

Plan d'Etudes cantonal

Employée de commerce AFP /Employé de commerce AFP

1^e et 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 et domaines thématiques de culture générale du DCO

1.2 Evaluation

2. Domaine de compétence opérationnel B :

« Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts »

2.1 Compétences opérationnelles du DCO

2.2 Evaluation

3. Domaine de compétence opérationnel C :

« Collaboration au sein de processus de travail en entreprise »

3.1 Compétences opérationnelles du DCO

3.2 Evaluation

4. Domaine de compétence opérationnel D :

« Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications »

4.1 Compétences opérationnelles du DCO

4.2 Evaluation

5. Domaine de compétence opérationnel E :

« Traitement d'informations et de contenus »

5.1 Compétences opérationnelles du DCO

5.2 Evaluation

6. Tableaux de l'organisation des enseignements par domaine de compétence opérationnel (DCOA, DCOB, DCOC, DCOD, DCOE)

6.1 Tableau pour le domaine de compétence opérationnel A :

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

6.2 Tableau pour le domaine de compétence opérationnel B :

« Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts »

6.3 Tableau pour le domaine de compétence opérationnel C :

« Collaboration au sein de processus de travail en entreprise »

6.4 Tableau pour le domaine de compétence opérationnel D :

« Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications »

6.5 5. Domaine de compétence opérationnel E :

« Traitement d'informations et de contenus »

INTRODUCTION

Préambule

Le Plan d'Études cantonal pour la formation d'employé de commerce AFP 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.

Le PEc Empl.Com AFP 2023 a été réalisé par des enseignants de l'école de commerce et de culture générale Aimée-Stitelmann sous la conduite du Service Enseignement, Evaluation et Certifications de la Direction Générale de l'Enseignement Secondaire II (SEC DGESII). Élaboré à partir du plan d'études national de mise en œuvre (formation initiale en école/entreprise), le PEc Empl.Com AFP 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 communautés d'intérêts de la formation commerciale initiale Suisse (CIFIC Suisse), 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 AFP 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 AFP 2023 mettent ainsi l'accent sur des savoir-faire opérationnels qui transcendent les disciplines. En ce sens, l'école 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 AFP 2023

Le PEc Empl.Com AFP 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.

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

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.

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 s'exprime la transdisciplinarité au niveau didactique et dans le PEc Empl.Com AFP2023 ?

Savoir-faire opérationnel (SfO)

Le savoir-faire opérationnel exprime les capacités et savoir-faire concrets de l'apprentie/apprenti d'une manière transdisciplinaire dans un champ d'apprentissage donné.

Point 5: 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.

Mandat pratique de fin de semestre

Les connaissances professionnelles dispensées sous la forme de mandats pratiques 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 vont donc au-delà de la simple application par exercice : il s'agit de résoudre des problématiques/cas pratiques.

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

Point 6: De quelle manière est évaluée la performance de la personne en formation?

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

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

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

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

Evolution du PEc Empl.Com AFP 2023

Le PEc Empl.Com AFP 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 AFP 2023 sera adapté si nécessaire, toutefois dans le respect des exigences fédérales.

1.1 Compétences opérationnelles et domaines thématiques du DCOA

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 le développement de compétences propres au domaine commercial

- a1.ep2 : Ils mettent en oeuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)
- a1.ep3a : Ils mettent en oeuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)
- a1.ep3b : Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences propres au domaine commercial. (C3)

a.2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

- a2.ep1 : Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)
- a2.ep2b : Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour leurs mandats. (C3)
- a2.ep5 : Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)
- a2.ep3 : Ils décrivent les prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé dans leur domaine de travail. (C2)

a.3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial

- a3.ep1 : Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise dans le domaine commercial. (C2).
- a3.ep4a : Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)
- a3.ep4b : Ils réfléchissent à leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)

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

- a4.ep1a : Ils expliquent les effets positifs et négatifs des développements actuels pour leur domaine de travail. (C2)
- a4.ep1b : Ils expliquent les trois niveaux politiques en Suisse : Confédération, cantons et communes. (C2)
- a4.ep1c : Ils expliquent le but et le système de la séparation des pouvoirs. (C2)

- a4.ep1e : Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)
- a4.ep1g : Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent et établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4)
- a4.ep1n : Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)

Les domaines thématiques de culture générale du DCOA présentés ci-dessous sont traduits en objectifs évaluateurs T :

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

- T1.1 : Ils expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2)
- T1.2 : En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)
- T1.3 : Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3)
- T1.4 : Ils expliquent la forme et le contenu de leur propre contrat d'apprentissage. (C2)
- T1.5 : Ils montrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)
- T1.6 : Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)
- T1.11 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Domaine thématique 2 : Mode de vie individuel

- T2a.1 : Ils comparent différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (C3)
- T2a.2 : Ils expliquent les effets juridiques et financiers du mariage et du divorce. (C2)
- T2a.3 : Ils réfléchissent aux effets sociaux du mariage et du divorce. (C4)
- T2a.4 : Ils réfléchissent à leurs propres attentes en termes de relations sociales. (C4)
- T2a.5 : Ils présentent l'importance des principaux médias sociaux. (C2)
- T2a.8 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)
- T2b.1 : Ils expliquent les éléments de leur décompte de salaire. (C2)
- T2b.2 : Ils expliquent les mesures pour éviter et réduire des dettes privées. (C2)
- T2b.6 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Domaine thématique 3 : Agir dans le champ professionnel

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

Domaine thématique 4 : Agir dans la société

- T4a.1 : Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique. (C2)
- T4a.2 : Ils expliquent le principe de la séparation des pouvoirs. (C2)

- T4a.5 : Ils expliquent la fonction des droits fondamentaux, les droits civiques et politiques selon la Constitution fédérale. (C2)
- T4a.6 : Ils expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse. (C2)
- T4a.10 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)
- T4c.1 : Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2)
- T4c.4 : Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

Les domaines thématiques de culture général et les objectifs évaluateurs T sous-tendent d'une manière transversale l'apprentissage par compétence opérationnel et vice-versa.

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, évaluations par champ d'apprentissage) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

2.1. Compétences opérationnelles et domaines thématiques du DCOB

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 Accueillir les clients et les fournisseurs

- b1.ep1a : Ils utilisent les formes et les techniques de communication les plus courantes en fonction de la situation. (C3)
- b1.ep1b : Ils utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
- b1.ep2 : Ils utilisent les signaux de la communication verbale et non verbale de manière ciblée lors d'une discussion. (C3)
- b1.ep5a : Ils réagissent aux signaux verbaux et non verbaux de leur interlocuteur par des mesures appropriées. (C3)
- b1.ep5b : Ils agissent en fonction des différences culturelles dans leurs contacts avec les clients. (C3)
- b1.ep5c : Ils analysent le déroulement d'un contact client et en déduisent les mesures appropriées. (C4)

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

- b2.ep1a : Ils expliquent les facteurs les plus importants pour une bonne qualité de service. (C2)
- b2.ep1b : Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)
- b2.ep1c : Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3)
- b2.ep3 : Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)
- b2.ep4 : Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)
- b2.ep5a : Ils expliquent la structure du contrat de vente. (C2)
- b2.ep5b : Ils expliquent les liens de relations contractuelles courantes (contrat de vente, contrat de location, leasing, contrat de travail et réclamations clients). (C2)

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

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

- b3.ep2a : Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)
- b3.ep2b : Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3)
- b3.ep2c : Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)
- b3.ep3a : Ils expliquent le déroulement d'entretiens d'information et de conseil courants sur les canaux habituels. (C2)
- b3.ep3b : Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
- b3.ep3c : Ils utilisent différentes techniques de présentation lors des entretiens d'information et de conseil. (C3)
- b3.ep7 : Ils utilisent des techniques d'argumentation. (C3)

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, évaluations par champ d'apprentissage) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

3.1. Compétences opérationnelles et domaines thématiques du DCOC

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 Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial

- c1.ep1 : Ils expliquent leur rôle et leur domaine de travail dans différentes constellations d'équipes. (C2)
- c1.ep2a : Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2)
- c1.ep2b : Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)
- c1.ep3 : Dans les situations d'équipe, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3)
- c1.ep6 : Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais et en déduisent les mesures appropriées. (C4)
- c1.ep9 : Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits dans l'équipe. (C3)

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

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

3.1 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, évaluations par champ d'apprentissage) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

4.1 Compétences opérationnelles et domaines thématiques du DCOD

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 Organiser des séances et des événements

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

d.2 Utiliser des applications propres au domaine commercial

- d2.ep1a : Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)
- d2.ep1b : Ils expliquent dans quelle application ils peuvent obtenir des informations. (C2)
- d2.ep1c : Ils différencient les possibilités courantes de stockage des données. (C2)
- d2.ep2a : Ils fournissent une assistance simple pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)
- d2.ep2b : Ils expliquent l'importance d'une mise à jour et la façon de la gérer. (C2)
- d2.ep5a : Ils mettent à jour les données de clients sur différents canaux. (C3)
- d2.ep5b : Ils appliquent les prescriptions en matière de protection et de sécurité des données. (C3)
- d2.ep7 : Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants dans leur domaine de travail. (C3)

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

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, évaluations par champ d'apprentissage) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

5.1 Compétences opérationnelles et domaines thématiques du DCOE

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 Rechercher des informations selon le mandat donné

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

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

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

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

- e3.ep1 : Ils appliquent des méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C3)
- e3.ep2 : Ils établissent des statistiques et des ensembles de données. (C3)
- e3.ep3 : Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir d'un grand nombre de données. (C4)

5.2 Evaluation

Le domaine de compétence opérationnel E 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, évaluations par champ d'apprentissage) sont graduellement mis à disposition du corps enseignant.

Tableaux de l’organisation des enseignements par domaine de compétence opérationnel (A,B,C,D,E)

1^e et 2^e année de formation

6.1.1 Organisation de l'enseignement par unité d'enseignement et regroupement de champs d'apprentissage- Domaine A, 1^e année

AFP 1ère année							Objectifs évaluateurs				Semestre 1	Semestre 2	Moyens d'enseignement CREME/ Eléments opérationnels Konvink
Domaine de compétences			Champs d'apprentissage CA			Semestre 1 (périodes)	Semestre 2 (périodes)	Objectifs de Connaissances fondamentales	Objectifs d'Aptitudes	Objectifs de Compétences linguistiques	Discipline & Code UE	Discipline & Code UE	Titre de chapitre/ Elément opérationnel
A	80	Gestion du développement professionnel et personnel	CA1	24	Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle	12	12	Les personnes en formation: - expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2) - expliquent en cas de défis d'ordre personnel de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2) - expliquent la forme et le contenu de leur propre contrat d'apprentissage. (C2) - présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2) - décrivent les prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé dans leur domaine de travail. (C2) - montrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2) - décrivent les contenus des calendriers. - expliquent la méthode SMART pour la formulation d'objectifs mesurables. - décrivent les éléments centraux d'un « Vision Board ». - expliquent les objectifs d'un « Vision Board ».	Les personnes en formation: - formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage (C3). - appliquent la méthode SMART pour formuler des objectifs. - élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour leurs mandats. (C3). - justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources (C3). - mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences (C3). - mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement (C3). - formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences propres au domaine commercial (C3). - développent des objectifs personnels et un « Vision Board » (C5). - développent une image personnelle de leur avenir sur les plans privé et professionnel, p. ex. à l'aide d'un « Vision Board ». - travaillent sur leur portfolio personnel (C3).	Ø	AA1 : E&S	AA1 : E&S	CREME : DCO-A Travail sur le portfolio - Moi en tant que personne privée et professionnelle DCO-C Ma compréhension des contrats DCO-C Mon organisation au travail Konvink :
			CA2a	11	Relations sociales et logement	Ø	11	Les personnes en formation: - expliquent les conditions légales du mariage. - décrivent les droits et les obligations de chaque conjoint. - expliquent les étapes typiques de la résolution des conflits en tenant compte des niveaux d'escalade présentent l'importance des principaux médias sociaux (C2).	Les personnes en formation: - réfléchissent aux effets sociaux du mariage et du divorce (C4). - réfléchissent à leurs propres attentes en termes de relations sociales (C4). - appliquent dans leurs relations des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives (C3). - travaillent sur leur portfolio personnel (C3).	Ø	Ø	AA1 : E&S	CREME : Chapitre ouvrage CREME, 2 ^{ème} année, parution 2024 Konvink :
			CA2b	9	Finances personnelles	Ø	9	Les personnes en formation: - expliquent les éléments de leur décompte de salaire (C2). - expliquent les cotisations du côté de l'employeur. - expliquent la différence entre le salaire brut et le salaire net. - expliquent les mesures pour éviter et réduire des dettes privées (C2) . - citent des cas d'endettement typiques. - expliquent les dangers de l'endettement privé.	Les personnes en formation: - réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent et établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs (C4). - calculent le montant mensuel disponible ou manquant. travaillent sur leur portfolio personnel (C3).	Ø	Ø	AA1 : E&S	CREME : DCO-A Mon environnement social et économique Konvink :

A		Suite : Gestion du développement professionnel et personnel	CA3	16	Gérer les changements	16	x	Les personnes en formation: - expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise dans le domaine commercial (C2). - expliquent les effets positifs et négatifs des développements actuels pour leur domaine de travail (C2). - expliquent à l'aide d'exemples comment ils reconnaissent les processus de changement liés à l'entreprise dans l'environnement commercial.	Les personnes en formation: - déduisent sur la base des processus de changement en entreprise les effets sur les activités propres au domaine commercial (C4). - réfléchissent à leur gestion personnelle des changements en entreprise (C4). - travaillent sur leur portfolio personnel (C3).	Ø	AA1 : E&S	Ø	CREME : Chapitre ouvrage CREME, 2 ^{ème} année, parution 2024 Konvink :
			CA1	24	Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle	12	12	Les personnes en formation: - expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2) - expliquent en cas de défis d'ordre personnel de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2) - expliquent la forme et le contenu de leur propre contrat d'apprentissage. (C2) - présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2) - décrivent les prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé dans leur domaine de travail. (C2) - montrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2) - décrivent les contenus des calendriers. - expliquent la méthode SMART pour la formulation d'objectifs mesurables. - décrivent les éléments centraux d'un « Vision Board ». - expliquent les objectifs d'un « Vision Board ».	Les personnes en formation: - formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage (C3). - appliquent la méthode SMART pour formuler des objectifs. - élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour leurs mandats. (C3). - justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources (C3). - mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences (C3). - mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement (C3). - formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences propres au domaine commercial (C3). - développent des objectifs personnels et un « Vision Board » (C5). - développent une image personnelle de leur avenir sur les plans privé et professionnel, p. ex. à l'aide d'un « Vision Board ». - travaillent sur leur portfolio personnel (C3).	Ø	AA1 : E&S	AA1 : E&S	CREME : DCO-A Travail sur le portfolio - Moi en tant que personne privée et professionnelle DCO-C Ma compréhension des contrats DCO-C Mon organisation au travail Konvink :
	80	Gestion du développement professionnel et personnel	CA4a	12	Démocratie et médias	12	Ø	Les personnes en formation: - décrivent la structure et l'organisation du système juridique (C2). - expliquent les trois niveaux politiques en Suisse : Confédération, cantons et communes (C2). - expliquent le but et le système de la séparation des pouvoirs (C2). - expliquent le principe de la séparation des pouvoirs (C2). - expliquent la fonction des droits fondamentaux, les droits civiques et politiques selon la Constitution fédérale (C2). - expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse (C2).	Les personnes en formation: - travaillent sur leur portfolio personnel (C3).	Ø	AA1 : E&S	Ø	Chapitre ouvrage CREME, 2 ^{ème} année, parution 2024 Konvink :
			CA4c	8	Art	Ø	8	Les personnes en formation: - expliquent les fonctions de l'art. (C2) ainsi qu'une forme d'art.	Les personnes en formation: - décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux (C3). - travaillent sur leur portfolio personnel (C3).	Ø	Ø	AA1 : E&S	DCO-A: Mon environnement politique et culturel Konvink :

6.1.2 Organisation de l'enseignement par unité d'enseignement et regroupement de champs d'apprentissage- Domaine A, 2^e année

AFP 2 ^{ème} année							Objectifs évaluateurs					Semestre 1	Semestre 2	Elément opérationnel (KONVINK) ; Chapitre CREME
Domaine de compétences			Champs d'apprentissage CA			Semestre 1 (périodes)	Semestre 2 (périodes)	Objectifs de Connaissances fondamentales	Objectifs d'Aptitudes	Objectifs de Compétences linguistiques	Discipline & Code UE	Discipline & Code UE	Référence	
A	80	Gestion du développement professionnel et personnel	CA1	16	Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle	4	12	Les personnes en formation : -montrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2) -distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C3) -expliquent les causes et les conséquences du chômage. (C2) -expliquent la différence entre chômage et sans activité lucrative. -distinguent le chômage conjoncturel, saisonnier, structurel et frictionnel. -expliquent les conditions d'accès à la formation continue selon la structure du système éducatif suisse. -expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2) -décrivent les contenus d'une candidature. -expliquent comment compresser de manière judicieuse les annexes d'une candidature.	Les personnes en formation : -formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3) -mettent en oeuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3) -mettent en oeuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3) -formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences propres au domaine commercial. (C3) -choisissent des offres de formation continue appropriées dans le domaine commercial. (C4) -développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5) -postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5) -élaborent des documents de candidature électroniques attrayants en respectant les directives relatives à la taille des annexes. -travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Ø	AA1 : E&S	AA1 : E&S	KONVINK : « a.1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial » CREME : ...	
			CA2a	6	Relations sociales et logement	6	Ø	Les personnes en formation : -expliquent les droits et obligations des parties contractantes du bail à loyer. (C2) -comparent différentes formes de logement avec leurs avantages et leurs inconvénients. -expliquent quels sont les coûts liés au logement.	Les personnes en formation : -justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3) -évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3) -utilisent un tableur pour comparer et évaluer les conséquences financières de différentes offres de logement. -travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Ø	AA1 : E&S	Ø	KONVINK : « a.4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions » CREME : ...	
Suite :														

		Gestion du développement professionnel et personnel	CA2b	14	Finances personnelles	14	Ø	Les personnes en formation : -expliquent les objectifs des assurances obligatoires et facultatives. (C2) -citent les principales prestations des assurances sociales de l'Etat. (C1) -expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents.(C2) -décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2) -expliquent les termes de sous-assurance et de sur-assurance. -expliquent comment gérer les risques : identifier, éviter, réduire, répercuter, supporter les risques. - expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse et le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2) -expliquent les taxes les plus courantes ainsi que leur but. (C2) -montrent les particularités et les différences de l'impôt direct et de l'impôt indirect. -citent, pour les impôts sur le revenu et la fortune, la souveraineté fiscale, le sujet de l'impôt, l'objet de l'impôt et le contribuable. -expliquent quels documents un particulier doit avoir en main pour remplir sa déclaration d'impôts.	Les personnes en formation : -remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3) -remplissent la déclaration d'impôts sur la base d'un cas donné d'une personne privée. -analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3) -travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Ø	AA1 : E&S	Ø	KONVINK : « a.4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions » CREME : ...
			CA 4a	16	Démocratie et médias	Ø	12	Les personnes en formation : -décrivent les institutions fédérales, notamment leur composition, leurs tâches et la procédure des élections. (C2) -décrivent les partis du Conseil fédéral et les organisations faïtières des associations patronales et syndicales de la Suisse. - expliquent les possibilités de participation active à la vie politique (droit de vote et droit électoral, initiative, référendum, etc.). (C2) -expliquent les faits et les arguments pour et contre d'au moins deux votations nationales actuelles. (T4a.4) -expliquent les différences dans le mandat des médias financés par l'État et des médias entièrement privés. (T4a.9)	Les personnes en formation : - expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3) -forment leur propre opinion sur des sujets politiques et la motivent avec des arguments. (C3) -analysent le fonctionnement des médias et leur influence sur la formation d'opinion. (C4) -travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Ø	Ø	AA1 : E&S	KONVINK : Ø CREME : ...

		Suite : Gestion du développement professionnel et personnel						Les personnes en formation pour le D1 « Mondialisation » : -décrivent dans les grandes lignes les dimensions économiques, sociales et écologiques de la mondialisation. (C2) -expliquent les conséquences de la mondialisation sur l'homme et la nature. (C2) -décrivent avec des exemples les opportunités et les dangers que présentent la globalisation et le libre-échange. -décrivent les gagnants et les perdants de la division internationale du travail.	Les personnes en formation pour le D1 « Mondialisation » : -travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)					KONVINK : :« a.4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions » CREME : ...
			CA 4b	12	Mégatendances sociales Domaine à choix 1 : Mondialisation	Ø	12	Les personnes en formation pour le D2 « Mobilité » : -expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale, leurs principales causes et les influences de la mobilité sur la nature, les individus et l'économie. (C2) -comparent les mesures visant à réduire l'empreinte écologique dans le domaine de la mobilité.	Les personnes en formation pour le D2 « Mobilité » : -développent leurs propres principes allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (C4) -travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Ø	Ø	AA1 : E&S		KONVINK : :« a.4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions » CREME : ...

6.2.1 Organisation de l'enseignement par unité d'enseignement et regroupement de champs d'apprentissage- Domaine B, 1e année

AFP 1ère année							Objectifs évaluateurs						Semestre 1	Semestre 2	Moyens d'enseignement CREME/ Eléments opérationnels Konvink
Domaine de compétences			Champs d'apprentissage CA			Semestre 1 (périodes)	Semestre 2 (périodes)	Objectifs de Connaissances fondamentales	Objectifs d'Aptitudes	Objectifs de Compétences linguistiques	Discipline & Code UE	Discipline & Code UE	Titre de chapitre/ Elément opérationnel		
B	160	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	CA1	20	Appliquer les formes et les techniques de communication	10	10	Les personnes en formation: - expliquent les différentes formes et techniques de communication ainsi que leur champ d'application et leur objectif. - expliquent les différences entre les signaux verbaux et non verbaux à l'aide d'exemples. - présentent les caractéristiques de la communication appréciative.	Les personnes en formation: - utilisent les formes et les techniques de communication les plus courantes en fonction de la situation. - réagissent aux signaux verbaux et non verbaux de leur interlocuteur par des mesures appropriées (C3). - interprètent les signaux verbaux et non verbaux de leur interlocuteur reconnaissent les signaux verbaux et non verbaux de leur interlocuteur.	Les personnes en formation: - utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2 (C3). - utilisent les expressions linguistiques appropriées pour saluer les clients et les fournisseurs. - utilisent les signaux de la communication verbale et non verbale de manière ciblée lors d'une discussion (C3). - interagissent de manière appropriée et adaptée au destinataire au cours de la discussion mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3) - utilisent les expressions linguistiques appropriées pour témoigner leur estime.	AB1 : LN/TCO	AB1 : LN/TCO	CREME : DCO-D Ma relation avec les clients Konvink :		
			CA2	20	Gérer les contacts avec les clients et les fournisseurs	10	10	Les personnes en formation: - expliquent les facteurs les plus importants pour une bonne qualité de service. (C2) - montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2) - expliquent la structure du contrat de vente. (C2) - expliquent les liens de relations contractuelles courantes (contrat de vente, contrat de location, leasing, contrat de travail et réclamations clients) (C2). - montrent à l'aide d'exemples comment le contenu des contrats de vente, de location, de leasing et de travail peuvent donner lieu à des réclamations de la part des clients. - décrivent à l'aide d'exemples des différences culturelles et expliquent leur impact sur la communication. - présentent le déroulement d'un contact client avec des variantes courantes. citent des facteurs importants pour établir un climat de confiance.	Les personnes en formation: - agissent en fonction des différences culturelles dans leurs contacts avec les clients (C3). - analysent le déroulement d'un contact client et en déduisent les mesures appropriées (C4). - documentent les entretiens de manière concise et claire mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)	Ø	AB1 : LN/TCO	AB1 : LN/TCO	CREME : DCO-C Ma compréhension des contrats DCO-D Ma relation avec les clients Konvink :		

		<u>Suite :</u> Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	CA3	20	Mener des entretiens avec les clients et les fournisseurs	10	10	Les personnes en formation: - expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels (C2). - identifient les facteurs qui conduisent au succès ou à l'échec d'un entretien. - expliquent le déroulement d'entretiens d'information et de conseil courants sur les canaux habituels (C2).	Les personnes en formation: - notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire (C3).	Les personnes en formation: - utilisent des techniques d'argumentation et argumentent de manière systématique et logique (C3).	AB1 : LN/TCO	AB1 : LN/TCO	CREME : DCO-D Ma relation avec les clients Konvink :
--	--	---	------------	-----------	--	-----------	-----------	---	---	--	-------------------------	-------------------------	---

		<u>Suite :</u> Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	CA4	50	Communiquer dans la langue nationale de la région (en français)	26	24	Les personnes en formation: - rédigent des textes de manière correcte en termes de forme et de contenu et conformément aux caractéristiques du type de texte, p. ex. notes d'entretien, résumés, etc. - expliquent le champ d'application et le but des différentes techniques d'interrogation dans la langue nationale de la région.	Les personnes en formation: - utilisent différentes techniques de présentation lors des entretiens d'information et de conseil. (C3) - appliquent les bases d'une présentation efficace de manière adaptée à la thématique et au destinataire.	Les personnes en formation: - utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2 (C3). - s'expriment dans la langue nationale de la région de manière correcte sur le plan du contenu et de la forme et de manière à être facilement compris. - communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2 (C3). - communiquent dans la langue nationale de la région de manière adaptée à la thématique et au destinataire. utilisent les structures linguistiques et les effets de style de manière efficace. - fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère (C3). - s'expriment dans la langue nationale de la région de manière ciblée sur le plan du contenu et avec les expressions linguistiques appropriées. - appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère (C3). - mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2 (C3). - appliquent de manière ciblée les techniques d'écoute active et d'interrogation lors d'un entretien.	AB1 : LN	AB1 : LN	CREME : DCO-D Ma maîtrise du français Konvink :
--	--	---	------------	-----------	--	-----------	-----------	--	---	---	---------------------	---------------------	--

		Suite : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	CA5	50	Communiquer dans une langue étrangère (en anglais)	24	26	Les personnes en formation: - choisissent le vocabulaire approprié en vue d'une communication adaptée au destinataire.	Ø	Les personnes en formation: - utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2 (C3). - utilisent des expressions linguistiques appropriées dans la langue étrangère pour accueillir et prendre congé de leur interlocuteur fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère (C3). - communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère au niveau A2. - appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère (C3). - formulent des questions dans la langue étrangère de manière ciblée sur le plan du contenu et avec les expressions linguistiques appropriées.	AB2 : LE	AB2 : LE	CREME: DCO-D My English skills Konvink :
--	--	---	------------	-----------	--	-----------	-----------	---	---	--	---------------------	---------------------	---

6.2.2 Organisation de l'enseignement par unité d'enseignement et regroupement de champs d'apprentissage- Domaine B, 2e année

AFP 2 ^{ème} année						Objectifs évaluateurs							Semestre 1	Semestre 2	Elément opérationnel (KONVINK) ; Chapitre CREME
Domaine de compétences			Champs d'apprentissage CA			Semestre 1 (périodes)	Semestre 2 (périodes)	Objectifs de Connaissances fondamentales	Objectifs d'Aptitudes	Objectifs de Compétences linguistiques	Discipline & Code UE	Discipline & Code UE	Référence		
B	80	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	CA1	20	Mener des entretiens d'information et de conseil	20 (Ø)	Ø 20 ¹	Les personnes en formation : -expliquent le déroulement d'entretiens d'information et de conseil courants sur les canaux habituels. (C2)	Les personnes en formation : -utilisent différentes techniques de présentation lors des entretiens d'information et de conseil. (C3) -présentent de manière efficace et convaincante.	Les personnes en formation : -mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3) -formulent des questions dans la langue étrangère de manière ciblée sur le plan du contenu et avec les expressions linguistiques appropriées. -utilisent des techniques de communication courantes dans le cadre de l'analyse des besoins.	Ø/AB3 : TCO	Ø/AB3 : TCO	KONVINK : « b.3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs » CREME : ...		
			CA2b	60	Communiquer dans une langue étrangère	20	40	Les personnes en formation : -utilisent correctement des expressions linguistiques à l'aide d'exemples. -utilisent un vocabulaire adapté dans la langue étrangère lors de situations quotidiennes et de situations propres à leur champ professionnel.	Ø	Les personnes en formation : -mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3) -formulent des questions dans la langue étrangère de manière ciblée surle plan du contenu et avec les expressions linguistiques appropriées -utilisent des techniques de communication courantes dans le cadre de l'analyse des besoins. -utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue étrangère. -communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3) -utilisent correctement les structures de langue et les expressions courantes dans la langue étrangère. -mènent des entretiens d'information et de conseil simples à l'aide d'exemples dans la langue étrangère. -conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière adaptée au destinataire et en fonction du but de communication.	AB2 : LE	AB2 : LE	KONVINK : « b.3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs » CREME : ...		

¹ L'unité AB3 peut être donnée au 1^{er} ou au 2^{ème} semestre.

6.3.1 Organisation de l'enseignement par unité d'enseignement et regroupement de champs d'apprentissage- Domaine C, 1e année

AFP 1ère année							Objectifs évaluateurs						Semestre 1	Semestre 2	Moyens d'enseignement CREME/ Eléments opérationnels Konvink
Domaine de compétences			Champs d'apprentissage CA			Semestre 1 (périodes)	Semestre 2 (périodes)	Objectifs de Connaissances fondamentales	Objectifs d'Aptitudes	Objectifs de Compétences linguistiques	Discipline & Code UE	Discipline & Code UE	Titre de chapitre/ Elément opérationnel		
C	120	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	CA1	12	Communiquer au sein de l'équipe	12	Ø	Les personnes en formation: - expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe (C2). - décrivent les différentes manières de résoudre les conflits.	Les personnes en formation: - appliquent des stratégies de résolution des conflits dans l'équipe (C3).	Les personnes en formation: - dans les situations d'équipe, appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3)	AC1 : LN/TCO	Ø	CREME : DCO-B Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe DCO-D Ma maîtrise du français Konvink :		
			CA2	12	Collaborer au sein de l'équipe	12	Ø	Les personnes en formation: - expliquent leur rôle et leur domaine de travail dans différentes constellations d'équipes (C2). - décrivent les différentes techniques utilisées pour fixer et contrôler des délais.	Les personnes en formation: - identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais et en déduisent les mesures appropriées (C4).	Ø	AC1 : LN/TCO	Ø	CREME : DCO-B Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe DCO-D: Ma maîtrise du français Konvink :		
			CA3	40	Identifier les interfaces et les coordonner à l'aide d'applications informatiques	Ø	40	Les personnes en formation: - expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise (C2). - décrivent les spécificités des différents outils d'information et de communication utilisés dans un processus commercial.	Les personnes en formation: - utilisent des outils d'information et de communication de manière efficace et méthodologique (C3). - identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise (C4). - déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des domaines et des groupes d'intérêts (C4).	Ø	Ø	AC2 : E&S	CREME : DCO-B: Ma coopération dans les processus de travail Konvink :		

		Suite : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	CA4	20	Communiquer dans la langue nationale de la région (en français)	20	Ø	Les personnes en formation: - rédigent des textes de manière correcte en termes de forme et de contenu et conformément aux caractéristiques du type de texte, p. ex. notes d'entretien, résumés, etc. - résumé des informations issues de différentes sources orales et écrites.	Ø	Les personnes en formation: - communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2 (C3). - s'expriment de manière appropriée dans les situations en équipe.	AC1 : LN	Ø	CREME : DCO-D Ma maîtrise du français Konvink :
			CA5	36	Communiquer dans une langue étrangère (en anglais)	16	20	Les personnes en formation: - réagissent de manière correcte et compréhensible à des déclarations simples dans la langue étrangère. - résumé de manière compréhensible les informations communiquées oralement ou par écrit dans la langue étrangère.	Ø	Les personnes en formation: - communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2 (C3).	AC3 : LE	AC3 : LE	CREME : DCO-D My English skills Konvink :

6.3.2 Organisation de l’enseignement par unité d’enseignement et regroupement de champs d'apprentissage- Domaine C, 2e année

AFP 2 ^{ème} année							Objectifs évaluateurs					Semestre 1	Semestre 2	Elément opérationnel (KONVINK) ; Chapitre CREME
Domaine de compétences			Champs d'apprentissage CA			Semestre 1 (périodes)	Semestre 2 (périodes)	Objectifs de Connaissances fondamentales	Objectifs d'Aptitudes	Objectifs de Compétences linguistiques	Discipline & Code UE	Discipline & Code UE	Référence	
C	80	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	CA1	40	Soutenir les processus administratifs	20	20	Les personnes en formation : -décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2) -décrivent les outils TIC permettant de produire des textes, des tableaux et des supports de présentation. -décrivent les principaux systèmes de classement physiques et numériques.	Les personnes en formation : -élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3) -conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3) -créent des documents simples pour le domaine financier de leur entreprise. (C3)	Ø	AC4 : ICA	AC4 : ICA	KONVINK : « c.3 : Mettre en oeuvre des processus de soutien propres au domaine commercial » CREME : ...	
			CAB2	40	Communiquer dans la langue nationale de la région	20	20	Les personnes en formation : -expliquent la structure, le contenu et la langue des documents courants dans les transactions commerciales. (C2)	Ø	Les personnes en formation : -vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique.(C3) -utilisent les structures linguistiques et les effets de style de manière efficace. -s'expriment dans la langue nationale de la région de manière ciblée sur le plan du contenu et avec les expressions linguistiques appropriées -s'expriment dans la langue nationale de la région de manière correcte sur le plan du contenu et de la forme et de manière à être facilement compris.	AC5 : LN	AC5 : LN	KONVINK : « c.3 : Mettre en oeuvre des processus de soutien propres au domaine commercial » CREME : ...	

6.4.1 Organisation de l'enseignement par unité d'enseignement et regroupement de champs d'apprentissage- Domaine D, 1e année

AFP 1ère année							Objectifs évaluateurs					Semestre 1	Semestre 2	Moyens d'enseignement CREME/ Eléments opérationnels Konvink
Domaine de compétences			Champs d'apprentissage CA			Semestre 1 (périodes)	Semestre 2 (périodes)	Objectifs de Connaissances fondamentales	Objectifs d'Aptitudes	Objectifs de Compétences linguistiques	Discipline & Code UE	Discipline & Code UE	Titre de chapitre/ Elément opérationnel	
D	120	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	CA1	30	Soutenir l'organisation d'événements	20	10	Les personnes en formation: - expliquent les principales techniques de planification et de travail. - citent des outils de vérification de la gestion du temps.	Les personnes en formation: - planifient un petit événement. (C3) utilisent les outils appropriés pour planifier un événement (C3). - rassemblent les informations nécessaires pour organiser un petit événement. - documentent le déroulement des séances et des événements sur différents canaux (C3). - examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées pour l'avenir (C4). - créent des formulaires et des questionnaires pour les feed-back sur différents canaux (C3). - créent des formulaires et des questionnaires de feed-back sur différents canaux en suivant des instructions et à l'aide de modèles simples. - déduisent sur la base des feed-back des mesures d'optimisation. (C4)	Ø	AD1 : E&S	AD1 : E&S	CREME : DCO-C Mon organisation au travail Konvink :	
			CA2	80	Utiliser des logiciels et des systèmes	40	40	Les personnes en formation: - expliquent dans quelle application ils peuvent obtenir des informations (C2). - expliquent l'importance d'une mise à jour et la façon de la gérer (C2). - expliquent les bases les plus importantes du matériel informatique, de l'enregistrement des données et des logiciels.	Les personnes en formation: - utilisent des applications propres au domaine commercial courantes (C3). - conçoivent à l'aide d'un programme de traitement de textes des documents commerciaux soigneusement formatés et structurés (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. - fournissent une assistance simple pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3) - résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants dans leur domaine de travail (C3). - utilisent un système d'exploitation pour effectuer les principales tâches de manière efficace et sûre (stockage et recherche de fichiers, gestionnaire de tâches, etc.). - appliquent les mesures de sécurité appropriées lorsqu'ils travaillent avec des logiciels de navigation. - résolvent des problèmes simples et fréquents en lien avec les imprimantes, le réseau ou la connexion de périphériques externes. - déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail (C3).	Ø	AD2 : ICA	AD2 : ICA	CREME : DCO-C Mon soutien au processus administratif DCO-E Mon utilisation des applications; Mes recherches à l'aide du numérique; Mes créations multimédias Konvink :	

		<u>Suite :</u> Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	CA3	10	Mettre en œuvre les règles relatives à la sécurité et à la protection des données	Ø	10	Les personnes en formation: - différencient les possibilités courantes de stockage des données (C2). - expliquent l'utilité des systèmes de gestion de contenu et leurs différentes applications.	Les personnes en formation: - mettent à jour les données de clients sur différents canaux. (C3) traitent des contenus dans un système de gestion de contenu (CMS). - appliquent les prescriptions en matière de protection et de sécurité des données (C3).	Ø	Ø	AD1 : E&S	CREME : DCO-E Mon utilisation des applications; Mes recherches à l'aide du numérique Konvink :
--	--	---	-----	----	---	---	----	---	---	---	---	--------------	--

6.5.1 Organisation de l’enseignement par unité d’enseignement et regroupement de champs d'apprentissage- Domaine E, 1e année

AFP 1ère année							Objectifs évaluateurs					Semestre 1	Semestre 2	Moyens d'enseignement CREME/ Eléments opérationnels Konvink
Domaine de compétences			Champs d'apprentissage CA			Semestre 1 (périodes)	Semestre 2 (périodes)	Objectifs de Connaissances fondamentales	Objectifs d'Aptitudes	Objectifs de Compétences linguistiques	Discipline & Code UE	Discipline & Code UE	Titre de chapitre	
E	80	Traitements d'informations et de contenus	CA1	15	Rechercher des informations (analogiques et numériques)	15	Ø	Les personnes en formation: - expliquent les avantages et les inconvénients des canaux d'information et des méthodes de recherche existants (C2). - expliquent la procédure de recherche d'informations dans le domaine économique et commercial.	Les personnes en formation: - utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations et des contenus dans le domaine commercial et économique (C3). - vérifient la qualité des sources d'informations sur la base de critères déterminants (C4). - établissent une liste de critères pour vérifier la qualité des sources d'information. - vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches (C4). - préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire et conformément aux prescriptions légales. (C3).	Ø	AE1 : ICA	Ø	CREME : DCO-E Mes recherches à l'aide du numérique; Mes créations multimédias Konvink :	
			CA2	40	Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia	20	20	Les personnes en formation: - expliquent les aspects de la conception visuelle et auditive.	Les personnes en formation: - 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) - préparent systématiquement des images et des enregistrements en vue de leur publication sur différentes plateformes. - optimisent de manière autonome des photos, des sons et des vidéos existants en utilisant les aspects les plus importants de la conception. - déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3) . - réalisent des présentations claires à l'aide d'un logiciel adapté.	Ø	AE1 : ICA	AE1 : ICA	CREME : DCO-E Mes recherches à l'aide du numérique; Mes créations multimédias Konvink :	
			CA3	25	Réaliser des statistiques et des évaluations de données	5	20	Ø	Les personnes en formation: - appliquent des méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C3) - établissent des statistiques et des ensembles de données. (C3) - effectuent avec efficacité des calculs à l'aide de formules et de fonctions dans un tableur. - présentent le résultat sous forme graphique en suivant des instructions. - évaluent des ensembles de données à l'aide des outils appropriés. - cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir d'un grand nombre de données (C4).	Ø	AE1 : ICA	AE1 : ICA	CREME : Chapitre ouvrage CREME, 2 ^{ème} année, parution 2024 Konvink :	

6.5.2 Organisation de l’enseignement par unité d’enseignement et regroupement de champs d'apprentissage- Domaine E, 2e année

AFP 2 ^{ème} année							Objectifs évaluateurs					Semestre 1	Semestre 2	Elément opérationnel (KONVINK) ; Chapitre CREME
Domaine de compétences			Champs d'apprentissage CA			Semestre 1 (périodes)	Semestre 2 (périodes)	Objectifs de Connaissances fondamentales	Objectifs d'Aptitudes	Objectifs de Compétences linguistiques	Discipline & Code UE	Discipline & Code UE	Référence	
E	120	Traitements d'informations et de contenus	CA1	40	CA 1 : Élaborer des présentations et réaliser des évaluations de données	20	20	Ø	Les personnes en formation : -élaborent et présentent des contenus comme des textes, des images, des sons et des vidéos dans un format courant. (C3) -optimisent des photos, des sons et des vidéos. -présentent des photos, des sons et des vidéos dans un format courant. -présentent les évaluations de données sous forme graphique avec des outils et des programmes appropriés, de manière adaptée au destinataire. (C3) -comparent systématiquement des listes de données à l'aide de différentes méthodes (p. ex. tri, filtrage, formatage conditionnel).	Ø	AE1 : ICA	AE1 : ICA	KONVINK : « e.2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise » « e.3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise » CREME : ...	
			CAC	80	Champ complémentaire : Français en langue seconde ; perfectionnement de la correspondance commerciale	40	40	Les personnes en formation : -renforcent leur connaissances fondamentales en langue nationale	Les personnes en formation : -élaborent de documents commerciaux (mail, correspondance commerciale) dans la langue nationale	Ø	AE2 : LN	AE2 : LN	Matériel d'appuie ECCG AS	