travail de manière appropriée au destinataire.	C3	Ma gestion des processus en entreprise Chapitre : Elaborer des processus simple à l'aide de logiciels courants et les optimiser	
								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							

C2	Types de contrats et processus administratifs	80	c.5 Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	CA3	Soutenir les processus administratifs	24	c5.ep1e	Utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données.	C3	Mon soutien au processus administratif	----	E&S / Droit
			c2.ep1a				Décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design).	C2				
			c2.ep3a				Conçoivent des structures de classement physiques et numériques.	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				
			c.2 Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	CA4	Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région	56	c2.ep5a	Expliquent les éléments du contrat d'apprentissage et les droits et obligations des parties contractantes.	C2	Ma compréhension des contrats		
							c2.ep5c	Expliquent la structure et la langue des documents relatifs au personnel.	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			
			c.4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	CAB8	Communiquer dans une langue étrangère	23	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	Ma communication dans un environnement économique Chapitres : Communiquer dans un environnement économique ; Communiquer d'une manière appropriée et ciblée ; Gérer des conflits		
							c4.ep1d	Communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques).	C3			
							Cette CO sera traitée dans le DCO-D / PT - D2		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						

DCO C : « Coordination des processus de travail en entreprise » - CFC Rapide - 2e année - Formation Duale													
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs <i>*les approfondissements des objectifs sont signalés en bleu et ne concernent que la filière duale</i> <i>*Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas</i>				Moyens d'enseignement	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 1ère	Titre chapitre CREME 2e		
C1-4	Comptabilité, marketing et Finance	120	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	10	c1.ep1a	Présentent les principes de base de l'organisation du travail : <i>- expliquent des stratégies possibles de priorisation. (c1.ep1d)</i>	C2	Mon organisation au travail	<u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u> Partie: Ma gestion des transactions financières Chapitres: Déterminer le résultat de l'entreprise; Etablir des budgets et des décomptes; Elaborer des documents de facturation et de paiement <u>Eléments opérationnels Konvink:</u> c.5	E&S	
							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	Elaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial : <i>- définissent des tâches avec des durées indicatives par activité.</i> <i>- établissent des plans d'organisation en utilisant p. ex. les structures hiérarchiques</i>	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				
			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	---			
							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 : <i>- expliquent les éléments et la structure des diagrammes. (c3.ep1d)</i> <i>- expliquent l'approche d'une analyse de processus en entreprise. (c3.ep6a)</i>	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.1 Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	CA2	Participer à des événements internes et externes	10	c1.ep4a	Planifient un petit événement.	C3	Mon organisation au travail			
							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 : <i>- appliquent différentes techniques de planification et de travail.</i>	C4				
							---	<i>- décrivent les différents critères concernant l'impact l'environnemental en lien avec l'organisation d'un événement. (c1.ep5a)</i> <i>- expliquent les différentes étapes de travail pour la planification d'un événement donné. (c1.ep4a)</i> <i>- montrent différentes techniques de planification et de travail. (c1.ep7b)</i>	---				
			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	---			
							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 : <i>- À l'aide d'exemples, ils utilisent des formulations appropriées dans la langue nationale de la région. (c4.ep6b)</i> <i>- À l'aide d'exemples, ils utilisent des formulations appropriées dans la langue étrangère. (c4.ep6b)</i>	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	30	c5.ep1d	Préparent des budgets, des décomptes, des relevés et des calculs de dépenses et de recettes et en tirent des recommandations d'action : <i>- appliquent les directives pour l'élaboration du budget à l'aide d'un exemple</i>	C4	---			
							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				
							---	<i>- citent diverses applications pour la facturation et le suivi des paiements. (c5.ep3a)</i> <i>- décrivent la procédure applicable pour vérifier les processus de paiement. (c5.ep5a)</i> <i>- 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)</i>	---				

	SUITE Comptabilité, marketing et Finance		c.3 Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	CAB 4	Communiquer dans la langue nationale de la région	10	c3.ep4a	Transmettent des informations et des instructions sur les processus de travail de manière appropriée au destinataire.	C3	---	*cf. page précédente*	CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE	E&S
		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)	---					
		c.5 Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	CA5	Expliquer les bases de la comptabilité	20	c5.ep1a	Expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise.	C2	Mon utilisation de la comptabilité				
	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 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	Mon soutien au processus administratif	CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE	Partie: Acting competently in my business environment Chapitres: Expressing myself in economic conversions in English; Representing customer concerns in writing; Conducting conflict talks in English	E&S / 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				
							c2.ep5a	Expliquent les éléments du contrat d'apprentissage et les droits et obligations des parties contractantes.	C2				
			c.4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	CA4	Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région	28	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)	---				
				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	Ma communication dans un environnement économique			
			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)	---	environnement économique ; Communiquer d'une manière appropriée et ciblée ; Gérer des conflits		
--	--	--	--	--	--	--	-----	---	-----	---	--	--

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'enquèrent 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 Rapide - 2e année - Formation Plein Temps												
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas			Moyens d'enseignement	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 1ère	Titre chapitre CREME 2e	
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	5	d1.ep1a	Mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service.	C3	Ma relation clientèle	<u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u> Partie: Ma maîtrise du français Chapitres: Convaincre mes clients à l'oral; Rédiger des textes; Exprimer mes sentiments, mes doutes ou mon opinion; Rédiger une invitation Partie: Ma relation avec les clients Chapitres: Mener un entretien de vente ou de négociation; Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs <u>Eléments opérationnels Konvink:</u> d.2; d.3; d.4	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			
			d.3 Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	CA1	Mener des entretiens de vente et de négociation	25	d2.ep2c	Procèdent à une analyse complète des besoins.	C3	---		
							d2.ep5a	Utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client.	C3			
							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 œuvre une technique de communication ciblée. (C3)	C3			
							d3.ep4a	Etablissent une offre orientée vers le client.	C3			
							d3.ep7a	Appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur.	C3			
			d.4 Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	CA2	Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	10	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.	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	CA3	Mener des entretiens d'information et de conseil	10	d2.ep1b	Mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information.	C3	Ma relation clientèle		
							d2.ep1c	Mettent en œuvre les étapes des entretiens de conseil.	C3			
							d2.ep2a	Mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes.	C3			
							d2.ep3a	Mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative.	C3			
							d2.ep6a	Utilisent des techniques d'argumentation.	C3			
				CAB3	Communiquer dans la langue nationale de la région	30	d2.ep7a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3	Ma maîtrise du français		
							d2.ep7a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3	---		
							d3.ep9a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3			
							d1.ep8a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3			

D2	Conduite d'entretiens dans un milieu anglophone	80	d.1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	CA2	Identifier les besoins des clients	8	d1.ep2a	Notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire.	C3	Ma relation clientèle	<u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u>	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				
			d.2 Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	CAB4	Communiquer dans une langue étrangère	72	d2.ep2b	Ecoutent activement.	C3	My English skills		
			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).	C3			
			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			
			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			
							d2.ep7a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3			
			Cette CO est issue du DCO-C et doit être traitée dans l'UE D2				CAB8	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	Ma communication dans un environnement économique Chapitres : Communiquer dans un environnement économique ; Communiquer d'une manière appropriée et ciblée ; Gérer des conflits	
								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		

DCO D : « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs » - CFC Rapide - 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 *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas				Moyens d'enseignement	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 1ère	Titre chapitre CREME 2e				
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	5	d1.ep1a	Mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service.	C3	Ma relation clientèle	CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE Partie: Ma maîtrise du français Chapitres: Convaincre mes clients à l'oral; Rédiger des textes; Exprimer mes sentiments, mes doutes ou mon opinion; Rédiger une invitation	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				CA1	Mener des entretiens de vente et de négociation	25				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
				d2.ep2c	Procèdent à une analyse complète des besoins.	C3									
				d2.ep5a	Utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client.	C3									
			d.3 Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	CA1	Mener des entretiens de vente et de négociation	25	---	- 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)	---						
							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 œuvre une technique de communication ciblée. (C3)	C3						
							d3.ep4a	Etablissent 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	10	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	CA3	Mener des entretiens d'information et de conseil	10	d2.ep1b	Mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information.	C3						
							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)	---						

D1	*SUITE* Conduite d'entretiens dans un milieu francophone		*SUITE* 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	30	d2.ep7a	Communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1).	C3	---	*cf. page précédente* <u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u>	Français
							---	- 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	80	d.1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	CA2	Identifier les besoins des clients	8	d1.ep2a	Notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire.	C3	Ma relation clientèle		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	Ecoutent 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					
			d.3 Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	CAB4	Communiquer dans une langue étrangère	72	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: My English skills Chapitres: Discovering new places; Comparing jobs and working conditions; Applying for a job; Behaving adequately in business situations	
			---				- 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	My English skills	Partie: Ma relation avec les clients Chapitres: Conducting sales talks and negotiations; Creating a customer-oriented offer; Binding customers in the long term	
							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			
			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)	---			
			Cette CO est issue du DCO-C et doit être traitée dans l'UE D2 c.4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	CAB 5	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): - 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)	---							

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.3 Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise

Les employés et employées de commerce expliquent les méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. Ils établissent et interprètent des statistiques et des ensembles de données. Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. Ils préparent des statistiques et des ensembles de données et les présentent de manière adaptée au groupe cible. Ils calculent et interprètent des indicateurs clés de l'entreprise. (C4)

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.

e.5 Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)

Les employés et employées de commerce créent des structures pour les bases de données et les systèmes de gestion de contenu. Ils mettent en place et gèrent des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (CMS). Ils répondent à des questions exigeantes sur l'utilisation de programmes d'application courants ainsi que de bases de données et de systèmes de gestion de contenu dans le cadre du support de premier niveau. Ils expliquent la logique de base des langages de programmation ainsi que les critères qualitatifs et quantitatifs de sélection des technologies propres au domaine commercial. Ils comparent différentes offres pour l'acquisition et l'adaptation d'infrastructures technologiques dans le domaine commercial et en tirent des recommandations.

e.6 Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

Les employés et employées de commerce appliquent les différentes étapes de la collecte, du traitement et de l'analyse des données. Ils évaluent de grandes quantités de données. Ils appliquent des stratégies avancées pour la recherche d'informations sur Internet. Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir de grandes quantités de données. Ils présentent les évaluations de données de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés. Ils analysent les résultats de leurs recherches et en tirent des conclusions.

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 Rapide -2e année - Formation Plein Temps													
Unité d'enseignement *P = périodes d'enseignement			Compétences opérationnelles	Champ d'apprentissage *P = périodes d'enseignement			Objectifs évaluateurs *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas			Moyens d'enseignement	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 1ère	Titre chapitre CREME 2e		
E1-2	Technologies numériques et contenus multimédias	120	e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial	CA1	Utiliser des applications et expliquer les programmes	60	e1.ep1a	Utilisent des applications propres au domaine commercial courantes.	C3	Mon utilisation des applications	---	Mathémath- iques/ ICA	
							e1.ep1b	Expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud).	C2				
							e1.ep3a	Expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation.	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).	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.	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	10	e2.ep1a	Utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique.	C3	Mes recherches à l'aide du numérique			
							e2.ep2a	Appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet.	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.	C4				
			e.4 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	CA3	Préparer des contenus multimédias I	30	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. (C3)	C3	Mes créations multimédias			
							e4.ep1b	Expliquent la structure d'un script pour les productions audio et vidéo. (C2)	C2				
							e4.ep1c	Déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)	C3				
							e4.ep1d	Créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants. (C3)	C3				
					CA4	Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II	10	e4.ep1e	Créent et présentent des contenus (textes, images, son, vidéo) dans un format courant.	C3			Mes créations multimédias II Chapitres : Elaborer un guide de travail ; Créer un site internet (WordPress) ; Concevoir et publier des supports d'information pour les réseaux sociaux
								e4.ep3a	Elaborent des modèles pour les supports d'information et les formats de médias courants.	C3			
				e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial				e1.ep2a	Fournissent une assistance spécifique au groupe cible pour l'utilisation des logiciels et des systèmes.	C3			Mes créations multimédias II Chapitres : Elaborer un guide de travail ; Créer un site internet (WordPress) ; Concevoir et publier des supports d'information pour les réseaux sociaux
			e.2 Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	CA5	Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données.	10	e1.ep4a	Appliquent des mesures et des règlements pour la sécurité et la protection des données.	C3	Mes recherches d'informations et préparation de résultats Chapitres : Protéger les données de l'entreprise ; Respecter le droit d'auteur et protéger les données dans ses productions			
							e2.ep3a	Décrivent les principaux moyens de contrôler la qualité des sources d'information.	C2				
							e2.ep4a	Préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire.	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.	C3											

E3	Statistiques et données	80	e.3 Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	CA1	Préparer et évaluer des statistiques et des données	80	e3.ep1a	Expliquent les méthodes communes d'analyse de données et de statistiques.	C2	---	<u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u> Partie: Ma préparation et mes analyses de données et statistiques Chapitres: Préparer l'analyse de données et de statistiques; Analyser des données et des statistiques; Préparer les résultats d'analyses de données et de statistiques pour les présenter; Créer un projet d'analyses de données et de statistiques (lien DCOC) <u>Eléments opérationnels Konvink: e.3</u>	ICA
							e3.ep1b	Etablissent et interprètent des statistiques et des ensembles de données.	C3			
							e3.ep1c	Effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure.	C3			
							e3.ep2a	Préparent des statistiques et des ensembles de données et les présentent de manière adaptée au groupe cible.	C3			
							e3.ep3a	Calculent et interprètent des indicateurs clés de l'entreprise.	C4			

DCO E : « Utilisation des technologies numériques du monde du travail » - CFC Rapide - 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 *Les OE en lien avec la 1ère année sont signalés en lilas			Moyens d'enseignement	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 1ère	Titre chapitre CREME 2e	
E1-2	Technologies numériques et contenus multimédias	120	e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial	CA1	Utiliser des applications et expliquer les programmes	60	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	Mon utilisation des applications	<u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u> Partie: Mes recherches d'informations et préparation de résultats Chapitres: Protéger les données de l'entreprise; Respecter le droit d'auteur Partie: Mes créations multimédias II Chapitres: Elaborer un guide de travail; Créer un site Web; Concevoir et publier des supports d'information pour les réseaux sociaux <u>Eléments opérationnels Konvink:</u> e.1; e.2; e.4	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	CA1	Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données.			
			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							
			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							
			CA2	Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques	10	e2.ep1a		Utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique.	C3	Mes recherches à l'aide du numérique		
						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.	---							

E1-2	*SUITE* Technologies numériques et contenus multimédias						(e2.ep1a) - décrivent les possibilités et dangers actuels de l'Internet. (e2.ep2a)										
			e.4 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	CA3	Préparer des contenus multimédias I	30	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	Mes créations multimédias	*cf. page précédente* <u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u>	ICA					
							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								
			e.1 Utiliser des applications propres au domaine commercial	CA3	Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II	10	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	---							
			e.4 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias				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	---	<u>CREME, parties et chapitres dédiées à l'UE</u> Partie: Ma préparation et mes analyses de données et statistiques Chapitres: Préparer l'analyse de données et de statistiques; Analyser des données et des statistiques; Préparer les résultats d'analyses de données et de statistiques pour les présenter; Créer un projet d'analyses de données et de statistiques (lien DCOC) <u>Eléments opérationnels Konvink:</u> e.3	Mathématiques/ 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															

6 . Domaines à choix I & II,

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 par les domaines à choix I & II

Les objectifs visés par les domaines à choix sont 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.

Le DAC1 est orienté "acquisition de compétences linguistiques en milieu plurilingue" tandis que le 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.

Dotation horaire

En voie rapide, formations duale et plein temps, la dotation horaire est de 3 périodes d'enseignement hebdomadaire et s'articulera autour des trois domaines d'apprentissage définis plus haut.

Approche didactique commune au DAC1 et DAC2

Les DAC 1 & 2 poursuivent des objectifs communs 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 par le 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 scénarios 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, scénarios d'apprentissage, activités pédagogiques variées)

Objectifs visés par le DAC2

Le DAC2 s'oriente vers l'acquisition de talents personnels par le TPI en consolidant les compétences linguistiques de la langue seconde, 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)
- 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, scénarios d'apprentissage et développement des compétences métier.

Moyens d'enseignement et outils d'apprentissage pour le DAC1

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, pour le DAC1, 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 pour le DAC2

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) ; réalisation du TPI
- 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-R - 2e année - Formation Duale/Plein temps							
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	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 talents personnels par le TPI	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 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)	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 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).	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 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	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 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.	Allemand/ Italien

