



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie DFE

Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT
Formation professionnelle

Plans d'études standard

**concernant la formation à la
pratique professionnelle et
l'enseignement scolaire au sein
des écoles de commerce**

Impressum

Éditeur : Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT), Berne

Version : 1^{re} édition, 28 octobre 2009

Langues : d / f / i



Tables des matières

Partie A : Introduction	5
Partie B : Plan d'études standard concernant la formation à la pratique professionnelle au sein des écoles de commerce (PES Pratique)	7
1 Introduction	7
2 Formation à la pratique professionnelle	7
2.1 Contenu et mise en œuvre	7
2.2 Responsabilités et coopération entre les lieux de formation	7
2.3 Exigences générales	8
2.4 Parties pratiques intégrées (PPI)	9
2.4.1 Exigences générales	9
2.4.2 Exigences spécifiques	10
2.4.3 Documentation	10
2.5 Stage en entreprise (SE)	10
2.5.1 Exigences spécifiques	10
2.5.2 Cours interentreprises (CI)	11
2.5.3 Documentation	11
2.6 Enseignement orienté vers les problèmes (EOP)	11
2.6.1 Exigences	11
2.6.2 Documentation	12
2.7 Unités de formation (UF) / Situations de travail et d'apprentissage (STA)	12
2.8 Conséquences pour le plan d'études standard concernant l'enseignement scolaire au sein des écoles de commerce (PES Ecole)	12
2.9 Assurance-qualité de la formation à la pratique professionnelle	13
3 Structure organisationnelle	13
3.1 Modèles de formation	13
3.2 Volume de la formation professionnelle initiale	13
4 Profil de qualification	14
5 Compétences opérationnelles et objectifs détaillés de la formation à la pratique professionnelle	14
5.1 Introduction	14
5.2 Objectifs détaillés de la partie pratique selon les domaines de compétences opérationnelles	16
5.3 Objectifs détaillés de la partie pratique dans l'enseignement scolaire	30
6 Qualification des enseignants des écoles de commerce	31
7 Procédure de qualification	31
Partie C : Plan d'études standard concernant l'enseignement scolaire au sein des écoles de commerce (PES Ecole)	32
1 Introduction	32
1.1 Grille de répartition des leçons et exigences spécifiques aux écoles de commerce	32
1.2 Exigences concernant la maturité professionnelle (MP)	33
1.3 Intégration de la formation à la pratique professionnelle et de l'enseignement scolaire classique	33
1.4 Harmonisation des trois concepts dans le PE et de leurs conséquences sur la procédure de qualification	35



2	Langues : première langue nationale, deuxième langue nationale, troisième langue.....	36
2.1	Première langue nationale	36
2.1.1	Grille de répartition des leçons	36
2.1.2	Exigences concernant la formation à la pratique professionnelle	37
2.1.3	Structuration des contenus	37
2.1.4	Contenus et objectifs.....	37
2.2	Deuxième langue nationale et troisième langue	40
2.2.1	Grille de répartition des leçons	40
2.2.2	Exigences concernant la formation à la pratique professionnelle	40
2.2.3	Structuration des contenus	40
2.2.4	Contenus et objectifs.....	41
2.2.5	Procédure de qualification.....	43
3	Economie et société (E&S)	44
3.1	Grille de répartition des leçons	44
3.2	Exigences concernant la formation à la pratique professionnelle	44
3.3	Structuration des contenus	44
3.4	Contenus et objectifs.....	44
4	Information, Communication, Administration (ICA).....	49
4.1	Grille de répartition des leçons	49
4.2	Exigences concernant la formation à la pratique professionnelle	49
4.3	Structuration des contenus	50
4.4	Contenus et objectifs.....	50
4.5	Procédure de qualification.....	53
Partie D : Annexes, abréviations		54
1	Documents pour la mise en œuvre des plans d'études standard.....	54
2	Liste des abréviations	54



Partie A : Introduction

Les écoles de commerce (EC) font face à un défi de taille. En raison des bases légales¹, elles doivent, en tant qu'écoles à plein temps, garantir que l'enseignement dispense les compétences nécessaires à l'obtention du certificat fédéral de capacité (CFC). C'est pourquoi la formation à la pratique professionnelle est intégrée dans la formation professionnelle initiale. Le CFC constitue en outre une condition sine qua non pour l'obtention de la maturité professionnelle (MP) et doit faciliter, grâce à la plus-value professionnelle visée, l'accès au marché du travail.

La réforme des EC découlant des dispositions légales représente une opportunité de mettre en œuvre, dans le contexte scolaire et d'enseignement, une nouvelle perception de la relation entre formation professionnelle orientée vers la pratique et acquisition d'une culture générale. L'objectif principal consiste à enrichir l'identité culturelle et pédagogique avérée des EC par la reprise d'éléments directement en lien avec la pratique professionnelle et, par la même occasion, à mieux apprécier la diversité du champ professionnel commercial. Les expériences qui en découlent donneront naissance à une nouvelle identité avec une culture d'enseignement et d'apprentissage intégrée.

Afin d'atteindre cet objectif ambitieux, il convient, d'une part, d'identifier les exigences posées aux EC en matière de pratique professionnelle et, d'autre part, de les mettre en relation avec les exigences culturelles et pédagogiques de ces dernières. Ce sont précisément ces tâches qu'ont repris les deux *plans d'études standard concernant la formation à la pratique professionnelle et l'enseignement scolaire au sein des écoles de commerce*. L'association dans le présent document de ces deux instruments coordonnés de mise en œuvre souligne la nécessité de considérer l'ensemble de manière globale : les deux plans d'études standard constituent pour ainsi dire la double base d'un processus, qui aboutira, par le biais des plans d'études des écoles (PE), à une synthèse dans la pratique de la formation. Cela suppose le respect des dispositions concernant l'organisation de l'enseignement dans les EC contenues dans le règlement d'apprentissage d'employé de commerce², dans le programme d'études cadre (PEC) pour la MP³ et dans les directives EC⁴.

Il est ainsi possible d'identifier trois niveaux de plans d'études liés les uns aux autres :

Niveau 1 : Plan d'études standard concernant la formation à la pratique professionnelle au sein des écoles de commerce (PES Pratique). Ce document présente les exigences en ce qui concerne la partie pratique de la formation commerciale de base (règlement de 2003) et formule également des conseils du point de vue organisationnel et didactique pour leur mise en œuvre dans le processus d'enseignement et d'apprentissage. Ces exigences, formulées sous la forme d'objectifs détaillés (OD), doivent être concrétisées au niveau suivant.

Niveau 2 : Plan d'études standard concernant l'enseignement scolaire au sein des écoles de commerce (PES Ecole). Ce document contient les OD scolaires obligatoires conformément au règlement de 2003 et combine les dispositions contraignantes du PES Pratique et les exigences propres des EC et définit ainsi le cadre pour la synthèse souhaitée entre composantes pratiques et de culture générale. Les contenus et les objectifs du PES Ecole correspondent aux exigences fondamentales communes à toutes les régions linguistiques. Les éventuels besoins et concrétisations spécifiques seront définis dans les PE.

Niveau 3 : Plan d'études de l'école (PE). Le PE est établi dans chaque école avec participation du corps enseignant et constitue, en raison de sa proximité avec le champ culturel et la pratique profes-

¹ Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (LFPr ; RS 412.10) ; ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr ; RS 412.101) ; ordonnance du 30 novembre 1998 sur la maturité professionnelle (RS 414.103.1). L'art. 16, al. 2, let. a, LFPr, dispose que la formation professionnelle initiale peut se dérouler entre autres dans des écoles de commerce en tant qu'institutions de formation à la pratique professionnelle.

² 68200 Employé de commerce/employée de commerce – formation élargie : règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage du 24 janvier 2003 / Objectifs pour la formation en entreprise et la formation scolaire de l'apprentissage / Systématique des éléments d'examen (règlement de 2003). Les résultats des travaux concernant la nouvelle ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employé de commerce seront intégrés ultérieurement.

³ Programme d'études cadre du 4 février 2003 pour la maturité professionnelle, orientation commerciale (grille de répartition des leçons pour le modèle homogène, employés de commerce).

⁴ Directives du 26 novembre 2009 concernant l'organisation de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification au sein des écoles de commerce (directives EC).



sionnelle, l'instrument principal pour l'organisation de la formation. Le PE peut, de facto, tenir compte des besoins spécifiques de l'école et de la pratique aux niveaux régional, cantonal et local et donc participer en grande partie au profil propre des différentes écoles⁵.

Les deux plans d'études standard (PES) mentionnés sont coordonnés et se complètent. Lors de leur mise en œuvre dans le PE, il convient de respecter en particulier les *critères* suivants :

Les directives EC prévoient deux modèles de formation :

Modèle i :

offre de formation avec formation à la pratique professionnelle intégrée qui mène directement au CFC en trois ans ou au CFC avec MP en quatre ans (exceptionnellement trois ans) ;

Modèle 3+1 :

offre de formation avec formation à la pratique professionnelle en partie intégrée et stage de longue durée qui débouche sur le CFC et sur la MP.

Le CFC et éventuellement le certificat de MP sont décernés à la fin de la formation complète par l'autorité cantonale compétente.

- Le PES Pratique définit le cadre pour la structure de l'ensemble de la formation dans une EC, en particulier la grille de répartition des leçons (partie B, ch. 3.2).
- L'intégration de la formation à la pratique professionnelle crée un lien aussi proche et aussi direct que possible avec le monde du travail et les situations de travail, lien dont la forme (durée et organisation des parties pratiques, procédure de qualification, exigences posées aux enseignants) est discutée avec l'organisation du monde du travail (Ortra) responsable. Cette intégration se fait par le biais de différentes mesures structurelles et didactiques (partie B, ch. 2) : intensification de *l'enseignement orienté vers les problèmes (EOP)*, introduction de *parties pratiques intégrées (PPI)* et intégration de *stages en entreprise (SE)*.

⁵ Les instructions relatives à la transposition des plans d'études standard dans un plan d'études de l'école sont disponibles auprès de l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP).



Partie B : Plan d'études standard concernant la formation à la pratique professionnelle au sein des écoles de commerce (PES Pratique)

1 Introduction

Le présent PES Pratique présente les exigences posées aux EC en ce qui concerne la partie pratique de la formation commerciale de base (règlement de 2003). L'intégration de la formation à la pratique professionnelle dans l'ensemble de la formation aboutit à une hiérarchisation sur trois niveaux des objectifs détaillés (OD) de la partie pratique pour les EC :

- les OD pour lesquels un environnement pratique (en entreprise ou non) est indispensable. Ils sont poursuivis au cours de SE et/ou dans le cadre de PPI ;
- les OD pouvant être poursuivis dans un contexte scolaire, à condition que ces arrangements d'enseignement et d'apprentissage soient orientés vers la pratique en entreprise et vers des situations concrètes (EOP) ;
- Les OD pouvant être transmis dans l'enseignement scolaire.

2 Formation à la pratique professionnelle

2.1 Contenu et mise en œuvre

La formation à la pratique professionnelle vise à poursuivre tout objectif (détaillé) nécessitant un contexte d'entreprise ou proche d'un milieu d'entreprise, à l'instar de la formation en entreprise propre à la formation duale.

Dans les EC, cette formation à la pratique professionnelle se déroule :

1. dans les parties pratiques intégrées (PPI) ;
2. dans les stages en entreprise (SE) ;
3. dans l'enseignement orienté vers les problèmes (EOP).

Ces éléments de formation exigent ainsi un contexte qui n'est pas encore courant dans une école professionnelle à plein temps.

Le PES Pratique décrit les conditions-cadre méthodologiques et didactiques de la formation à la pratique professionnelle.

Un dossier de formation et des prestations (DFP) est mis en place afin de permettre le pilotage des processus d'apprentissage des personnes en formation dans les PPI et au cours des SE. Le contenu et la fonction de ce dossier sont définis par l'Ortra sur la base des directives de la Commission suisse des examens de la formation commerciale de base (CSE). Ce dossier constitue une des bases de la procédure de qualification.

2.2 Responsabilités et coopération entre les lieux de formation

Confédération, cantons, EC et Ortra travaillent conjointement à la formation professionnelle initiale au sein des EC. Les tâches et responsabilités de chacun sont définies dans les directives EC. Dans le cadre de la mise en œuvre, les Ortra assurent les tâches suivantes :

- publication du DFP ;
- réalisation des cours interentreprises (CI) dans le modèle 3+1 ;



- désignation des experts pour la procédure de qualification de la pratique professionnelle pour le modèle i et le modèle 3+1.

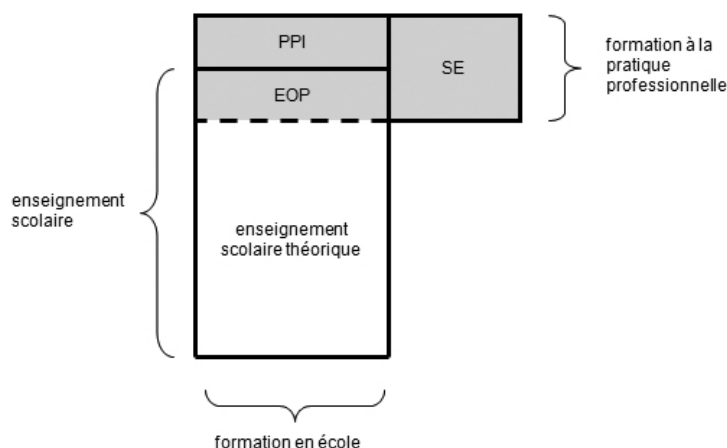
D'autres tâches liées à la mise en œuvre des PPI et des SE, telles que l'introduction à la tenue du DFP, la transmission des contenus pratiques professionnels, l'introduction à l'élaboration des unités de formation (UF) et des situations de travail et d'apprentissage (STA) et la préparation à l'examen de pratique professionnelle, ne sont pas réglementées et doivent être définies par les EC en collaboration avec les Ortra locales.

2.3 Exigences générales

La formation à la pratique professionnelle est intégrée dans la formation en école et y est reliée. PPI et enseignement scolaire se complètent.

La *formation en école* comprend l'enseignement qui est organisé par l'école (enseignement scolaire théorique, EOP, PPI). Par enseignement scolaire, on entend les parties de la formation en école qui ne s'effectuent pas dans un contexte axé sur l'entreprise (c'est-à-dire la formation en école hormis les PPI).

Le schéma ci-dessous présente les liens entre ces différents types de formation :



Dans les branches Information, communication, administration (ICA), Economie et société (E&S) et dans les langues, une orientation spécifique à la branche est créée et des bases essentielles sont élaborées pour le champ professionnel, dans la mesure du possible dans l'EOP. Les branches scolaires constituent une base importante sur laquelle peuvent s'appuyer les PPI et les SE.

Tous les OD du PES Pratique doivent être atteints. Le succès à long terme n'est possible que si la personne en formation dispose d'assez de temps pour acquérir les compétences correspondantes. Il convient donc de prévoir des marges de temps suffisantes lors de la planification et de l'organisation des éléments de formation.

Les conditions du contexte d'enseignement et d'apprentissage requis dans la formation à la pratique professionnelle se distinguent essentiellement de celles du contexte typique d'enseignement et d'apprentissage scolaire. La formation à la pratique professionnelle est caractérisée par la présence simultanée des éléments suivants :

- pratique commerciale : les personnes en formation remplissent les tâches telles qu'elles se présentent dans la pratique commerciale quotidienne. Les contenus et l'environnement de travail reposent fortement sur cette dernière ;
- définition intégrale des tâches : des connaissances et des capacités dans plusieurs disciplines ou dans plusieurs branches d'enseignement ainsi que de compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales sont combinées ;



- résultat défini (« produit ») : l'activité de la personne en formation mène à un résultat défini d'une utilité immédiate ;
- lien avec le monde du travail : l'école et l'entreprise communiquent de manière intensive, aussi bien au niveau institutionnel qu'au niveau des enseignants. Il est en particulier très important que l'école et les entreprises aient des contacts réguliers ;
- lien avec le monde du travail : l'infrastructure et les outils correspondent autant que possible au monde réel du travail. Il est fait appel à des professionnels suffisamment préparés et formés sur le plan méthodologique et didactique. Les personnes en formation ont un contact avec le monde extérieur, p. ex. avec des clients ;
- action autonome et responsable dans une équipe : la personne en formation constate immédiatement les conséquences de sa propre action dans le cadre de ses tâches au sein de l'équipe et en assume la responsabilité ;
- responsabilité propre et apprentissage des erreurs : le travail autonome et responsable comprend la planification, la réalisation et l'évaluation autonomes de sa propre activité et de celle du groupe. La formation individuelle par une personne assurant l'encadrement (coaching) est indispensable. Le rythme de formation est en grande partie déterminé de manière individuelle. Une culture positive de l'erreur assure un apprentissage et une formation en continu ;
- continuité et durabilité, ce qui comprend :
 - l'intégration de la formation à la pratique professionnelle dans l'ensemble de la formation (préparation et suivi dans l'enseignement scolaire théorique) ;
 - une marge de temps suffisante pour atteindre les OD ;
 - la garantie du coaching, tout en tenant compte du nombre de personnes en formation par coach (dans l'idéal, des tandems de coachs, composé d'enseignants et de professionnels ; en règle générale, un enseignant ne peut s'occuper seul de toute une classe).
- compétences comme priorité de la formation : priorité des compétences personnelles, sociales et méthodologiques dans la formation à la pratique professionnelle. Ces compétences sont systématiquement enseignées dans les contenus professionnels. La réflexion sur soi et le feedback dans le cadre du coaching permettent un développement ciblé des personnes en formation.

2.4 Parties pratiques intégrées (PPI)

2.4.1 Exigences générales

L'école planifie les PPI sur la base des compétences opérationnelles énoncées dans la partie B, ch. 5.2.

Formes de PPI :

- entreprises junior (produits et flux financiers réels, contacts extérieurs réels) ;
- entreprises d'entraînement (produits et flux financiers fictifs, contacts extérieurs réels) ;
- bureaux d'apprentissage (produits et flux financiers fictifs, contacts extérieurs fictifs) ;
- reprises de mandats (mandats de clients réels ou parties de mandats délégués à l'école et exécutés par les personnes en formation) ;
- autres formes appropriées (p. ex. jeux qui représentent des processus d'entreprise⁶, projets économiques avec un lien avec le monde extérieur, préparation d'événements à l'école et participation à ces derniers).

Modèle i :

en l'absence du stage de longue durée, les PPI revêtent une importance toute particulière. C'est pourquoi des contacts extérieurs réels sont indispensables.

⁶ Les jeux qui simulent des décisions de direction ne sont pas appropriés comme formes de PPI.



2.4.2 Exigences spécifiques

Les exigences suivantes s'appliquent pour les PPI (complément et précision des exigences générales à la partie B, ch. 2.3) :

- dissolution du groupement traditionnel dans la classe, travail individuel dans une communauté de travail ;
- élaboration des tâches par les enseignants des différentes branches en collaboration avec des professionnels. Les besoins des personnes en formation sont pris en compte ;
- préparation à la tâche à accomplir par l'assimilation de connaissances théoriques et de capacités dans l'enseignement scolaire ;
- transfert des expériences acquises durant la partie pratique dans l'enseignement scolaire. L'enseignement scolaire et les activités dans la partie pratique se complètent au fil du temps ;
- travaux centrés sur l'élève avec une méthodologie et une didactique adaptées.

2.4.3 Documentation

Les personnes en formation attestent les compétences qu'elles ont acquises au cours des PPI dans leur DFP.

2.5 Stage en entreprise (SE)

Modèle i :

un stage externe de courte durée est prévu. Il peut, dans des cas dûment motivés et avec l'accord de l'autorité cantonale compétente, être remplacé par 115 leçons de PPI supplémentaires.

Modèle 3+1 :

un stage externe de longue durée est prévu. Il peut, avec l'accord de l'autorité cantonale compétente, également être effectué en dehors du canton d'implantation de l'EC ou à l'étranger, à condition que l'accompagnement, les parties de formation en entreprise, l'acquisition des compétences transmises dans le cadre des CI et la préparation à l'examen de pratique professionnelle soient garantis dans une forme appropriée.

2.5.1 Exigences spécifiques

Les exigences suivantes s'appliquent pour les SE :

- l'école soutient les personnes en formation dans la recherche d'une place de stage et dans la préparation du stage ;
- toutes les personnes en formation sont soutenues de manière continue pendant le stage par un accompagnateur. Celui-ci accompagne les personnes en formation pendant le SE, dont il évalue le déroulement et les résultats.

Il convient en outre de tenir compte de l'art. 15 OFPr, qui dispose que les prestataires d'une formation initiale en école (= les EC) doivent entre autres veiller à proposer un nombre de places de stage qui soit en adéquation avec le nombre de personnes en formation.

Modèle i (stage de courte durée) :

La durée du stage est déterminée par le potentiel d'expérience, par les OD et par les besoins de l'entreprise de stage. Elle doit cependant être d'au moins quatre semaines consécutives.

L'entreprise de stage reçoit une liste des compétences professionnelles, sociales et personnelles (connaissances, attitudes, capacités) précédemment acquises. Les accompagnateurs de l'école et de l'entreprise se basent sur ces éléments pour définir ensemble les objectifs du SE.



Modèle 3+1 (stage de longue durée) :

L'école établit, en collaboration avec l'Ortra responsable, un cahier des charges pour l'accompagnement du stage de longue durée⁷. Ce cahier doit régler la collaboration entre l'école et l'entreprise de stage, en particulier en ce qui concerne les compétences et les responsabilités, la structure et la durée des SE ainsi que les méthodes d'évaluation du déroulement et des résultats des SE.

En ce qui concerne les tâches de l'accompagnateur scolaire lors du stage de longue durée conformément au cahier des charges, il convient de compter au moins 0,2 leçon hebdomadaire par personne en formation.

Les OD pour le stage de longue durée, les bases pour la mise en œuvre des STA et des UF ainsi que de l'examen oral et de l'examen écrit à la fin de la formation professionnelle initiale découlent du DFP des branches de formation et d'examens commerciales concernées.

Le stage de longue durée est basé sur une réglementation contractuelle entre l'entreprise et la personne en formation ou entre l'entreprise et l'école. Le contrat doit en particulier régler les objectifs du SE, les contenus de formation, les droits et les devoirs de l'entreprise et de la personne en formation, et doit également préciser le nom de la personne accompagnatrice responsable à l'école et dans l'entreprise. Il est possible d'obtenir le formulaire correspondant par le biais du CFSO.

2.5.2 Cours interentreprises (CI)

Modèle 3+1 :

Pendant le stage de longue durée, quatre jours au moins sont consacrés à des CI. Ces cours sont organisés par les branches de formation et d'examens commerciales concernées. Ces CI servent à transmettre des contenus professionnels pratiques, à travailler sur des UF et à préparer les personnes en formation à l'examen de pratique professionnelle.

2.5.3 Documentation

- a) L'école documente les stages réalisés. Elle s'appuie sur les exigences définies dans la partie B, ch. 2.3 et 2.5.1, décrit l'évaluation et dégage les conclusions en vue des prochains stages.
- b) Les personnes en formation attestent les compétences qu'elles ont acquises dans le cadre du SE dans leur DFP.

2.6 Enseignement orienté vers les problèmes (EOP)

2.6.1 Exigences

Dans la branche ICA, dans les branches économiques et dans les langues, les pourcentages de leçons indiqués dans la grille de répartition des leçons (partie B, ch. 3.2, remarque 1) au minimum doivent être transmis sous la forme d'un EOP.

L'EOP en tant que principe didactique est une exigence posée à l'enseignement et doit être concrétisé dans le PE. Il vise les objectifs du PES Pratique (partie B, ch. 5) et ceux du PES Ecole (partie C). Il s'oriente à ce sujet en premier lieu vers des problématiques et des situations relevant de la pratique professionnelle qu'une personne en formation pourrait rencontrer à l'issue de la formation initiale. Les professionnels peuvent être utiles lors de la définition des tâches.

L'EOP est centré sur la personne en formation et utilise des formes d'enseignement et d'apprentissage élargies.

L'enseignement scolaire théorique se concentre sur la transmission des instruments qui doivent être préalablement enseignés et entraînés pour l'accomplissement des tâches dans des cas et des situa-

⁷ Un modèle de cahier des charges sera établi par la CSFP et la CDECS en collaboration avec la CSBFC.



tions pratiques. On s'efforcera autant que possible de transmettre des instruments nouveaux dans le cadre de la définition des tâches dans des situations orientées vers la pratique.

2.6.2 Documentation

L'école dispose d'un PE qui :

- décrit les situations orientées vers la pratique ;
- attribue à ces dernières les OD et les compétences personnelles, sociales et méthodologiques ;
- définit les recoupements avec l'enseignement scolaire théorique ;
- fournit des indications sur la didactique et la méthodologie utilisées et sur l'évaluation de l'EOP.

2.7 Unités de formation (UF) / Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Deux UF et deux STA sont comprises dans la procédure de qualification de la pratique professionnelle. Elles peuvent être réalisées à partir de la deuxième année de formation dans le cadre d'une PPI ou d'un stage (directives EC, art. 9.1).

Modèle 3+1 :

Une UF est réalisée dans le cadre d'une PPI et une autre dans le cadre du stage de longue durée. Les deux STA sont réalisées pendant le stage de longue durée.

Dans une UF, on entraînera, au cours du déroulement d'un travail en entreprise, une manière de penser orientée vers les processus qui devra faire l'objet d'une réflexion chez la personne en formation. Les UF encouragent la compréhension de la contribution de tout ou partie d'un processus au résultat d'une entreprise.

Dans le cadre des STA, les prestations (compétences professionnelles) et le comportement (compétences sociales et méthodologiques) des personnes en formation sont évalués.

Les UF et les STA s'orientent sur les compétences opérationnelles décrites dans la partie B, ch. 5.2.

La CSE édicte les dispositions d'exécution pour la planification, la réalisation et l'évaluation des UF et des STA.

2.8 Conséquences pour le plan d'études standard concernant l'enseignement scolaire au sein des écoles de commerce (PES Ecole)

Le volume de la formation à la pratique professionnelle est nettement moins important dans une EC que dans la formation initiale duale. Afin que le CFC puisse malgré tout être délivré, la formation scolaire théorique et la formation à la pratique professionnelle doivent être coordonnées. Cette coordination s'effectue par le biais des deux PES et des PE.

Cela signifie en particulier que :

- le PES Ecole contient des indications sur la transmission des compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales ;
- le PES Ecole incorpore certains OD spécifiques à la pratique professionnelle en entreprise (partie B, ch. 5.5 et 5.6) ;
- la formation en école repose, quand c'est nécessaire, sur une didactique et une méthodologie telles que l'exige la formation à la pratique professionnelle ;
- les PES présentent les recoupements avec les PPI et les SE (préparation et évaluation) ;
- les PE précisent les détails de l'EOP ;
- les synergies entre l'enseignement scolaire et la formation à la pratique professionnelle sont exploitées.



2.9 Assurance-qualité de la formation à la pratique professionnelle

L'assurance-qualité encourage le développement ciblé des différents instruments de formation à la pratique professionnelle et la formation continue systématique du personnel enseignant de l'école et de la pratique.

Les concepts d'assurance-qualité qui ont été développés dans le cadre de la formation duale menant au CFC et à l'obtention de la MP sont également valables pour les EC.

Le PE, la documentation des PPI et des SE ainsi que les DFP des personnes en formation sont utilisés comme instruments d'assurance-qualité.

L'école mène une politique de qualité dans le cadre de son système ordinaire d'assurance-qualité conformément aux directives cantonales⁸.

3 Structure organisationnelle

3.1 Modèles de formation

L'autorité cantonale compétente décide du modèle de formation (modèle i et/ou modèle 3+1).

Dans la mesure où les conditions-cadre organisationnelles le permettent, la décision de suivre la formation sanctionnée par le seul CFC ou la formation combinée à la MP peut être prise après la première année de formation. Cela suppose que les deux voies de formation ont une structure de branches et un nombre de leçons identiques durant la première année scolaire.

Les OD de la partie pratique à atteindre sont les mêmes dans les deux modèles.

3.2 Volume de la formation professionnelle initiale

Le règlement de 2003 et le PEC pour la MP, orientation commerciale, constituent la base pour la structure des branches et le nombre de leçons au sein d'une EC.

Grille de répartition des leçons (formation en école)	CFC	CFC/MP	CFC/MP
	Modèle i	Modèle i	Modèle 3+1
1 ^{re} langue nationale ^a	480	480	480
2 ^e langue nationale ^a	400	400	400
3 ^e langue ^a	400	400	400
ICA ^a	480	480	480
Branches économiques ^{a, b}	580	680	640
Projets pluridisciplinaires et techniques de travail	160	160	160
PPI	500	500	160
Sport	360	480	360
Histoire et institutions politiques	160 ^c	160	160
Mathématiques	240 ^c	240	240
Branches complémentaires MP		160	160
Autres branches	80	660	440
Total	3840	4800	4080
Dont formation à la pratique professionnelle (sans SE)	1220	1220	880
Leçons par semaine	32	30	34
Durée (années)	3	4 ^d	3
SE	^e	^e	^f

⁸ La CSFP développera un cadre de qualité commun pour la formation à la pratique professionnelle en collaboration avec la CDECS et l'Ortra.



Remarques :

- ^a EOP : au total, 720 leçons à enseigner de manière orientée vers les problèmes (au moins 90 % dans la branche ICA et au moins 30 % dans la branche E&S).
- ^b Terme générique englobant l'économie et société (CFC), l'économie politique, l'économie d'entreprise, le droit et la gestion financière (MP).
- ^c Les OD concernant l'histoire et les institutions politiques ainsi que les mathématiques (CFC) découlent pour le moment du programme cadre pour les écoles de commerce de 1981. Pour le reste, il convient de tenir compte de la note de bas de page 15 (partie C, ch. 1.4)
- ^d Dans le cas d'une concentration de la formation sur trois ans, le nombre de leçons doit être adapté en sport et dans les autres branches.
- ^e SE de quatre semaines à 100 %. Dans certains cas dûment motivés, l'école peut, avec l'autorisation de l'autorité cantonale compétente, élargir les PPI de 115 leçons en remplacement du SE.
- ^f SE d'une durée d'au moins une année civile à 100 % (y compris CI d'au moins quatre jours et vacances de 5 semaines)

4 Profil de qualification

Le règlement de 2003 contient de manière implicite le profil de qualification dans les idées directrices et les objectifs généraux formulés pour chaque compétence-clé en tenant compte des compétences sociales, méthodologiques et personnelles. Les idées directrices et les objectifs généraux se trouvent en annexe (document 1).

La formation à la pratique professionnelle et la procédure de qualification correspondante s'orientent vers les compétences opérationnelles décrites dans la partie B, ch. 5.2.

5 Compétences opérationnelles et objectifs détaillés de la formation à la pratique professionnelle

5.1 Introduction

Les objectifs du règlement de 2003 sont organisés selon la méthode triplex. Les idées directrices constituent le niveau supérieur. Elles consistent en un énoncé (également normatif) expliquant l'importance d'un objectif pour la formation. Au deuxième niveau, les objectifs généraux décrivent les comportements et les attitudes qui doivent être acquis par les personnes en formation jusqu'à la fin de leur formation. Au troisième niveau, les OD concrétisent les objectifs généraux et les idées directrices (annexe, document 1). Les idées directrices et les objectifs généraux pour la formation dans une EC sont compris dans les domaines de compétences opérationnelles et dans les compétences opérationnelles figurant dans le tableau ci-après.

La formation commerciale de base repose sur une approche basée sur les compétences opérationnelles. Au cours de la formation, les compétences professionnelles doivent être associées aux compétences méthodologiques, personnelles et sociales. Il est donc indiqué, pour chaque OD, à quelles compétences personnelles, sociales et méthodologiques celui-ci peut être associé.

Les OD de la formation à la pratique professionnelle sont adaptés aux conditions-cadre d'une école à plein temps. Ils sont structurés selon les domaines de compétences opérationnelles suivants⁹:

A. Gérer le matériel

B. Conseiller les clients

⁹ Les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles découlent du profil de qualification de la CIFIC Suisse du 11 mai 2009 pour la validation des acquis des employés de commerce, profil E.



- C. S'occuper du traitement des commandes
- D. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques
- E. Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel
- F. Exécuter des processus financiers
- G. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

et selon les modèles (modèle 3+1 et modèle i) et peuvent donc être répartis par les EC dans les PPI et le SE. Les OD supplémentaires de la partie pratique qui sont exclusivement transmis dans un enseignement scolaire sont présentés à la partie B, ch. 5.3. Les tableaux qui suivent sont à considérer comme une recommandation et une aide à la mise en œuvre pour les travaux au niveau du PE.

Explications :

La description des compétences personnelles, sociales et méthodologiques et les niveaux taxonomiques se trouvent en annexe (documents 2 et 3).

La numérotation des OD suit la systématique suivante :

premier chiffre :	branche
deuxième chiffre :	idée directrice (compétence-clé)
troisième chiffre :	objectifs généraux correspondant aux idées directrices
quatrième chiffre :	OD de l'objectif général
CPS	Compétences personnelles et sociales
CM	Compétences méthodologiques
Tax	Niveau taxonomique (niveau de complexité) = exigence minimale
*	Les OD signalés par un * peuvent, dans le stage de longue durée (modèle 3+1), être remplacés par des OD spécifiques aux branches de formation et d'examens concernées ou être formulés de manière spécifique auxdites branches. Il est également possible d'ajouter des OD spécifiques à la branche au SE.
+	Les OD désignés par un + doivent au préalable être introduits dans l'enseignement scolaire.



5.2 Objectifs détaillés de la partie pratique selon les domaines de compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles	OD EC	Description	CPS	CM	Tax	Modèle 3+1			Modèle i	Deux modèles
							PPI (160 leçons)	SE	*/+		
A. Gérer le matériel	A. 1. Est capable d'acquérir des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	3.3.8.1 Evaluer des offres	L'employé de commerce est en mesure d'évaluer différentes offres en se basant sur les critères suivants : qualité, prix, délai de livraison, renom du fournisseur, conditions de livraison et de paiement. Il choisit l'offre optimale et justifie sa décision.	1.5	2.3	C 5	3.3.8.1			3.3.8.1	E&S
	A. 2. Est capable de stocker le matériel dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.	3.3.8.2 Gérer un stock ou un économat	L'employé de commerce est en mesure de gérer de manière autonome un stock ou un économat, p. ex. le matériel de bureau.	1.4	2.2 2.6	C 3	3.3.8.2			3.3.8.2	E&S
	A. 3. Est capable d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.	1.6.1.2 Décrire des processus de travail	L'employé de commerce sait présenter intégralement des processus simples de travail à l'aide d'un diagramme des flux.	1.5 1.6	2.6	C 3		1.6.1.2	+	1.6.1.2	E&S
		1.6.1.3 Analyser des processus de travail	L'employé de commerce décrit les processus de travail importants d'une entreprise et est en mesure d'analyser des processus qu'il a élaborés selon différents points de vue, et d'identifier des points faibles.	1.7 1.13	2.1 2.4	C 5		1.6.1.3		1.6.1.3	E&S

¹⁰ 500 leçons + 115 leçons en remplacement du stage de courte durée (quatre semaines).



B. Conseiller les clients	B.1. Est capable de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.1.1 Préparer un entretien avec un client	L'employé de commerce prépare de manière systématique un entretien simple avec un client au moyen d'un plan qu'il a élaboré lui-même. Le plan tient compte de toutes les étapes et de tous les dossiers nécessaires à un entretien de vente ou de conseils.	1.8	2.1	C 5		1.1.1.1		1.1.1.1	L1 / L2 / L3
		1.1.1.3 S'enquérir des besoins du client	L'employé de commerce s'enquiert des besoins des clients au moyen de questions ouvertes et fermées et les résume correctement à la fin de l'entretien pour le client et pour le suivi. Lors d'entretiens avec des clients, l'employé de commerce parle avec aisance et de manière adaptée au destinataire, dont il est à l'écoute.	1.15	2.9	C 5		1.1.1.3		1.1.1.3	L1 / L2 / L3
		2.5.1.1 Connaître les différentes étapes d'une affaire commerciale	L'employé de commerce est capable de distinguer et de mettre en œuvre les différentes étapes chronologiques d'une affaire commerciale (de la demande de renseignements à la réclamation).			C 3		2.5.1.1	*	2.5.1.1	ICA
		2.5.3.2 Conduire un entretien téléphonique	Dans une situation donnée, l'employé de commerce est capable de mener un entretien téléphonique (offre d'emploi, questions-réponses, messages à transmettre). Il sait prendre note des informations. Ses propos sont ciblés et adaptés à son interlocuteur.			C 5		2.5.3.2		2.5.3.2	ICA
		1.6.1.1 Interpréter des organigrammes	L'employé de commerce sait interpréter de manière autonome des organigrammes concrets tels qu'ils figurent p. ex. dans des rapports annuels, et informer sur les voies d'information, sur les postes directement subordonnés à un autre, ainsi que sur d'éventuels postes, qu'ils soient d'état-major ou non.	1.6	2.1	C 4		1.6.1.1	+/*	1.6.1.1	E&S



	B.2. Est capable de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.	1.1.3.1 Faire preuve de savoir-vivre	L'employé de commerce est en mesure d'adopter un comportement adapté aux différentes situations professionnelles du quotidien.	1.1 1.14	2.12	C 5		1.1.3.1		1.1.3.1	L1 / L2 / L3
		1.1.1.2 Mener un entretien avec un client, convaincre le client	Un entretien avec un client se compose de questions ouvertes et de questions fermées. Pour appréhender les besoins d'un client, l'employé de commerce pose des questions ouvertes. L'employé de commerce sait présenter les produits et/ou prestations de service au moyen d'arguments pertinents et ciblés selon les besoins des clients. Il est capable de résumer correctement les besoins exprimés par le client à la fin de l'entretien.	1.5 1.6	2.9	C 5		1.1.1.2		1.1.1.2	L1
		1.1.2.1 Présenter des arguments et des propositions	L'employé de commerce est capable de répondre aux motifs d'achat des clients au moyen de propositions et d'arguments adéquats.	1.5 1.6	2.10	C 5		1.1.2.1	*	1.1.2.1	L1
		1.4.1.1 Atteindre les objectifs	L'employé de commerce sait comment exécuter des tâches de manière ciblée et pertinente. Il utilise à cet effet des modèles de planification tels que la « méthode des six étapes » : 1) information, 2) planification, 3) décision, 4) réalisation, 5) contrôle et 6) évaluation.	1.8	2.1 2.8	C 3		1.4.1.1	+	1.4.1.1	ICA
	B.3. Est capable d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.	1.1.2.3 Classer les clients et les groupes d'intérêts	L'employé de commerce identifie de manière autonome les clients et les autres groupes d'intérêts et les caractérise avec ses propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.	1.8	2.2	C 4	1.1.2.3			1.1.2.3	E&S
		1.2.1.2 Expliquer et gérer un fichier-clients	Sur la base d'une situation réelle, l'employé de commerce explique la pertinence de différentes informations sur les clients pour la qualité des services de son entreprise. Il saisit ces informations de manière correcte et explique à un expert de la branche comment ces informations sont enregistrées et mises à disposition.	1.3 1.13	2.2	C 5		1.2.1.2	*	1.2.1.2	E&S



	B.4. Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et des services de manière convaincante dans le cadre du conseil à la clientèle.	1.2.1.1 Connaître les prestations de services	L'employé de commerce établit de manière autonome une sélection des prestations de services les plus importantes de son entreprise. Cette liste contient : <ul style="list-style-type: none">les services proposés ;la description exacte de l'utilité pour les clients ;éventuellement d'autres prestations de services.	1.13	2.2 2.3	C 3		1.2.1.1	*	1.2.1.1	E&S
		1.2.2.1 Présenter des produits et des services	L'employé de commerce est capable de présenter des produits et/ou des prestations de services d'une entreprise ou d'un domaine d'affaires librement choisi de manière autonome, correcte et adaptée aux clients.	1.6	2.6	C 3		1.2.2.1		1.2.2.1	E&S
		1.2.2.2 Montrer l'utilité des produits ou des services	L'employé de commerce sait expliquer avec ses propres termes et de manière adaptée au destinataire l'utilité et les propriétés particulières des produits et/ou des prestations de services d'une entreprise ou d'un domaine d'affaires.	1.6 1.11	2.6 2.7	C 5		1.2.2.2		1.2.2.2	E&S
C. S'occuper du traitement des commandes	C.1. Est capable d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans ses rapports avec les partenaires commerciaux.	1.7.3.1 Etablir des factures	L'employé de commerce sait établir une facture avec TVA conforme aux exigences et décrire les principales caractéristiques de la facture.	1.8	2.1	C 3		1.7.3.1	*/+	1.7.3.1	E&S
		1.2.2.3 Connaître les formes de vente	L'employé de commerce énonce de manière autonome les avantages et les inconvénients d'au moins trois formes de vente. Il est en outre en mesure de proposer spontanément des solutions contribuant à réduire les inconvénients.	1.4	2.7	C 5		1.2.2.3	*	1.2.2.3	E&S
	C.2. Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de projets en cours et de mettre à jour les statistiques.	2.2.3.3 Exploiter un logiciel de banque de données dans des situations courantes	L'employé de commerce connaît les principes généraux de fonctionnement d'une banque de données. Il est capable d'exploiter une banque, de l'interroger, d'en extraire des données et de les mettre en valeur.			C 4		2.2.3.3	*/+	2.2.3.3	ICA



	C.3. Est capable de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et de présenter et de réaliser des solutions appropriées.	1.1.3.2 Répondre aux plaintes	L'employé de commerce répond de manière compréhensive, calme et pertinente aux plaintes, réclamations, objections et critiques des clients internes et externes et cherche une solution constructive pour toutes les parties prenantes.	1.16 1.7	2.12 2.7	C 5		1.1.3.2	*	1.1.3.2	L1 / L2 / L3
		1.1.3.3 Formuler des plaintes	L'employé de commerce formule des critiques, des réserves, des problèmes ou des plaintes de manière empathique et pertinente dans une situation concrète.	1.16	2.12	C 5		1.1.3.3	*	1.1.3.3	L1 / L2 / L3
	C.4. Est capable d'utiliser ses connaissances des produits et des services de manière appropriée dans le cadre de processus de travail.	1.2.1.1 Connaître les prestations de services	L'employé de commerce établit de manière autonome une sélection des prestations de services les plus importantes de son entreprise. Cette liste contient : • les services proposés ; • la description exacte de l'utilité pour les clients ; • éventuellement d'autres prestations de services.	1.13	2.2 2.3	C 3		1.2.1.1	*	1.2.1.1	E&S
		1.2.2.1 Présenter des produits et des services	L'employé de commerce est capable de présenter des produits et/ou des prestations de services d'une entreprise ou d'un domaine d'affaires librement choisi de manière autonome, correcte et adaptée aux clients.	1.6	2.6	C 5		1.2.2.1	*	1.2.2.1	E&S
D. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	D.1 Est capable d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de son entreprise dans des domaines centraux.	3.1.1.1 Connaître l'image de marque de l'entreprise	L'employé de commerce connaît l'image de marque de son entreprise, est capable de contribuer à une image positive et peut expliquer les conséquences cette image sur l'environnement de l'entreprise.	1.6	2.6	C 3					E&S
		1.7.4.2 Comparer les identités visuelles des entreprises	L'employé de commerce est en mesure de comparer le phénotype de deux entreprises et de donner les raisons des différences.	1.13	2.1	C 5					E&S



	D.2. Est capable d'effectuer des opérations du marché et des recherches pour obtenir des informations sur les produits et/ou les services.	1.7.2.1 Appliquer le marketing mix	L'employé de commerce sait décrire un produit ou une prestation de service à l'aide du marketing mix.	1.9	2.6	C 2		1.7.2.1	*/+	1.7.2.1	E&S
		3.3.6.1 Décrire le marché	Sur la base d'une étude de marché, l'employé de commerce est capable de décrire les composantes du marché (p. ex. consommateurs, concurrents).	1.16	2.5	C 2					E&S
E. Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	E.1. Est capable de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.	1.7.1.1 Connaître le contenu de différents contrats de travail	L'employé de commerce connaît la différence entre le contrat de travail individuel et la convention collective de travail et est capable de décrire cette différence avec ses propres termes.	1.13	2.1	C 2		1.7.1.1	*/+	1.7.1.1	E&S
		1.7.1.2 Distinguer les différents contrats de travail	L'employé de commerce est en mesure de caractériser en quelques phrases un contrat d'apprentissage, un contrat de travail individuel et de citer une particularité de chacun de ces contrats.	1.13	2.1	C 2					E&S
		3.3.5.1 Rédiger une description de poste	Sur la base d'une situation donnée, l'employé de commerce est capable de rédiger une description de poste.	1.16	2.1	C 5					ICA
		3.3.5.2 Rédiger une offre d'emploi	A l'aide d'une description de poste existante, l'employé de commerce est capable de rédiger une offre d'emploi pour la recherche d'un collaborateur/d'une collaboratrice.	1.6	2.2	C 5					ICA
		3.3.5.3 Connaître les moyens permettant de rechercher du personnel	L'employé de commerce est capable d'expliquer quels sont les moyens permettant de rechercher du personnel et peut en citer les avantages et les inconvénients.	1.9	2.5	C 2					E&S



	E. 2. Est capable de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.	1.7.1.3 Décrire les assurances sociales	L'employé de commerce est en mesure de citer des assurances sociales importantes et leurs objectifs, ainsi que leur système de financement. Il est capable de citer les problèmes actuels des différentes assurances.	1.8	2.7	C 2					E&S
		1.7.1.4 Expliquer les déductions sociales d'un décompte de salaire	L'employé de commerce est en mesure d'expliquer un décompte de salaire donné et de définir les termes spécialisés correspondants.	1.6	2.6	C 2					E&S
F. Exécuter des processus financiers	F.1. Est capable de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.	1.4.2.2 Connaître les objectifs financiers	Travailler avec des objectifs financiers fait partie de la gestion d'entreprise. Avec les ratios que l'employé de commerce a appris à l'école, il sait décrire deux à trois objectifs financiers d'une entreprise.	1.5	2.5 2.6	C 2					E&S
		1.4.2.3 Mettre en œuvre les objectifs financiers	En se basant sur les objectifs financiers, l'employé de commerce réfléchit à trois mesures permettant d'atteindre ces mêmes objectifs. Ses propositions sont pertinentes pour une personne expérimentée du domaine commercial.	1.5	2.5	C 5					E&S
		3.4.1.1 Expliquer la notion de plan comptable et être capable de l'adapter à son entreprise.	L'employé de commerce explique la structure et les contenus d'un plan comptable et est capable de l'adapter à son entreprise.	1.8	2.2	C 3					E&S
		3.4.1.2 Décrire les étapes relatives à l'enregistrement des pièces comptables	L'employé de commerce est en mesure de décrire le cheminement d'une facture jusqu'à son classement, en passant par sa comptabilisation.	1.4	2.1	C 2					E&S



	F.2. Est capable d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.	3.3.1.1 Connaître les différents systèmes de paiement et la marche à suivre pour les paiements dans une entreprise	L'employé de commerce sait énumérer différents moyens de paiement et expliquer avec ses propres mots les étapes à respecter dans une entreprise pour le paiement des factures.	1.9	2.6	C 2	3.3.1.1			3.3.1.1	E&S
		3.3.1.2 Expliquer les relevés de compte	L'employé de commerce explique avec ses propres mots les relevés de compte de la banque ou de Postfinance et en relève les différences.	1.6	2.1	C 2	3.3.1.2			3.3.1.2	E&S
	F.3. Est capable d'exécuter la clôture annuelle ou trimestrielle des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.	3.4.1.3 Tenir une comptabilité simple pour l'entreprise.	L'employé de commerce connaît les étapes d'établissement d'un exercice comptable annuel et est capable de tenir une comptabilité simple de manière autonome.			C 3	3.4.1.3			3.4.1.3	E&S
		1.7.3.2 Comptabiliser les documents reçus	L'employé de commerce est capable de comptabiliser des pièces justificatives correctement et de démontrer les étapes successives du travail jusqu'à l'archivage des documents reçus.	1.5	2.3	C 3		1.7.3.2	*	1.7.3.2	E&S
	F.4. Est capable de comparer les résultats avec les objectifs visés et de tenir les carnets de commandes et de projets en cours.	3.4.2.1 Utiliser les techniques quantitatives de gestion comme instrument de contrôle de gestion	L'employé de commerce utilise les informations découlant de la comptabilité de son entreprise en tant qu'outil de contrôle de gestion.	1.6 1.7	2.2 2.6	C 5	3.4.2.1			3.4.2.1	E&S
		1.5.1.1 Gérer les informations	L'employé de commerce est en mesure de faire la différence entre des informations professionnelles pertinentes et non pertinentes pour l'entreprise et/ou le travail quotidien. Il parvient à appréhender les contenus importants et à les formuler avec ses propres termes oralement et/ou par écrit.	1.6 1.13	2.5	C 5		1.5.1.1		1.5.1.1	ICA



G. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	G. 1. Est capable de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.	2.1.1.1 Maîtriser le clavier dactylographique	L'employé de commerce dactylographie rapidement un document donné en garantissant un bon degré de qualité.			C 3					ICA
		2.1.1.2 Saisir des textes	Au moyen du traitement de texte, l'employé de commerce saisit d'après un modèle des textes typiques à usage commercial qui remplissent les conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none">• le texte est sans faute et complet ;• le document est présenté selon les normes en vigueur et les directives de l'entreprise ;• le travail est effectué dans les délais impartis.	1.8	2.1	C 5					ICA
		2.1.1.3 Se servir du téléphone	L'employé de commerce utilise le téléphone de manière efficace. Il est capable : <ul style="list-style-type: none">• de répondre aux appels et de les transmettre ;• de faire patienter l'interlocuteur pour se renseigner brièvement à l'intérieur de l'entreprise ;• de mémoriser et d'effacer des numéros de téléphone ;• de programmer le répondeur, d'enregistrer, d'écouter et d'effacer des messages ;• d'utiliser les différentes fonctionnalités supplémentaires du téléphone.	1.2 1.8	2.2	C 3		2.1.1.3		2.1.1.3	ICA
		2.1.1.4 Utiliser efficacement le traitement de texte	L'employé de commerce utilise aisément le traitement de texte comme outil de travail et peut utiliser les fonctions courantes. Il connaît les commandes de formatage pour utiliser et/ou créer différents types de documents commerciaux (p. ex. lettres commerciales, mise en page de procès-verbaux, etc.). Les résultats sont conformes aux exigences courantes concernant la mise en page dans le domaine commercial.			C 3	2.1.1.4			2.1.1.4	ICA



		2.1.1.5 Utiliser efficacement les fonctions de base du tableur	A l'aide d'un tableur, l'employé de commerce est en mesure : <ul style="list-style-type: none">• d'entrer correctement des données dans une feuille de calcul existante, de constater, et d'apprécier la modification des résultats ;• de créer des tableaux simples en veillant à placer les données dans les différentes cellules de façon à pouvoir les additionner, les soustraire, les multiplier, les diviser ;• de présenter les résultats graphiquement ;• d'exécuter des tâches simples à l'aide de l'assistant de fonctions.			C 5	2.1.1.5			2.1.1.5	ICA
		2.1.1.7 Choisir le logiciel approprié	L'employé de commerce sélectionne et utilise aisément le logiciel standard adéquat (traitement de texte, présentation, image, publication assistée, calcul, diagramme, base de données), de manière à exécuter correctement une tâche de bureau courante ou d'envergure. Le résultat satisfait aux exigences suivantes : <ul style="list-style-type: none">• les principes typographiques sont respectés ;• les résultats sont corrects et clairs ;• le rendement qualitatif est assuré ;• la prestation est fournie dans le délai voulu.			C 5	2.1.1.7			2.1.1.7	ICA
		2.1.1.8 Effectuer, à l'aide des logiciels disponibles, des tâches complexes	Grâce à sa connaissance des logiciels, l'employé de commerce effectue des tâches commerciales complexes (p. ex. publipostage [traitement de texte et base de données], tables des matières, etc.). Le résultat satisfait aux exigences suivantes : <ul style="list-style-type: none">• les principes typographiques sont respectés ;• les résultats sont corrects et clairs ;• le rendement qualitatif est assuré ;• la prestation est fournie dans le délai voulu.			C 5		2.1.1.8	*	2.1.1.8	ICA
		2.1.1.9 Résoudre des calculs complexes à l'aide du tableur	A l'aide d'un tableur, l'employé de commerce effectue des opérations complexes, avec ou sans assistant de fonctions (p. ex. liens, références, fonctions, etc.).			C 3	2.1.1.9			2.1.1.9	ICA



		2.1.2.1 Utiliser rationnellement le courriel en tant qu'outil de travail	L'employé de commerce sait aisément rédiger un courriel. Il sait gérer les adresses, envoyer des courriels, y répondre et organiser des mailings. Il utilise toutes les possibilités offertes par le logiciel (p. ex : joindre un fichier, choisir les priorités, activer la confirmation de réception, transférer des courriels, réagir aux messages d'erreur...).			C 5		2.1.2.1	+	2.1.2.1	ICA
		2.1.2.2 Vérifier la qualité des documents	Avant d'imprimer les documents élaborés à l'ordinateur, l'employé de commerce en vérifie la forme, le style, le contenu, l'orthographe et les césures. A cet effet, il utilise si nécessaire les logiciels d'aide disponibles.	1.6	2.2	C 4	2.1.2.2			2.1.2.2	ICA
		2.2.1.1 Choisir le moyen de communication adéquat	Dans une situation donnée, l'employé de commerce est en mesure de déterminer le moyen de communication/mode de transport usuel le plus approprié (p. ex. téléphone, fax, courriel ou service privé de distribution rapide, envois en valeur déclarée, etc.) en tenant compte p. ex. des critères de discrétion, de protection des données, de rapidité et de coût.			C 5		2.2.1.1	*/+	2.2.1.1	ICA
		2.2.1.3 Etablir des listes de contrôle et s'y référer	Pour toute tâche, existante ou nouvelle, l'employé de commerce est capable d'analyser et de programmer les actions à accomplir, les moyens à utiliser et le temps nécessaire. A cet effet, il établit une liste de contrôle ou décrit le processus de travail à suivre.			C 5		2.2.1.3	+	2.2.1.3	ICA
		2.2.3.1 Etablir des documents correctement présentés	L'employé de commerce établit ou utilise des documents commerciaux et est capable de les présenter de façon originale et attractive tout en respectant les principes généraux de base ou la charte graphique imposée : <ul style="list-style-type: none"> • typographie (choix des caractères, taille, etc.) ; • choix et taille des illustrations ; • répartition des différentes composantes du document (texte, images, graphiques) sur la page ou les pages ; • mise en page (présentation générale, p. ex. avec cadres, largeur de la marge, couleur, etc.) ; • autres exigences spécifiques. 	1.13	2.6	C 5		2.2.3.1	*/+	2.2.3.1	ICA



		2.5.1.2 Rédiger des lettres d'après des indications	Selon les indications reçues, l'employé de commerce rédige des lettres professionnelles à usage commercial en utilisant des arguments-clés susceptibles de convaincre le destinataire et en s'appuyant sur un vocabulaire spécifique approprié. Il sait s'exprimer clairement selon les règles qui s'appliquent à des textes simples.	1.6	2.9	C 5	2.5.1.2			2.5.1.2	ICA
		2.5.1.3 Rédiger des procès-verbaux	L'employé de commerce prend des notes et rédige le procès-verbal simple d'un entretien, d'une séance ou d'une négociation. Le procès-verbal répond aux exigences suivantes : <ul style="list-style-type: none">la forme est imposée (PV de décision, PV de détail) ;la rédaction est simple ;la structuration est claire ;la présentation favorise la compréhension.	1.5	2.2 2.5	C 5		2.5.1.3	*/+	2.5.1.3	ICA
		2.5.2.1 Appliquer la forme de communication adéquate	Outre la communication courante par courrier, l'employé de commerce est capable d'utiliser d'autres voies de communication et de produire les documents appropriés : messages par courriel, messages par fax, notes internes, notes d'entretien, notes téléphoniques.			C 5					ICA / L1 / L2 / L3
		2.5.3.1 Formuler des propos clairs et adaptés au destinataire	L'employé de commerce s'exprime à l'écrit et à l'oral de manière claire, adaptée au destinataire et dans la langue appropriée.	1.6	2.6	C 5					ICA / L1 / L2 / L3
	G.2. Est capable de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.	2.4.3.1 Sélectionner le système de classement approprié	Dans une situation donnée, l'employé de commerce est à même de définir et d'utiliser le système de classement le plus approprié.	1.8	2.1	C 5		2.4.3.1	*/+	2.4.3.1	ICA
		2.1.4.1 Gérer des fichiers et des dossiers	<ul style="list-style-type: none">L'employé de commerce recherche efficacement des fichiers et des dossiers dans une structure informatique.Il ajoute, efface ou modifie aisément des informations et des données dans des fichiers existants.Il est capable de créer des nouveaux dossiers/fichiers et de les gérer.	1.13	2.11	C 5		2.1.4.1	+	2.1.4.1	ICA



		2.4.1.1 Appliquer toutes les mesures de sécurité lors de l'accès aux données informatiques et lors de leur sauvegarde	L'employé de commerce connaît les risques liés à la gestion des données informatiques. Il est capable de prendre les mesures de base en matière de sécurité des sauvegardes et connaît les risques liés aux virus, aux accès non autorisés ou aux actions de piratage. Il est capable d'appliquer les mesures mises en place pour se prémunir contre tout accès illicite aux données qu'il traite.			C 3		2.4.1.1	*/+	2.4.1.1	ICA
		2.4.2.1 Gérer les données informatiques	Dans une situation donnée, l'employé de commerce est capable d'élaborer une structure de classement informatique appropriée (gestion de dossiers et de fichiers).			C 5		2.4.2.1	*/+	2.4.2.1	ICA
	G.3. Est capable de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	1.7.4.1 Organiser différentes manifestations	L'employé de commerce est en mesure de planifier des manifestations simples et d'élaborer une liste de contrôle pour la préparation, l'organisation et le suivi.	1.15	2.7	C 5		1.7.4.1	*	1.7.4.1	L1 / L2 / L3
		2.1.3.2 Gérer l'agenda	L'employé de commerce maîtrise un outil informatisé destiné à planifier l'agenda et les tâches à accomplir.	1.8 1.13	2.5 2.7	C 3		2.1.3.2		2.1.3.2	ICA
	G. 4. Est capable d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, Intranet, journal d'entreprise).	2.2.3.4 Correspondre par formulaires	L'employé de commerce sait remplir des formulaires informatisés ou sur papier avec précision et sans omission (p. ex. formulaires d'inscription, commandes de matériel, impôts, fiches personnelles, abonnements de communications mobiles, etc.), tout en respectant les délais et les prescriptions d'expédition.			C 3		2.2.3.4	*/+	2.2.3.4	ICA
		2.5.2.2 Rédiger des notes internes	L'employé de commerce est capable de rédiger des notes internes de manière claire.			C 5		2.5.2.2	+	2.5.2.2	ICA
	G.5. Est capable d'acquérir, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau	2.1.1.6 Utiliser rationnellement la photocopieuse	L'employé de commerce étudie les différentes fonctionnalités de la photocopieuse à disposition. Il est capable de produire les différents travaux que permettent ces fonctionnalités, en se référant notamment au mode d'emploi.	1.5 1.6	2.5	C 3		2.1.1.6	*	2.1.1.6	ICA



	et les équipements de bureau.	2.3.1.1 Recycler le matériel de bureau	L'employé de commerce choisit, sur la base d'offres, la meilleure solution pour le recyclage du matériel de bureau, p. ex. l'encre et le papier. Il se base sur les critères suivants pour établir son choix : <ul style="list-style-type: none">• coûts pour l'entreprise ;• bilan écologique (p. ex. le moins de toxiques ou le moins de consommation d'énergie possible, etc.) ;• services.			C 5		2.3.1.1	*	2.3.1.1	ICA
		2.3.2.1 Organiser un poste de travail	L'employé de commerce est en mesure d'organiser son poste de travail (p. ex. professionnel [environnement de travail], privé) selon les critères ergonomiques fondamentaux.			C 5		2.3.2.1	*	2.3.2.1	ICA
		1.7.6.3 Connaître les réglementations contractuelles dans le domaine de l'infrastructure	L'employé de commerce est en mesure de distinguer des contrats de prestation, de maintenance et de leasing et de présenter les avantages et inconvénients respectifs.	1.3	2.5	C 2				1.7.6.3	E&S



5.3 Objectifs détaillés de la partie pratique dans l'enseignement scolaire

Les OD de cette section sont poursuivis au cours de la formation professionnelle initiale duale en entreprise, mais leur contenu est également important dans l'enseignement scolaire. Ils sont attribués à l'enseignement scolaire dans les EC et doivent être présentés dans le PE, ce qui permet d'éviter les redondances dans le contexte scolaire à plein temps.

OD EC	Désignation	Description	CPS	CM	Tax	Branche
1.4.2.1	Connaître les objectifs économiques de l'entreprise	L'employé de commerce expose avec ses propres mots à une personne étrangère à la branche les objectifs d'une entreprise dans les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none">- produits et services ;- position sur le marché ;- relations avec les clients ou autres aspects de l'entreprise.	1.5 1.13	2.5 2.6	C 2	E&S
1.4.3.1	Connaître les systèmes d'assurance qualité	L'employé de commerce s'informe sur la façon dont une entreprise assure la qualité de ses services/produits. A l'aide de trois exemples, l'employé de commerce en imagine les conséquences pour une entreprise. Il note ses considérations en veillant à se faire comprendre par un profane.	1.8	2.5	C 3	E&S
1.4.4.2	Fixer les objectifs d'un travail d'équipe	Dans un cas concret, l'employé de commerce est en mesure de fixer lui-même par écrit les objectifs exacts d'une équipe, afin de garantir un travail d'équipe de qualité et qui soit effectué dans des délais convenables. Il veille particulièrement à une collaboration collégiale.	1.12	2.8	C 5	Toutes
1.7.5.1	Réunir de la documentation et préparer une brève présentation de l'entreprise	L'employé de commerce est en mesure de présenter une entreprise au moyen d'une documentation ou d'une présentation de sorte qu'une personne extérieure obtienne un aperçu systématique de l'activité, de la structure, des produits et des clients de l'entreprise.	1.2	2.5	C 5	E&S
1.7.5.5	Décrire le domaine des assurances	L'employé de commerce est en mesure de décrire des risques typiques et les manières de se prémunir au moyen d'une assurance. Il est en mesure d'expliquer de quoi dépend le montant des primes.	1.3	2.2	C 2	E&S
1.7.6.1	Comprendre le plan d'entreprise	L'employé de commerce est en mesure d'expliquer le contenu et le but d'un plan d'entreprise. Il peut montrer, sur la base d'un exemple concret qu'il a choisi lui-même, de quelle manière le plan d'entreprise est mis en œuvre dans la pratique.	1.11	2.11	C 2	E&S
1.7.6.2	Expliquer les bases légales	L'employé de commerce est capable de décrire les dispositions importantes du droit public qui peuvent avoir un impact sur l'activité de l'entreprise.	1.13	2.6	C 2	E&S



2.1.3.1	Se procurer des informations	L'employé de commerce est en mesure de se procurer des informations et des données par divers moyens. Il utilise des méthodes modernes de recherche (p. ex. choisir des documents pertinents, etc.), connaît le fonctionnement des systèmes de recherche et se sert des techniques de recherche interactives (p. ex. Internet).	1.5	2.1	C 3	ICA / L1 / L2 / L3
2.2.1.2	Utiliser les outils d'aide des logiciels	L'employé de commerce est capable d'utiliser les outils d'aide des logiciels utilisés et ainsi de résoudre une tâche en recourant à l'utilisation de nouvelles fonctions.			C 5	ICA
2.2.3.2	Maîtriser les techniques et les outils de présentation	A l'aide d'un logiciel de présentation, l'employé de commerce est capable, dans un délai donné, de créer une présentation pertinente sur un thème choisi.			C 5	ICA
2.5.4.1	Rédiger une candidature à un poste	L'employé de commerce pose de manière convaincante sa candidature à un poste mis au concours qui l'intéresse. La présentation et la formulation de la fiche personnelle et de la lettre de candidature répondent aux normes actuelles.			C 5	ICA / L1 / L2 / L3
3.3.4.1	Connaître les parties prenantes (« stakeholder ») de l'entreprise et leurs attentes	L'employé de commerce est capable d'identifier les parties prenantes de son entreprise. Il peut citer chaque acteur interne ou externe à l'entreprise, et énoncer leurs attentes vis-à-vis de l'entreprise.	1.7	2.11	C 4	E&S

6 Qualification des enseignants des écoles de commerce

Le PES Pratique exige de la part de tous les enseignants des EC qu'ils comprennent la systématique de la formation professionnelle et qu'ils connaissent les tâches et les compétences des différents partenaires. Les enseignants comprennent le PES Pratique dans le contexte des plans de formation. Les écoles garantissent l'obtention de ces qualifications par le biais de mesures de formation continue adaptées.

Pour le reste, les exigences en matière de qualifications inscrites dans la législation sur la formation professionnelle s'appliquent.

7 Procédure de qualification

La procédure de qualification de la pratique professionnelle (examen de pratique professionnelle) correspond en principe à celle pour l'octroi du CFC pour la formation initiale élargie conformément au règlement de 2003. Elle est réglementée pour chaque modèle dans les directives EC et dans les dispositions d'exécution de la CSE.

La procédure de qualification repose sur toutes les idées directrices et tous les objectifs généraux de la formation initiale élargie d'employé de commerce/employée de commerce et s'oriente sur les compétences opérationnelles présentées à la partie B, ch. 5.2. Peuvent être évalués tous les OD de la formation à la pratique professionnelle, donc également ceux qui ont été attribués à l'enseignement scolaire ainsi que les OD supplémentaires spécifiques à la branche qui peuvent être posés pour le stage de longue durée, conformément à la partie B, ch. 5.2.



Partie C : Plan d'études standard concernant l'enseignement scolaire au sein des écoles de commerce (PES Ecole)

1 Introduction

Le PES Ecole crée les conditions nécessaires afin que les EC puissent mettre en œuvre les nouvelles exigences légales, en particulier la préparation au CFC, tout en préservant et en renouvelant leur identité culturelle et pédagogique propre. Cette nécessité doit aller de pair avec l'intégration des exigences du PES Pratique (partie B). Une perspective novatrice s'offre ainsi aux EC, consistant à mettre en place une nouvelle relation culturelle, pédagogique et constructive d'un point de vue didactique avec le monde du travail : les contenus scolaires et les expériences orientées vers la pratique déboucheront, dans un contexte de formation scolaire à plein temps, sur un lien nouvellement conçu entre la formation professionnelle et la culture générale. Les EC ne doivent pas seulement transmettre des contenus professionnels et de culture générale, mais aussi encourager une pensée basée sur la culture, ouverte et critique. L'intégration d'un savoir-faire professionnel et orienté vers la pratique permet une nouvelle culture d'enseignement et un renforcement du profil propre des EC.

Le présent PES Ecole pose, avec le PES Pratique, les jalons de ce mandat et définit les conditions d'une nouvelle perspective d'intégration.

Pour les EC, il s'agira de rechercher des solutions concrètes, adaptées au contexte régional et local, qui permettent d'aboutir à un rapport dynamique et flexible entre les exigences culturelles du savoir à transmettre et les exigences concrètes et orientées vers les prestations de l'activité professionnelle en entreprise.

1.1 Grille de répartition des leçons et exigences spécifiques aux écoles de commerce

La grille de répartition des leçons des EC (partie B, ch. 3.2) tient compte des besoins de la formation à la pratique professionnelle et de la culture générale, importante aux yeux des EC. Elle se base sur le nombre minimum de leçons tel qu'il est défini dans le règlement de 2003, le PEC pour la MP, orientation commerciale, et les exigences minimales concernant la formation à la pratique professionnelle au sein des écoles de commerce conformément au PES Pratique.

La grille de répartition des leçons comprend, par rapport aux exigences minimales, une dotation plus grande en leçons, définie par le nombre total de leçons hebdomadaires d'une école par an. Grâce à ces ressources supplémentaires, les cantons et les écoles ont la possibilité de maintenir la tradition des EC en matière de culture et de culture générale et d'encourager, entre autres, la réflexion ouverte et critique sur des thèmes sociétaux importants et sur des expériences issues du contexte professionnel et personnel des personnes en formation.

Le profil spécifique des EC est décrit dans la partie A.

Avec les possibilités qui découlent de l'intégration de la formation à la pratique professionnelle (partie C, ch. 1.3), les écoles peuvent façonner leur propre profil de formation. Elles peuvent, grâce à la marge de manœuvre encore disponible, renforcer certaines branches ou introduire des branches supplémentaires (telles que les sciences naturelles ou des domaines d'enseignement culturels et multidisciplinaires). L'organisation concrète de ces leçons et la répartition du nombre total de leçons par branche sur les différentes années de formation incombent aux cantons et sont précisées dans le PE. Il convient en particulier

- d'attribuer des leçons supplémentaires à un domaine d'études ou à une branche ;
- de définir des objectifs et des contenus de nouvelles branches ou de définir des leçons supplémentaires ;
- de fixer les exigences nécessaires concernant la procédure de qualification correspondante.



Les branches supplémentaires sont indiquées dans le bulletin de notes spécifique à l'EC de la CDECS.

1.2 Exigences concernant la maturité professionnelle (MP)

Le PEC pour la MP, orientation commerciale reste valable pour la MP. Le PE prête une attention toute particulière aux exigences culturelles élevées de la MP.

1.3 Intégration de la formation à la pratique professionnelle et de l'enseignement scolaire classique

Afin de satisfaire aux exigences d'une formation initiale en vue d'une pratique professionnelle, les EC se doivent de réorganiser de manière structurelle et pédagogique leur propre didactique. La portée de la réforme en cours est observable à partir des trois accès principaux à la pratique professionnelle présentés dans le PES Pratique (partie B, ch. 2) :

- *l'enseignement orienté vers les problèmes (EOP)*, c'est-à-dire une organisation de l'enseignement davantage axée sur la résolution compétente de situations et de tâches liées au champ professionnel mais également au quotidien (partie B, ch. 2.6). Doit être considéré comme orienté vers les problèmes avant tout l'enseignement qui adopte une approche inductive/constructive face à des problématiques concrètes, aussi proches que possible du contexte. Pour les personnes en formation, il s'agit d'acquérir un savoir actif orienté vers la pratique et qui permette de développer la capacité de jugement indépendante (partie B, ch. 2.3) ;
- *les parties pratiques intégrées (PPI)*, qui nécessitent une organisation élargie de l'enseignement avec une dissolution possible du regroupement traditionnel dans la classe et avec des tâches intégrées et interdisciplinaires, et qui peuvent correspondre à plusieurs branches. Dans ce contexte didactique, une documentation particulière des travaux des élèves est exigée (partie B, ch. 2.4.3) ;
- *les stages en entreprise (SE)*, qui offrent la possibilité aux personnes en formation d'acquérir et de compléter, pendant des périodes relativement longues, des connaissances et un savoir-faire dans un champ professionnel donné, et d'accumuler ainsi les compétences professionnelles exigées (partie B, ch. 2.5).

D'une façon générale, il s'agit de dégager, à partir de la coordination et de l'intégration souhaitées du savoir-faire professionnel propre à l'entreprise et des contenus scolaires classiques des EC, une plus-value didactique de la formation. Celle-ci doit être élaborée aussi bien dans une perspective multidisciplinaire accrue que dans les formes de coopération entre les enseignants qui y sont liées. Les professions commerciales sont p. ex. essentiellement orientées vers la communication. Cela nécessite un soin tout particulier et une mobilisation des ressources orales et écrites nécessaires pour communiquer ainsi que l'acquisition des instruments technologiques aujourd'hui indispensables qui y sont liés. La communication n'est cependant envisageable que sur la base de contenus, qui, d'une part, sont spécifiques à la profession, mais qui, d'autre part, vivent de leur substance – une substance culturelle, qui est en fin de compte déterminante pour la qualité des processus de communication. Il est donc justifié que les compétences professionnelles et le savoir culturel soient retravaillés en une nouvelle vision didactique, intégrée et donc plus interprétative pour l'enseignement.

Il résulte de ces prémisses que les dotations horaires prévues par le PES Pratique doivent être utilisées dans une perspective interdisciplinaire et synthétique, de manière coopérative et orientée vers les objectifs. Ce faisant, il convient non seulement de permettre la transmission des contenus culturels, tels qu'ils apparaissent traditionnellement dans les langues, dans les branches économiques, et dans l'histoire et les institutions politiques conformément au mandat de formation professionnelle initiale, mais aussi de les relier davantage à une perspective pratique de l'entreprise. Il s'agit en outre de poser les bases dans l'enseignement scolaire afin de pouvoir les utiliser de manière pratique dans les PPI et dans le SE.



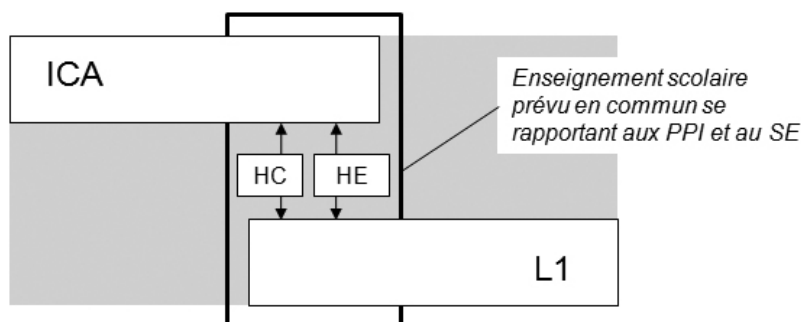
Les formes de coopération visées dans l'enseignement, qui peuvent encourager une convergence interdisciplinaire des différentes branches, doivent être mises en œuvre dans les domaines de la *planification*, de l'*exécution* et de l'*évaluation* de l'enseignement. Les dépenses inévitables en temps et en argent qui y sont liées appellent cependant à la prudence¹¹ : c'est pourquoi l'accent devrait principalement être mis sur la planification commune (pré et post traitement), les enseignants pouvant se mettre d'accord sur les objectifs, les contenus et les méthodes de travail. Sont bien sûr également utiles les pratiques d'évaluation communes, qui peuvent être utilisées pour la définition coordonnée des exigences et des critères.

La grille de répartition des leçons fixée prévoit les dotations horaires suivantes pour la formation à la pratique professionnelle dans le cadre de la formation en école :

- 720 leçons pour l'EOP dans les branches ICA, les branches économiques et les langues ;
- 500 leçons (modèle i)¹² ou 160 leçons (modèle 3+1) pour les PPI.

Cette dotation spécifique pour la formation scolaire à la pratique professionnelle correspond donc à une partie non négligeable de la formation aboutissant au CFC et de celle menant à la MP. Les PE doivent donc présenter une combinaison organisationnelle et didactique équilibrée entre les composantes pratiques et de culture générale, qui peut être réalisée par l'encouragement d'une pratique scolaire interdisciplinaire, basée sur la collaboration. Ce faisant, il convient d'apporter une attention toute particulière aux exigences de la MP, qui servent à la formation générale approfondie et qui sont en principe plus élevées que celles pour l'obtention du CFC. Cela apparaît clairement en ce qui concerne les langues étrangères, le standard pour la MP étant le niveau B2 du Cadre de référence européen en langues étrangères.

Sur le plan organisationnel et didactique, cette exigence est mise en œuvre de sorte que les enseignants des branches spécifiques au profil de la profession organisent une partie des leçons de pratique professionnelle de manière interdisciplinaire, c.-à.-d. avec la participation des enseignants des branches de culture générale traditionnelles. Concrètement, le contenu d'une partie de l'enseignement se rapportant à la didactique orientée vers les problèmes, à la préparation des PPI (entre autres entreprises d'entraînement, bureaux d'apprentissage, entreprises junior) et aux SE est organisé de manière interdisciplinaire selon les conditions spécifiques, évalué de manière interdisciplinaire quand c'est possible et éventuellement exécuté en commun¹³. La collaboration entre la branche ICA et la 1^{re} langue nationale (L1) peut être schématisée comme suit :



Légende : HC = harmonisation des contenus ; HE = harmonisation des évaluations

¹¹ Les formes d'enseignement en équipe en présence simultanée de plusieurs enseignants sont très gourmandes en temps et très coûteuses. Elles sont souhaitables dans des situations favorables bien définies, mais resteront du domaine de l'exception.

¹² Éventuellement 115 leçons supplémentaires si le stage de courte durée ne peut pas être proposé.

¹³ Voir partie B, ch. 2.4 et 2.5, en particulier l'exigence d'identification des OD et des STA pour les PPI et les SE.



Pour ce faire, les exigences suivantes sont formulées :

- En ce qui concerne l'attribution des leçons pour la branche ICA, 160 leçons au minimum sont organisées conjointement et réparties sur les langues de manière interdisciplinaire, c.-à.-d. coordonnées principalement au niveau du contenu et de l'évaluation.
- En ce qui concerne les 500 leçons (modèle i)¹⁴ et les 160 leçons (modèle 3+1) pour les *PPI*, la moitié des leçons au minimum sont organisées de manière interdisciplinaire avec les enseignants des branches scolaires, c.-à.-d. coordonnées principalement au niveau du contenu et de l'évaluation.

Les mesures en matière d'organisation et de contenu correspondant au modèle choisi sont précisées dans le PE. Celui-ci règle en particulier les combinaisons entre les branches et définit les formes conjointes de *planification*, d'*évaluation* et d'*exécution* de l'enseignement. Ce faisant, il convient de tenir compte des dispositions définies dans le PES Pratique (partie B, ch. 2) en ce qui concerne les *unités d'enseignement* (CFC), le *travail autonome* (CFC) et les *travaux interdisciplinaires centrés sur un projet* (MP).

1.4 Harmonisation des trois concepts dans le PE et de leurs conséquences sur la procédure de qualification

Les EC combinent la formation commerciale de base débouchant sur le CFC et leurs exigences en tant qu'école de commerce avec éventuellement les exigences de la MP. L'harmonisation des trois concepts se déroule dans le PE. Ce faisant, il convient de tenir compte des différentes bases et des modalités distinctes des procédures de qualification correspondantes.

	Formation professionnelle initiale	Offre spécifique aux EC	Formation professionnelle initiale avec formation générale approfondie
Exigences	Exigences CFC (modèle i CFC)	Exigences EC supplémentaires (modèle i CFC) ¹⁵	Exigences CFC et MP (modèle i CFC/MP et modèle 3+1)
Objectifs détaillés	Règlement de 2003 ⇒ PES Pratique / Ecole ⇒ PE	Programme cadre pour les EC (référence) ⇒ PE (concerne les branches Histoires et institutions politiques et Mathématiques de même que les exigences supplémentaires dans les langues)	PEC pour la MP / règlement de 2003 ⇒ PES Pratique ⇒ PES Ecole (branche ICA) ⇒ PE
Unités d'enseignement	Règlement de 2003 ⇒ Dispositions d'exécution de la CSE	-	Règlement de 2003 ⇒ Dispositions d'exécution de la CSE
Travail autonome	Règlement de 2003 ⇒ Dispositions d'exécution de la CSE	-	PEC pour la MP (travail interdisciplinaire centré sur un projet)

¹⁴ Éventuellement 115 leçons supplémentaires si le stage de courte durée ne peut pas être proposé.

¹⁵ La CSFP et la CDECS examineront le programme cadre pour les écoles de commerce et édicteront les dispositions d'exécution nécessaires.



Procédure de qualification ¹⁶	Règlement de 2003 ⇒ Directives EC ⇒ Dispositions d'exécution de la CSE (STA, UF)	Dispositions d'exécution CSFP/CDECS	PEC pour la MP Règlement de 2003 ⇒ Directives EC (branche ICA) ⇒ Dispositions d'exécution de la CSE (STA, UF)
Diplôme	CFC	Complément EC	CFC/MP (conversion des notes de MP en notes de CFC, comme dans le système dual)

2 Langues : première langue nationale, deuxième langue nationale, troisième langue

L'enseignement des langues promeut l'aptitude à s'exprimer à l'écrit et à l'oral aussi bien dans le monde du travail que dans la vie quotidienne. Il rend possible l'utilisation de la langue comme moyen de communication, de réflexion et d'expression créative. Il contribue au développement de la personnalité et à la compréhension de l'environnement socioculturel. La comparaison avec des réalités linguistiques différentes encourage l'intérêt pour d'autres langues et cultures. Cette prise de conscience est d'autant plus importante pour la diversité culturelle de la Suisse, l'identité du pays reposant sur la compréhension mutuelle. L'enseignement des langues va donc plus loin que la simple transmission des règles d'usage de la langue. Le développement de valeurs, nécessaires pour développer une certaine éthique, ainsi que d'un sens critique envers soi-même et la société doivent offrir aux personnes en formation la possibilité de se situer dans la complexité de notre société.

L'enseignement des langues tient compte de la compréhension et de l'interprétation de textes, ce qui permet aux jeunes en formation d'atteindre les objectifs susmentionnés. La compréhension de textes est l'un des principaux objectifs de l'enseignement des langues. Il est judicieux d'intégrer, dans le cadre des lectures (littérature ou autres), des documents traduits issus d'autres régions linguistiques du pays ou de pays européens voisins¹⁷. Le même conseil s'applique également au domaine audiovisuel¹⁸. En ce qui concerne l'expression orale, il est nécessaire de marquer la différence entre une utilisation fonctionnelle de la langue et une utilisation purement rhétorique et de promouvoir une capacité à s'exprimer de manière concise.

2.1 Première langue nationale

2.1.1 Grille de répartition des leçons

Pour la première langue nationale, le nombre minimum de leçons conseillé pour toute la durée de la formation et pour tous les modèles de formation est de 480. Concrètement, cela représente en moyenne 160 leçons par année pour la formation de trois ans (CFC) et 120 leçons pour la formation en quatre ans (CFC/MP modèle i). Cette dotation peut être augmentée par les cantons qui sont également libres de décider de la répartition du nombre total de leçons par branche sur les différentes années de formation.

¹⁶ En ce qui concerne la comparaison des procédures de qualification pour le CFC profil E, le CFC dans une EC et la MP, orientation commerciale, voir le tableau de la CSE.

¹⁷ A titre d'exemple : Charles Ferdinand Ramuz, *Derborence*; Plinio Martini, *Il fondo del sacco*; Oscar Peer, *Il retuorn/Akkord*; Max Frisch, *Der Mensch erscheint im Holozän*; Bandes dessinées et autres.

¹⁸ A titre d'exemple : Denis Rabaglia, *Azzurro*; Markus Imhof, *Das Boot ist voll*; Vili Hermann, *Gottardo*; Alain Tanner, *Jonas qui aura 25 ans en l'an 2000*.



2.1.2 Exigences concernant la formation à la pratique professionnelle

Comme mentionné à la partie C, ch. 1.1, les exigences de la formation commerciale de base représentent un véritable enjeu pour l'enseignement de la première langue nationale. Les ressources et les capacités orales et écrites fondamentales pour pouvoir communiquer doivent être adaptées aux exigences professionnelles. C'est pourquoi une collaboration intense, multidisciplinaire et tenant compte des liens transversaux, entre autres avec la branche ICA s'impose. Pour ce faire, 60 leçons doivent être communes. Il est cependant concevable que cela ne représente qu'une contrainte quantitative en vue d'une coordination qualitative.

2.1.3 Structuration des contenus

Les contenus de l'enseignement sont répartis en six domaines de savoir :

- connaître et appliquer les bases de la langue ;
- comprendre les textes et en identifier l'intention ;
- rédiger des textes de manière ciblée ;
- comprendre ce que l'on voit et entend et en déceler l'intention ;
- présenter des textes et défendre leur contenu ;
- utiliser les médias.

2.1.4 Contenus et objectifs

Les contenus de l'enseignement et les OD sont présentés dans le tableau suivant. Ils doivent être complétés dans le PE par les objectifs de la partie pratique attribués à l'enseignement scolaire à la partie B, ch. 5.2 et 5.3. Le tableau spécifie :

- les six domaines de savoir correspondant aux compétences, structurés selon des mots-clés autour des contenus ;
- les OD qui sont repris de la formation CFC. Ces objectifs s'inscrivent toujours dans le cadre d'un objectif général supérieur indiqué en gras dans le tableau ;
- les références aux compétences personnelles et sociales (CPS) ainsi que méthodologiques (CM) abordées dans le PES Pratique. Ces références indiquent que la réalisation d'un objectif contribue également à l'acquisition des compétences indiquées (CPS et CM) ;
- le niveau d'exigences / niveau taxonomique C1 à C6 (Tax) visé = exigence minimale

Domaines de savoir	Objectifs détaillés EC	CPS	CM	Tax
I. Connaître et appliquer les bases de la langue	Dans les entretiens et la correspondance, l'employé de commerce est animé d'un esprit d'ouverture et applique les principes fondamentaux de la communication.			
Modèle de communication	4.1.1.1 L'employé de commerce décrit en ses propres termes à une tierce personne un modèle de communication simple (émetteur, récepteur, canal, message, décodage, feed-back) et l'illustre au moyen d'un exemple qu'il aura choisi lui-même.	1.6 1.9	2.1	C 2
Dialogue et entretien	4.1.1.2 L'employé de commerce analyse un dialogue (parlé, enregistré ou transcrit) et en relève les aspects favorisant ou entravant la communication.	1.6 1.13	2.1 2.11	C 5
	4.1.1.3 A l'aide d'un exemple d'entretien manifestement raté, l'employé de commerce soumet à ses interlocuteurs deux ou trois propositions d'amélioration et les justifie	1.6 1.7 1.11	2.1 2.3 2.7	C 5
	L'employé de commerce prend soin de s'exprimer correctement.			
Grammaire	4.1.2.1 Dans la communication orale et écrite, l'employé de commerce formule ses affirmations de manière grammaticalement correcte.	1.1 1.6 1.13	2.11	C 3
Syntaxe et ponctuation	4.1.2.2 Dans des textes présentant différentes structures de phrase, l'employé de commerce distingue les éléments de phrase ainsi	1.8 1.9	2.1 2.3	C 4



tuation	que les propositions principales et les subordonnées. Il sait placer correctement les signes de ponctuation.	1.13	2.11	
Orthographe	4.1.2.3 L'employé de commerce applique correctement les règles de l'orthographe.	1.8	2.1	C 3
Vocabulaire	4.1.3.2 En comparant deux textes, l'employé de commerce en relève les différences de vocabulaire et de syntaxe, de manière à être compris par un professionnel.	1.6 1.13	2.1	C 2
Stratégie	4.1.2.4 En cas de problèmes d'orthographe ou de grammaire, l'employé de commerce recourt à des aides adéquates (p. ex. dictionnaires, grammaires, programmes informatiques) et trouve la bonne solution.		2.1 2.5 2.7	C 3
II. Comprendre les textes et en identifier l'intention	Dans l'approche de textes, l'employé de commerce réagit en tenant compte de la situation. Il applique les méthodes adéquates pour en saisir le contenu, la structure, l'argumentation et l'intention.			
Techniques de lecture et de synthèse	4.2.1.1 Pour des textes relevant des domaines professionnel, social, politique et culturel, l'employé de commerce utilise des techniques de lecture adéquates, afin d'en comprendre les messages importants.	1.5 1.6	2.2 2.3 2.5	C 3
	4.2.1.2 L'employé de commerce sait résumer un texte de manière compétente. Il en fait non seulement un compte rendu correct, mais montre aussi clairement l'argumentation ou l'intention du texte.	1.6	2.1 2.5	C 5
Typologie de texte	4.2.1.3 L'employé de commerce distingue différents types de textes des domaines journalistique, commercial et littéraire selon le contenu, la structure et le langage.	1.13	2.1 2.5	C 2
	L'employé de commerce lit et comprend des textes et s'en forge une opinion. Il est ouvert à la littérature et la considère comme un enrichissement.			
Texte et enrichissement personnel	4.2.2.1 L'employé de commerce saisit le message de textes et le compare avec sa propre vision du monde. Il approfondit ainsi la compréhension de sa propre culture et de celle d'autrui.	1.11 1.12 1.16	2.1 2.5	C 4
Effets de style	4.2.2.2 L'employé de commerce relève les particularités stylistiques d'un texte. De manière à se faire comprendre par un professionnel, il formule ses réflexions concernant les intentions et l'impact des effets de style utilisés.	1.6 1.12 1.13	2.1 2.3 2.11	C 5
III. Rédiger des textes de manière ciblée	L'employé de commerce est conscient du fait qu'à certaines situations correspondent certains types de textes. Il restitue les événements de manière claire, ordonnée et correcte. Il présente de manière précise et logique aussi bien des situations complexes que des opinions.			
Information et documentation	4.3.1.1 L'employé de commerce rédige des textes clairement structurés qui informent et documentent, tout en étant adaptés au sujet donné.	1.6 1.13 1.16	2.1 2.2 2.4 2.11	C 5
Moyens auxiliaires	4.3.1.3 Lorsqu'il rédige et revoit ses textes, l'employé de commerce recourt, au besoin, à des moyens auxiliaires pour l'orthographe, la grammaire, le vocabulaire et le style. Ses textes définitifs sont exempts de fautes.	1.4 1.8	2.2 2.5 2.7	C 3
IV. Comprendre ce que l'on voit et entend et en déceler l'intention	L'employé de commerce applique avec succès les stratégies de la communication verbale et non verbale. Il a le sens du ton approprié, du niveau linguistique et des effets de style.			
Communication verbale et non verbale	4.4.1.1 L'employé de commerce reconnaît dans les moyens rhétoriques (niveau de langue, effets de style, élocution) et le langage du corps (mimique, gestuelle, attitude) des actes de communication et sait en expliquer l'impact.	1.1 1.6 1.13	2.1 2.11	C 2



	L'employé de commerce suit avec intérêt les conversations, débats ou discours. Il en comprend le message, identifie l'intention du locuteur et réagit de manière appropriée.			
Entretiens et exposés	4.4.2.1 L'employé de commerce comprend et sait noter les éléments importants d'un entretien, d'un exposé, etc. portant sur son environnement professionnel et la vie sociale.	1.9	2.1 2.2 2.3 2.5	C 5
	L'employé de commerce est capable de comprendre le contenu et le message d'une image et de les transposer verbalement.			
Messages et images	4.4.3.1 L'employé de commerce saisit l'essentiel du contenu et des messages d'une image (publicité, graphiques, etc.). Il les décrit et donne son avis, oralement ou par écrit, de manière claire et compréhensible.	1.6 1.12 1.13	2.1 2.5 2.11	C 4
V. Présenter des textes et défendre leur contenu	L'employé de commerce distingue les faits des opinions et sait argumenter de manière appropriée.			
Faits, opinions et argumentation	4.5.1.1 Lors d'entretiens, de discussions ou d'exposés sur des sujets familiers, l'employé de commerce sait distinguer les faits évidents, les opinions et les éléments émotionnels.	1.5 1.6 1.12	2.1 2.3 2.5	C 4
	4.3.1.2 L'employé de commerce débat de questions de fond et de valeurs de manière bien structurée. Il exprime son opinion de manière compréhensible, tout en faisant preuve de faculté de jugement et de décision.	1.16	2.1 2.2 2.4 2.7 2.11	C 5
	4.4.2.2 Lors d'entretiens et de discussions, l'employé de commerce décèle des points de vue divergents et les juge. Le cas échéant, il fait valoir son objection et défend sa position à l'aide d'arguments convaincants.	1.5 1.7 1.11 1.12 1.16	2.1 2.6 2.7 2.11	C 6
	4.6.2.2 L'employé de commerce relève dans le texte des jugements de valeur manifestes de l'auteur.		2.1 2.5	C 5
	L'employé de commerce est disposé à s'engager dans les processus permettant de se forger une opinion. Il rassemble des faits, se met à la place des autres et apprécie la force de persuasion du bon argument et l'impact d'une bonne présentation. Il respecte l'avis des autres.			
Présentation et discussion	4.5.2.1 L'employé de commerce sait utiliser les moyens permettant de mener à bien une présentation, une discussion ou un entretien.	1.1 1.6 1.11	2.6	C 3
Ecoute et résumé	4.5.2.2 En tant qu'observateur d'une discussion, l'employé de commerce résume de manière claire les opinions bien arrêtées.	1.6 1.12	2.1	C 5
Appréciation	4.5.2.3. L'employé de commerce juge les interventions dans un débat de manière objective et sans préjugé. A cet effet, il utilise une liste de plusieurs critères, établie par lui-même.	1.6 1.12 1.15 1.16	2.1 2.3	C 6
Défense d'un avis	4.5.2.4. Lors d'une discussion, l'employé de commerce sait défendre de manière convaincante une opinion qui n'est pas partagée par la majorité.	1.1 1.6 1.7 1.11 1.16	2.6 2.7	C 5
	L'employé de commerce présente des contenus et des opinions avec compétence.			
Présentations aisées	4.5.3.1 Seul ou au sein d'un groupe, l'employé de commerce est en mesure de préparer un discours à présenter en public, de planifier les supports médiatiques et de prononcer le discours aisément à l'aide de notes succinctes.	1.1 1.6 1.12	2.1 2.4 2.5 2.6	C 5



Evaluer des exposés, des présentations	4.5.3.2 Pour évaluer ses propres présentations ou celles d'autrui, l'employé de commerce établit une grille pratique contenant plusieurs critères.	1.6 1.12	2.4 2.11 2.12	C 6
VI. Utiliser les médias	L'employé de commerce comprend l'importance et l'impact des différents médias et il est en mesure de recourir aux médias pour se procurer des informations professionnelles ou d'ordre général. Il porte un regard critique sur l'information et en juge la qualité.			
Différents médias	4.6.1.1 A l'aide de critères qu'il aura définis lui-même, l'employé de commerce compare la manière dont différents médias (presse écrite, télévision, radio, Internet) présentent la même information. Il relève de manière crédible les particularités des différents médias.	1.13	2.1 2.2 2.5	C 5
	4.6.2.1 L'employé de commerce juge de manière critique la teneur et la valeur informative de produits de médias ayant trait à leur vie professionnelle ou à la vie sociale en général.	1.11 1.13	2.1 2.2 2.5	C 6
	4.6.2.3 L'employé de commerce réagit aux informations des médias (texte, image, graphique) en exprimant son avis de manière brève et précise, p. ex. au moyen d'une déclaration, d'une lettre de lecteur ou d'un e-mail.	1.16	2.1 2.4 2.5	C 5

2.2 Deuxième langue nationale et troisième langue

2.2.1 Grille de répartition des leçons

Pour la deuxième langue nationale et la troisième langue, le nombre minimum de leçons conseillé est de 400 pour toute la durée de la formation, quel que soit le modèle. Concrètement, cela représente en moyenne plus de 130 leçons par année pour la formation en trois ans. Cette dotation peut être augmentée par les cantons qui sont également libres de décider de la répartition du nombre total de leçons par branche sur les différentes années de formation.

Il est nécessaire d'envisager des stages pratiques, des échanges, des séjours linguistiques afin d'approfondir les compétences langagières des étudiants.

Les particularités linguistiques régionales sont prises en compte dans la définition des OD.

2.2.2 Exigences concernant la formation à la pratique professionnelle

Un minimum de 40 leçons dans la deuxième langue nationale et dans la troisième langue doit être organisé de manière interdisciplinaire avec la branche ICA.

2.2.3 Structuration des contenus

L'enseignement et les contenus se basent sur le « Cadre européen commun de référence pour les langues », dont nous reprenons la terminologie spécifique et la structure des compétences langagières, qui comprend l'interaction, la réception, la production et la médiation (linguistique). À ces quatre compétences s'ajoute une cinquième qui touche à la connaissance et à l'application des bases de la langue étrangère qui sont nécessaires pour le développement des compétences précédentes.

- Interaction : échanger des informations orales et écrites
- Réception : comprendre des informations orales et écrites
- Production : fournir des informations orales et écrites
- Médiation : transmettre des informations orales et écrites
- Connaître et appliquer les bases des langues étrangères

Pour l'obtention du CFC, il faut attester, outre des connaissances langagières générales, des connaissances langagières spécifiques à la profession au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues. En ce qui concerne la MP, les connaissances langagières au niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues doivent être attestées (voir PEC pour la MP). Les exceptions tiennent compte des particularités régionales. Avec les OD, on vise en général le



niveau taxonomique C3. Pour pouvoir atteindre les compétences pour le niveau B1 conformément au Portfolio européen des langues (version suisse), les personnes en formation doivent disposer de connaissances langagières au niveau A2 avant d'approfondir la langue spécifique.

2.2.4 Contenus et objectifs

Les contenus de l'enseignement et les OD sont présentés dans le tableau suivant. Ils doivent être complétés dans le PE par les objectifs de la partie pratique attribués à l'enseignement scolaire à la partie B, ch. 5.2 et 5.3. Le tableau spécifie :

- les cinq domaines de savoir correspondant aux compétences, structurés selon des mots-clés autour des contenus ;
- les OD qui sont repris de la formation CFC. Ces objectifs détaillés s'inscrivent toujours dans le cadre d'un objectif général supérieur indiqué en gras dans le tableau ;
- les références aux compétences personnelles sociales (CPS) ainsi que méthodologiques (CM) abordées dans le cadre du PES Pratique. Ces références indiquent que la réalisation d'un objectif contribue également à l'acquisition des compétences indiquées (CPS et CM) ;
- le niveau d'exigences / niveau taxonomique C1 à C6 (Tax) visé = exigence minimale.

Domaines de savoir	Objectifs détaillés EC	CPS	CM	Tax
I. Interaction : échanger des informations orales et écrites	L'employé de commerce montre sa volonté d'entamer et de mener de brefs et simples entretiens sur des sujets familiers relevant de son champ d'activité professionnel et du domaine privé.			
Communication orale	5.1.1.1 L'employé de commerce parle spontanément lors de contacts directs, au téléphone, en voyage ou avec des hôtes. Il sait donc : saluer, se présenter et faire les présentations, convenir d'arrangements, parler d'expériences personnelles, de projets et de sujets de prédilection, discuter de ses hobbies et intérêts.	1.1 1.5 1.6 1.14 1.16		C 5
	5.1.1.2 L'employé de commerce répond au téléphone et transmet le sens général de l'information. Il fixe, confirme et déplace des rendez-vous de manière claire et correcte.	1.3 1.6 1.14	2.1 2.3	C 3
	L'employé de commerce est disposé à échanger par écrit des informations sur des sujets familiers relevant de son champ d'activité professionnelle et du domaine privé.			
Communication écrite	5.1.2.1 L'employé de commerce rédige de manière compréhensible des notes et des communications simples (notes, cartes postales, e-mails). Il remplit des formulaires courants de manière correcte quant au contenu.	1.3 1.6 1.13	2.2	C 5
	5.1.2.2 L'employé de commerce rédige, de manière correcte quant au contenu, des notes téléphoniques, des mémos, des réservations, des commandes, des réclamations simples, des excuses (sous forme d'e-mail, fax ou lettre).	1.3 1.13 1.14	2.2 2.7	C 5
	5.1.3.2 En correspondance, l'employé de commerce comprend les requêtes des partenaires, et il répond en tenant compte du destinataire (p. ex. accusé de réception, envoi des informations souhaitées, transmission de la requête).	1.1 1.5 1.6	2.5 2.9	C 5
	L'employé de commerce est volontiers à l'écoute de son interlocuteur, tant dans les domaines privé que professionnel.			
Entretiens	5.1.3.1 L'employé de commerce écoute ses interlocuteurs avec intérêt et réagit de manière adaptée à la situation (p. ex. en demandant des précisions, en poursuivant activement l'entretien).	1.1 1.5 1.6	2.5 2.9	C 5
II. Réception : comprendre des informations orales et écrites	L'employé de commerce montre de l'intérêt pour les informations orales diffusées par les médias et est disposé à écouter ses interlocuteurs de langue étrangère lors d'entretiens et de présentations.			



Compréhension orale	5.2.1.1 L'employé de commerce comprend les informations importantes d'émissions radio et TV simples qui l'intéressent personnellement.		2.2 2.5	C 2
	5.2.1.2 L'employé de commerce comprend le sujet et les informations importantes (noms, chiffres, dates) de messages laissés sur le répondeur automatique. Il comprend les annonces à l'attention du public. Les sujets sont courants ou relèvent de la vie professionnelle quotidienne.		2.5	C 2
	5.2.2.3 L'employé de commerce comprend les principales informations (p. ex. chiffres et faits) de procès-verbaux, rapports, conditions générales, prospectus, annonces et articles de journaux.		2.1 2.2 2.5	C 2
	5.2.1.4 Lors de réunions et de conférences, l'employé de commerce comprend les points principaux de sujets qui lui sont familiers. Il saisit l'argumentation des participants à la discussion.	1.5 1.13	2.5	C 4
	5.2.1.5 Lors de cours de formation (p. ex. enseignement dans la langue étrangère, formation professionnelle continue), l'employé de commerce comprend les principaux contenus des exposés.	1.9	2.5	C 2
	L'employé de commerce montre de l'intérêt pour des textes écrits en langue étrangère.			
Compréhension écrite	5.2.2.1 L'employé de commerce comprend - le cas échéant avec des aides - les contenus essentiels de textes simples (instructions, messages - sous forme d'e-mail, de fax ou de lettre, communiqués dans les journaux, rapports).	1.3	2.2 2.5	C 2
	5.2.2.2 L'employé de commerce comprend des notes téléphoniques, mémos, réservations, demandes, offres, commandes, réclamations simples, excuses (sous forme d'e-mail, fax ou lettre).	1.3	2.2 2.5	C 2
III. Production : fournir des informations orales et écrites	L'employé de commerce est en mesure d'effectuer une présentation orale et de prendre position sur un sujet.			
Information et argumentation	5.3.1.1 L'employé de commerce expose des informations ou des idées de manière compréhensible et les étaye par des arguments simples.	1.1 1.6 1.14	2.2 2.9 2.12	C 5
	5.3.1.2 L'employé de commerce présente brièvement (p. ex. aux participants d'une séance ou à un visiteur) ses domaines de compétences et son champ d'activités.	1.1 1.3 1.6 1.14	2.6	C 5
	5.3.1.3 L'employé de commerce prend position sur des sujets familiers relevant des domaines professionnel et privé; il exprime son opinion en termes simples.	1.1 1.6 1.14 1.16	2.9	C 5
	L'employé de commerce est en mesure d'exécuter de manière autonome de petits travaux écrits, en utilisant les outils appropriés.			
Rédaction	5.3.2.1 L'employé de commerce rédige de manière claire et simple des notes téléphoniques, des mémos, des demandes (p. ex. sous forme d'e-mail ou de fax), ainsi que des lettres commerciales conformes aux normes usuelles. Il répond à des offres et passe des commandes. Pour ce faire, il utilise des modèles, des modules de recherche ou, le cas échéant, des dictionnaires.	1.6 1.13 1.14	2.1 2.2 2.5	C 5
IV. Médiation: transmettre des informations orales et écrites	L'employé de commerce est en mesure de jouer le rôle d'intermédiaire entre partenaires de langues différentes			
Transmission d'informations orales	5.4.1.1 L'employé de commerce transmet de manière compréhensible, oralement ou par écrit et d'une langue à l'autre, le contenu essentiel d'entretiens (p. ex. entretiens téléphoniques, réclamations, demandes de clients) ayant trait à son champ d'activité.	1.5 1.6	2.5	C 5



	5.4.1.2 L'employé de commerce transmet d'une langue à l'autre, oralement ou par écrit, les principales informations résultant d'un bref entretien.	1.5 1.6	2.2 2.5 2.7	C 5
Transmission d'informations écrites	5.4.1.3 L'employé de commerce transmet d'une langue à l'autre, oralement ou par écrit, les principales informations d'un texte écrit. Le texte traite de sujets familiers.	1.5 1.6	2.2 2.5 2.7	C 5
V. Connaître et appliquer les bases des langues étrangères	L'employé de commerce est à même d'approfondir et d'élargir ses connaissances linguistiques.			
Vocabulaire et étymologie	5.5.1.1 L'employé de commerce maîtrise un vocabulaire de base et un vocabulaire spécialisé adéquats pour pouvoir remplir les tâches décrites dans les objectifs détaillés des domaines de savoir I à IV.	1.8 1.9 1.13	2.1 2.2 2.4	C 3
	5.5.2.3 L'employé de commerce connaît les règles simples de la formation des mots, afin de mieux comprendre, sans aide, les mots dans leur contexte.	1.9 1.13	2.2 2.5 2.7	C 1
Grammaire	5.5.1.2 L'employé de commerce maîtrise les structures grammaticales nécessaires pour pouvoir remplir les tâches décrites dans les objectifs détaillés des domaines de savoir I à IV.	1.8 1.9 1.13	2.1 2.2 2.4	C 3
	L'employé de commerce est conscient des difficultés linguistiques et est disposé à les surmonter à l'aide de moyens auxiliaires adéquats.			
Stratégies de compréhension	5.5.2.1 En cas de difficulté de compréhension, l'employé de commerce situe le problème et recourt, si nécessaire, de manière routinière à des aides (dictionnaire unilingue ou bilingue, voire électronique, Internet), ou il se renseigne auprès de ses collègues.	1.5 1.8 1.9 1.12	2.2 2.5 2.7	C 5
	5.5.2.2 Lors de la lecture de textes sur des sujets familiers, l'employé de commerce utilise des techniques visant à une meilleure compréhension, p. ex.: déduire la signification d'un mot à partir du contexte, tenir compte des éléments graphiques, cerner les grandes unités d'information, chercher sciemment les informations.	1.5 1.8 1.9	2.2 2.5 2.7	C 5
	5.5.2.4 L'employé de commerce demande en termes simples si ses informations et ses contributions à la discussion ont été comprises.	1.1 1.6 1.14	2.7 2.9	C 3
	5.5.2.5 L'employé de commerce réagit avec des expressions standard lorsqu'il n'a pas compris quelque chose.	1.1 1.6 1.14	2.7 2.9	C 3
Comblir les lacunes	5.5.2.6 L'employé de commerce décrit simplement, par une périphrase, un terme ou un fait dont il ne connaît pas la dénomination exacte.	1.5 1.6	2.7	C 3
Attitude critique	5.5.2.7 L'employé de commerce a recours, si nécessaire, à des aides (p. ex. dictionnaires unilingues ou bilingues [voir 5.5.2.1], dictionnaire électronique, correcteur électronique) pour corriger et optimiser ses propres textes.	1.4 1.9	2.2 2.7	C 5

Les OD se situent en règle générale au niveau B1 du Cadre européen commun de référence. Les exceptions tiennent compte des particularités régionales.

2.2.5 Procédure de qualification

Pour les langues étrangères, à la place de l'examen de fin de formation, il est possible de passer un examen pour l'obtention d'un certificat de langue reconnu au niveau international et à vocation plutôt professionnelle. La CSE décide de l'accréditation des différents certificats (pour le CFC au niveau B1 : règlement de 2003 et dispositions d'exécution de la CSE ; pour les certificats au niveau B2 : Aide-mémoire IV de la CFMP).



3 Economie et société (E&S)

L'enseignement en E&S comprend l'utilisation de ressources limitées dans le système économique en tenant compte des interactions entre les systèmes économique, social et écologique. Le droit constitue le cadre d'action normatif pour les actions sociétales et économiques.

Les différents domaines de savoir constituent un tout et ont un caractère interdisciplinaire. Les contenus transmis en E&S doivent contribuer au développement des personnes en formation à trois points de vue :

- en tant que personnes conscientes et critiques capables de se situer de manière pertinente dans la société ;
- en tant que membres responsables et actifs de la société et de ses institutions ;
- en tant que professionnels compétents.

3.1 Grille de répartition des leçons

Pour la branche E&S, le nombre minimum de leçons conseillé pour toute la durée de formation est, selon les modèles, de 580 (CFC), de 680 (CFC/MP modèle i) ou de 640 (CFC/MP modèle 3+1). Dans la mesure du possible, les leçons sont orientées vers les problèmes. Cette dotation peut être augmentée ou complétée par les cantons qui sont également libres de décider de la répartition du nombre total de leçons par branche et par année de formation.

3.2 Exigences concernant la formation à la pratique professionnelle

L'activité commerciale nécessite un encadrement dans un contexte d'économie d'entreprise. C'est pourquoi les connaissances de base dans les différents domaines de savoir de l'E&S revêtent une importance particulière pour la *formation à la pratique professionnelle*. L'acquisition de ces connaissances dans le sens de l'intégration souhaitée ne passe pas seulement par l'EOP, mais également par la collaboration avec d'autres branches (ICA, langues, etc.), voir partie C, ch. 1.3.

3.3 Structuration des contenus

Les contenus de l'enseignement dans le domaine E&S sont répartis entre les domaines de savoir suivants :

- Questions économiques de fond : comprendre le contexte économique mondial et identifier les interactions entre les entreprises et le monde environnant ;
- Etat, économie et société :
 - Identifier les caractéristiques et problèmes de l'Etat, de l'économie et de la société ;
 - Décrire l'environnement de la gestion d'entreprise et relever des possibilités d'agir ;
- Comptabilité : appliquer les techniques quantitatives de gestion et les concevoir comme instrument de gestion ;
- Droit : intégrer des structures et des processus juridiques dans le quotidien professionnel et personnel.

Dans chaque domaine, il faut prévoir, dans le cadre des PE, une approche individualisée par le biais de thèmes complémentaires, adaptés à l'école et/ou centrés sur l'actualité. La branche E&S tient compte des aspects professionnels pratiques dans l'EOP et met en œuvre des démarches d'enseignement et d'apprentissage orientées vers les problèmes. Pour ce faire, il faut utiliser les synergies créées par la coopération entre les différentes branches au sein de l'école.

3.4 Contenus et objectifs

Les contenus de l'enseignement et les OD sont présentés dans le tableau suivant. Ils doivent être complétés dans le PE par les objectifs de la partie pratique attribués à l'enseignement scolaire à la partie B, ch. 5.2 et 5.3.



Le tableau spécifie :

- les quatre domaines de savoir correspondant aux compétences, structurés selon des mots-clés autour des contenus ;
- les OD qui sont repris de la formation CFC ;
- les références aux compétences personnelles et sociales (CPS) ainsi que méthodologiques (CM) abordées dans le cadre du PES Pratique ;
- le niveau d'exigences / niveau taxonomique C1 à C6 (Tax) visé = exigence minimale.

Domaines de savoir	Objectifs détaillés EC ¹⁹	CPS	CM	Tax
I. Questions économiques de fond				
Objectifs de l'activité économique	3.1.2.1 L'employé de commerce décrit les principaux objectifs de l'activité économique (polygones magiques). Sa présentation est claire et vraisemblable.	1.12	2.1 2.6	C 2
Circuit économique	3.1.2.2 A l'aide d'un graphique, l'employé de commerce sait présenter et expliquer de manière exhaustive à un tiers le circuit économique et ses acteurs: ménages, entreprises, Etat, système bancaire, étranger.	1.6 1.12	2.6	C 2
Données macroéconomiques	3.1.2.3 L'employé de commerce explique les notions de « produit intérieur brut » et de « revenu national ». Il est à même d'utiliser et d'interpréter les chiffres y afférents pour effectuer des comparaisons (croissance économique, cantons riches/pauvres, pays industrialisés/pays en développement).	1.6 1.12	2.2 2.5 2.6	C 2
Conjoncture, Perturbations monétaires	3.1.2.4 L'employé de commerce connaît les caractéristiques d'une bonne (haute) conjoncture et d'une mauvaise (basse) conjoncture. Il explique notamment les causes et effets de l'inflation, de la déflation et de la stagflation.	1.6 1.12	2.6	C 4
Politique économique et croissance	3.1.2.5 L'employé de commerce est à même d'expliquer des mesures économiques et politiques favorisant la stabilité économique, sociale et politique ainsi que la croissance économique d'un pays.	1.16	2.6 2.11	C 2
Impôts	3.1.2.6 L'employé de commerce explique la tâche, le but et la fonction des impôts directs et indirects.	1.16	2.2 2.6	C 2
Mécanisme du marché	3.1.2.7 L'employé de commerce décrit le fonctionnement du marché (mécanisme de formation des prix).	1.13	2.1 2.2 2.6	C 2
Politique économique extérieure	3.1.3.1 L'employé de commerce décrit les relations économiques extérieures et les interdépendances entre la Suisse et l'étranger concernant certains biens commerciaux et services précis.	1.12	2.1 2.6	C 2
Energie et politique énergétique (géographie économique)	3.1.3.2 L'employé de commerce connaît la part approximative des différentes sources d'énergie en Suisse et dans le monde et est à même de décrire certaines conséquences de la consommation énergétique mondiale. Il explique les mesures envisageables en matière de politique énergétique.	1.10 1.12	2.1 2.6	C 2
Collaboration en matière de développement et durabilité (géographie économique)	3.1.3.3 L'employé de commerce évalue les principaux problèmes économiques et sociaux des pays en développement. Il sait apprécier les différentes formes d'aide au développement quant à leur durabilité.	1.6 1.9 1.12	2.1 2.6	C 2

¹⁹ Les OD du domaine de savoir Etat et société qui concernent la branche Histoire (CFC) sont répartis dans cette branche au niveau du PE. Il convient de tenir compte du fait que, dans la procédure de qualification, ces OD demeurent partie intégrante de la branche E&S et sont évalués avec les OD de cette dernière. Pour le reste, le programme cadre actuel pour les écoles de commerce sert de référence.



II. Etat, économie et société				
Séparation des pouvoirs	3.2.1.1 L'employé de commerce explique le système de la séparation des pouvoirs.	1.6 1.12	2.1 2.2 2.6	C 2
Autorités de l'administration publique	3.2.1.2 L'employé de commerce sait distinguer les différentes autorités aux niveaux communal, cantonal et fédéral.	1.13	2.1 2.2	C 2
Procédures de votation	3.2.1.3 L'employé de commerce sait expliquer les procédures de votation et comparer les procédures d'élection (systèmes proportionnel et majoritaire).	1.7 1.13	2.1 2.2 2.6	C3
Droits politiques	3.2.1.4 L'employé de commerce sait décrire les procédures concernant les droits politiques (droits de vote, d'élection, d'initiative et de référendum) et en juger l'importance.	1.6 1.12 1.16	2.1 2.2 2.6	C 2
Vie et partis politiques	3.2.2.1 L'employé de commerce juge et compare les informations d'actualité des différents partis diffusées par les médias.	1.6 1.12 1.16	2.1 2.2 2.5 2.6	C 6
	3.2.3 L'employé de commerce participe activement à l'organisation de la vie sociale et économique. Le PE mentionne différents objectifs détaillés pour cet objectif général.			
	3.2.4 Lors de discussions sur des thèmes socio-politiques, l'employé de commerce se montre prêt à recevoir son opinion et est ouvert à des opinions divergentes. Le PE mentionne différents objectifs détaillés pour cet objectif général.			
Domaines environnants	3.3.7.1 L'employé de commerce distingue les environnements social, économique, écologique et technologique.	1.5 1.10 1.16	2.2 2.7 2.11	C 2
Groupes d'intérêt	3.3.7.2 L'employé de commerce sait montrer l'influence qu'exercent sur l'entreprise les différents groupes d'intérêts (collaborateurs, concurrents, bailleurs de fonds, clients, fournisseurs, institutions).	1.9 1.13	2.2 2.7 2.11	C 2
Conflits d'intérêt	3.3.7.3 L'employé de commerce sait décrire les conflits d'intérêts entre l'entreprise et les différents groupes d'intérêts, en tenant compte du contexte.	1.4 1.10	2.2 2.7 2.11	C 2
Formes d'organisation de l'entreprise et processus	3.3.3.1 L'employé de commerce connaît différentes formes d'organisation possibles et sait en décrire les avantages et inconvénients. Il est, notamment, à même d'élaborer des organigrammes dans des cas d'espèces simples.	1.3 1.6	2.2 2.6	C 3
	3.3.3.2 L'employé de commerce comprend certains processus simples relevant de la vie quotidienne et de l'entreprise et est à même de les présenter sous forme d'ordinogramme.	1.13	2.1 2.6 2.11	C 5
Assurances (risques, prévoyance, propositions)	3.3.4.1 L'employé de commerce énonce des risques courants pour lui-même et pour l'entreprise, qui sont normalement assurés.	1.3	2.12	C 1
	3.3.4.2 L'employé de commerce connaît les caractéristiques et le fonctionnement de la prévoyance étatique et de la prévoyance privée. En outre, il est à même de décrire les systèmes de financement et les problèmes qui en résultent.	1.9	2.1 2.5	C 2
	3.3.4.3 A l'aide d'un cas d'espèce simple, l'employé de commerce élabore une proposition d'assurance pour une personne ou un ménage privé.	1.4 1.15	2.3 2.12	C 5



Décompte de salaire	3.3.4.4 L'employé de commerce interprète un décompte de salaire et fait la différence entre ce qui est versé au travailleur et ce que le travailleur coûte effectivement à l'entreprise.	1.9	2.1	C 2
Politique en matière de personnel (description de poste, participation des employés)	3.3.5.1 L'employé de commerce évalue la description simple d'un poste de travail.	1.4	2.1 2.2 2.12	C 2
	3.3.5.2 L'employé de commerce analyse les différentes formes de participation des travailleurs.	1.4 1.8 1.12	2.1 2.2 2.12	C 2
Création de prestations (objectifs en termes de produit et de marché, procédure de vente, marketing-mix)	3.3.6.1 Dans un cas donné, l'employé de commerce présente des objectifs typiques de produit ou de marché. Il sait décrire les principaux conflits inhérents à ces objectifs et ceux pouvant apparaître à l'égard des groupes d'intérêts et de l'environnement.	1.4 1.10	2.7 2.11	C 5
	3.3.6.2 L'employé de commerce décrit, pour des entreprises typiques, la procédure de vente directe et indirecte et justifie son choix.	1.13	2.1 2.6 2.7 2.11	C 5
	3.3.6.3 L'employé de commerce est mis en présence d'un cas de marketing de produits ou services qu'il connaît. Il élabore des stratégies efficaces en utilisant le marketing-mix.	1.5 1.6 1.16	2.2 2.4 2.6 2.7 2.11	C 5
Financement et placement de capitaux (stratégie de placement)	3.3.2.1 A l'aide d'indices donnés (disponibilité des capitaux, sécurité du placement, profits escomptés), l'employé de commerce décrit, pour des situations simples, les stratégies de placement courantes en actions, obligations, fonds de placement ou assurances vie.	1.13	2.1 2.11 2.12	C 2
III. Comptabilité				
Bilan et compte de résultat	3.4.1.1 L'employé établit correctement des bilans et des comptes de résultats simples (selon le plan comptable des PME).	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Compte de profits et pertes à plusieurs niveaux	3.4.1.2 L'employé de commerce connaît le but du compte de profits et pertes à plusieurs niveaux.	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 1
Comptabilisation de justificatifs	3.4.1.3 Au moyen de justificatifs courants, l'employé de commerce comptabilise correctement des opérations commerciales simples de différents types d'entreprises (commerce et services).	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Documentation d'une clôture	3.4.1.4 L'employé de commerce enregistre correctement sur PC des opérations connexes simples. Il documente la clôture sur papier.	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Taxe sur la valeur ajoutée	3.4.1.5 L'employé de commerce explique les bases du fonctionnement de la taxe sur la valeur ajoutée. Pour des exemples simples, il sait remplir correctement le formulaire officiel.	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Rendements du capital et de la fortune	3.4.1.6 Au moyen d'exemples pratiques, l'employé de commerce calcule les rendements du capital et de la fortune (intérêts, dividendes).	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Provisions	3.4.1.7 L'employé de commerce comprend les objectifs des provisions.	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 2
Impôt anticipé	3.4.1.8 L'employé de commerce explique la fonction de l'impôt anticipé, qu'il calcule et comptabilise correctement dans différents exemples pratiques (transactions en titres et financières).	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Conversions monétaires	3.4.1.9 Dans différentes situations, l'employé de commerce sait effectuer des conversions monétaires et en assurer le suivi comptable.	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3



Pertes sur débiteurs	3.4.1.10 Dans un cas donné, l'employé de commerce sait comptabiliser en bonne et due forme les pertes définitives sur débiteurs.	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Régularisation des comptes	3.4.1.11 L'employé de commerce effectue la régularisation des comptes (actifs et passifs transitoires).	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Amortissements	3.4.1.12 Au moyen d'exemples pratiques, l'employé de commerce calcule et comptabilise les amortissements directs et indirects selon la méthode linéaire et dégressive.	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Ducroire	3.4.1.13 L'employé de commerce effectue l'ajustement de valeur des comptes de débiteurs (ducroire).	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Interprétation du résultat annuel	3.4.1.14 L'employé de commerce évalue les répercussions que diverses estimations peuvent avoir sur le résultat annuel.	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 6
Clôture annuelle	3.4.1.15 L'employé de commerce effectue correctement la clôture annuelle des comptes d'une entreprise individuelle et d'une société anonyme (sans répartition du bénéfice).	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
Entreprise commerciale (comptes marchandises, schéma de calcul, prix de vente, standards de calcul, résultat de l'entreprise)	3.4.2.1 A l'aide d'opérations comptables typiques, l'employé de commerce gère correctement les trois comptes marchandises (achats, ventes, stocks).	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
	3.4.2.2 A l'aide de standards donnés, l'employé de commerce établit un schéma de calcul pour les entreprises commerciales et les prestataires de services.	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 5
	3.4.2.3 L'employé de commerce calcule correctement les différents prix de vente et tient compte des facteurs ayant une incidence sur le plafond des prix (concurrence, pouvoir d'achat et facteurs psychologiques).	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 3
	3.4.2.4 A l'aide de coefficients de branche donnés, l'employé de commerce évalue le résultat de l'entreprise en fonction du capital engagé et du chiffre d'affaires.	1.9 1.12 1.13	2.1 2.2	C 6
IV. Droit	Ordre juridique suisse (CO/CC/LP)			
Sources et principes juridiques	3.5.1.1 Au moyen de cas d'espèces simples, l'employé de commerce cite les sources et les principes fondamentaux de l'ordre juridique suisse.	1.6	2.6	C 1
Droit d'obligation, part générale, obligation	3.5.1.2 A l'aide d'un exemple, l'employé de commerce est à même d'expliquer les raisons de la formation de l'obligation.	1.6 1.12	2.6	C 2
Liquidation forcée	3.5.1.6 L'employé de commerce peut décrire les grandes lignes d'une liquidation forcée. Dans le cadre d'un exemple simple, il définit les différentes étapes de la procédure.	1.12	2.1 2.2	C 2
	Contrats			
Implication des contrats	3.5.1.3 Pour des cas simples, l'employé de commerce évalue des contrats quant à leur formation, leur exécution et leur prescription.	1.13	2.1 2.2 2.3 2.7	C 6
Validité des contrats, contrat de vente, contrat de location, contrat de travail individuel	3.5.1.4 Au moyen de cas d'espèces simples, l'employé de commerce juge si un contrat d'achat, de bail ou un contrat individuel de travail a été valablement conclu. Si tel n'est pas le cas, il en justifie les raisons à l'aide d'indices.	1.6 1.12	2.1 2.2 2.3 2.7	C 5



Droits et obligations des parties contractantes	3.5.1.5 A l'aide d'exemples de contrats d'achat, de bail et de contrats individuels de travail, l'employé de commerce identifie les droits et les obligations des parties contractantes. Il vérifie si ces droits et obligations ont été honorés et en déduit les effets de droit.	1.12 1.13	2.1 2.2 2.3 2.7	C 5
	Formes juridiques			
Formes juridiques des entreprises : entreprise individuelle, SARL, société anonyme	3.5.2.1 A l'aide des principaux critères, l'employé de commerce distingue entre entreprise individuelle, Sàrl et société anonyme.	1.9	2.2	C 2
Forme juridique adéquate, registre du commerce, raison de commerce : entreprise individuelle, SARL, société anonyme	3.5.2.2 Sur la base d'exemples simples et à l'aide du Code des obligations, l'employé de commerce propose une forme juridique adéquate pour la création d'une entreprise. Il justifie son choix.	1.6	2.1 2.2	C 5

4 Information, Communication, Administration (ICA)

4.1 Grille de répartition des leçons

Pour le domaine ICA, le nombre minimum de leçons conseillé est de 480 pour la durée globale de tous les modèles de formation. Pour permettre à ce domaine de remplir son rôle dans le cadre de la formation à la pratique professionnelle, il convient de prévoir, dans la mesure du possible, un EOP. La communication à caractère professionnel intègre à la fois la maîtrise des moyens techniques, la maîtrise de la logique de processus des affaires et la maîtrise linguistique. Elle est ainsi en général placée au centre du domaine ICA. Il s'agit dès lors de déterminer précisément le niveau de collaboration entre les différentes branches concernées, en particulier la première langue nationale. Afin d'atteindre les objectifs dans le domaine de la communication, une partie des leçons ICA devrait être organisée de manière pluridisciplinaire avec les langues (partie C, ch. 1.3).

Il est néanmoins conseillé aux cantons et aux écoles de mettre en place un type d'organisation horaire qui favorise des regroupements de leçons afin de permettre un EOP et la collaboration avec les autres branches.

4.2 Exigences concernant la formation à la pratique professionnelle

Le domaine ICA a un fort potentiel d'applications pratiques dans le cadre d'une EC. Ceci favorise donc une démarche générale orientée vers la résolution de cas concrets émanant de la réalité professionnelle (voir partie B).

L'approche théorique, dans une telle démarche, ne disparaît évidemment pas, mais elle est intégrée dans des situations pratiques à mettre en place. Elle soutient l'acquisition des connaissances, des méthodes et savoir-faire nécessaires à la mise en application pratique et à la résolution des problèmes posés. En outre, elle doit favoriser, chez les personnes en formation, une prise de conscience du fait que le moyen technique est un outil dont le but est d'améliorer la qualité du travail (tant les conditions que le produit). La maîtrise d'outils et de techniques de travail accompagnée d'une réflexion théorique soutient le développement de la flexibilité nécessaire dans la vie professionnelle et privée. L'échange « théorie – pratique » bien présent dans le concept général de la réforme de la formation commerciale de base peut être avantageusement mis en œuvre dans un contexte totalement scolaire, grâce à une collaboration interdisciplinaire avec les autres branches, en particulier dans la première langue nationale et les langues étrangères. Pour atteindre ce but, 160 leçons au minimum sont organisées de manière pluridisciplinaire avec les branches de langues (partie C, ch. 1.3).



Le PES Ecole doit rendre possible l'acquisition des différentes compétences par le biais des étapes suivantes :

- a) acquisition des connaissances (théorie, base indispensable) ;
- b) acquisition des méthodes de travail (théorie et pratique) ;
- c) maîtrise des outils informatiques et bureautiques (essentiellement pratique) ;
- d) développement des compétences en communication (théorie et pratique) ;
- e) développement de processus de travail (réflexion, analyse et pratique sur cas) ;
- f) mises en situations pratiques (pratique en ateliers).

Les phases b), c) et d) se déclinent particulièrement bien dans un contexte d'EOP. Les phases e) et f) participent en général à l'acquisition des compétences si les aspects méthodologiques, sociaux et orientés vers les problèmes sont pris en compte. Ces compétences s'acquièrent dans le cadre des PPI et des SE.

4.3 Structuration des contenus

Le domaine ICA regroupe l'ensemble des objectifs jusqu'à présent répartis dans les branches informatique, bureautique, correspondance et techniques de bureau.

Par le biais de ce regroupement, il s'agit de développer une stratégie de formation qui vise à intégrer les différentes composantes du domaine ICA et qui favorise l'acquisition orientée vers la pratique et vers les problèmes des compétences par une approche pragmatique et en phase avec les réalités de la pratique professionnelle.

Le programme de formation doit permettre l'acquisition de connaissances et de méthodes de travail, la maîtrise des instruments et outils de travail et de production (à un très bon degré de qualification) et l'adoption de processus efficaces liés aux différentes situations et problématiques à gérer.

Les contenus de l'enseignement pour l'ICA sont structurés selon les domaines de savoir suivants :

- production de documents (maîtrise des fonctions relatives de l'ordinateur et connaissance des standards formels minimaux nécessaires pour donner une bonne impression aux destinataires) ;
- communication (maîtrise des moyens techniques de communication et connaissance des techniques et des aptitudes pour une communication claire, efficace et convaincante) ;
- organisation, utilisation et analyse des données (connaissance des moyens et des techniques pour une gestion rationnelle de documents et d'informations) ;
- organisation des activités (connaissance de stratégies et techniques pour rendre le travail efficace et rationnel) ;
- documentation (capacité de repérer l'information).

Une bonne partie de ces contenus est de l'ordre de la communication, ce qui fait de la collaboration avec les langues une exigence fondamentale pour un enseignement efficace. Dans cette perspective, il convient de coordonner les contenus, de déterminer le niveau d'exigences à atteindre dans la maîtrise des outils de travail, des logiciels et des instruments de communication essentiels.

Les enseignants chargés du domaine ICA doivent pouvoir offrir un panel pluridisciplinaire de compétences et être disponibles à la collaboration avec les enseignants du domaine des langues.

4.4 Contenus et objectifs

Les contenus de l'enseignement et les OD sont présentés dans le tableau suivant. Ils doivent être complétés dans le PE par les objectifs de la partie pratique attribués à l'enseignement scolaire à la partie B, ch. 5.2 et 5.3.



Le tableau spécifie :

- les cinq domaines de savoir correspondant aux compétences, structurés selon des mots-clés autour des contenus ;
- les OD qui sont repris de la formation CFC ;
- les références aux compétences personnelles et sociales (CPS) ainsi que méthodologiques (CM) contenues dans le PES Pratique ;
- le niveau d'exigences / niveau taxonomique C1 à C6 (Tax) visé = exigence minimale.

Domaines de savoir	Objectifs détaillés EC	CPS	CM	Tax
I. Production de documents				
Traitement de texte	2.1.1.3 L'employé de commerce utilise aisément le traitement de texte comme outil de travail. Il utilise les fonctions courantes. Il connaît les commandes de formatage pour utiliser et/ou créer différents types de documents commerciaux (p. ex. lettres commerciales, mise en page de procès-verbaux, etc.). Les résultats sont conformes aux exigences courantes concernant la mise en page dans le domaine commercial.	1.12 1.13	2.2 2.12	C 3
Qualité générale	2.1.2.2 Avant d'imprimer les documents élaborés à l'ordinateur, l'employé de commerce en vérifie la forme, le style, le contenu, l'orthographe et les césures. A cet effet, il utilise si nécessaire les logiciels d'aide disponibles.	1.6 1.9	2.2	C 4
II. Communication				
Moyens	2.2.1.1 Dans une situation donnée, l'employé de commerce est en mesure de déterminer quel est le moyen de communication/mode de transport usuel le plus approprié (p. ex. téléphone, fax, e-mail ou service postal ou privé de distribution rapide, envois en valeur déclarée...) en tenant compte par ex. des critères de discrétion, de protection des données, de rapidité et de coût.	1.3 1.13	2.3 2.5	C 5
E-mail	2.1.2.1 L'employé de commerce sait aisément préparer un e-mail. Il sait rédiger les adresses des courriers électroniques, les envoyer, y répondre et les organiser. Il utilise toutes les possibilités offertes par le logiciel (p. ex : joindre un fichier, choisir les priorités, activer la confirmation de réception, transférer des courriels, réagir aux messages d'erreur...).	1.6 1.12	2.2 2.5	C 3
Techniques et outils de présentation	2.2.3.2 A l'aide d'un logiciel de présentation, l'employé de commerce est capable, dans les limites d'un temps de préparation donné, de créer une présentation percutante et une brève documentation sur un thème choisi.	1.13	2.2 2.6	C 5
Communication téléphonique	2.5.3.1 Dans une situation donnée, l'employé de commerce est capable de mener un entretien téléphonique (annonce, questions-réponses, messages à transmettre). Il sait prendre note des informations.	1.3 1.5 1.6 1.13	2.9 2.10	C 3
Communiquer par écrit (lettre, mails, fax, notes, formulaire, procès-verbal, CV)	2.5.1.1 Selon les indications reçues, l'employé de commerce rédige des lettres professionnelles à usage commercial en utilisant des arguments-clés susceptibles de convaincre le destinataire et en s'appuyant sur un vocabulaire spécifique approprié. Il sait articuler clairement et selon les règles des textes simples.	1.14 1.15 1.16	2.9	C 5
III. Organisation, utilisation et analyse des données				



Fichiers et dossiers	2.1.4.1 L'employé de commerce recherche efficacement tous fichiers et dossiers dans une structure informatique. Il ajoute, efface ou modifie aisément des informations et des données dans des fichiers existants. Il est capable de créer des nouveaux dossiers/fichiers et de les gérer.	1.5 1.9	2.1 2.5 2.7	C 3
Feuille de calcul (tableur)	2.1.1.4 A l'aide d'un tableur, l'employé de commerce est en mesure a) d'entrer correctement des données dans une feuille de calcul existante, de constater, et d'apprécier la modification des résultats ; b) de créer des tableaux simples en veillant à placer les données dans les différentes cellules de façon à pouvoir les additionner, les soustraire, les multiplier, les diviser ; c) de présenter les résultats graphiquement ; d) d'exécuter des tâches simples à l'aide de l'assistant de fonctions.	1.12 1.13	2.2 2.12	C 5
	2.1.1.8 A l'aide d'un tableur, l'employé de commerce effectue des calculs complexes, avec ou sans assistant de fonctions (p. ex. liens, références, fonctions). Il crée des diagrammes.	1.5 1.8 1.13	2.2 2.3 2.7	C 5
IV. Organisation des activités				
Planification	2.2.2.2 Pour toute tâche, existante ou nouvelle, l'employé de commerce est capable d'analyser et de programmer les actions à accomplir, les moyens à utiliser et le temps nécessaire. A cet effet, il établit une liste de contrôle ou décrit le processus de travail à suivre.	1.13	2.1 2.3 2.7	C 5
Logistique	2.1.1.5 L'employé de commerce sélectionne et utilise aisément le programme standard adéquat (texte, présentation, image, publication assistée, calcul, diagramme, base de données), de manière à exécuter correctement une tâche de bureau courante ou d'envergure. Le résultat satisfait aux exigences suivantes : a) la prestation est fournie dans le délai voulu ; b) les principes typographiques sont respectés ; c) les résultats sont corrects et clairs ; d) le rendement qualitatif est assuré.	1.2 1.8	2.2 2.7	C 5
	2.1.1.6 Grâce à sa connaissance des logiciels, l'employé de commerce effectue des tâches commerciales complexes (p. ex. publipostage [traitement de texte et base de données], tables des matières, etc.). Le résultat satisfait aux exigences suivantes : a) la prestation est fournie dans le délai voulu ; b) les principes typographiques sont respectés ; c) les résultats sont corrects et clairs ; d) le rendement qualitatif est assuré.	1.2 1.5 1.8 1.13	2.2 2.3 2.7	C 5
Poste de travail	2.3.2.2 L'employé de commerce est en mesure d'organiser son poste de travail (p. ex. professionnel [bureau paysager...], privé...) selon les critères ergonomiques fondamentaux.	1.4 1.11 1.16	2.4 2.11 2.12	C 5
Recyclage	2.3.1.3 L'employé de commerce choisit, sur la base d'offres, la meilleure solution pour le recyclage de matériel de bureau, p. ex. toner, papier, Il se base sur les critères suivants pour établir son choix : a) coûts pour l'entreprise ; b) bilan écologique (p. ex. le moins de toxiques ou le moins de consommation d'énergie...) ; et c) prestations de services.	1.10	2.3 2.5 2.7	C 5



V. Documentation				
Recherche d'informations	2.1.3.1 L'employé de commerce maîtrise plusieurs moyens de se procurer des informations et des données. Il utilise des méthodes modernes de recherche (p. ex. choix des documents pertinents...), connaît le fonctionnement des systèmes de recherche et se sert des techniques de recherche interactives (par ex. Internet).	1.6	2.5	C 3
	2.2.2.1 L'employé de commerce sait se servir d'un système d'aide pour le logiciel utilisé. Il est ainsi capable de résoudre une tâche en recourant à l'utilisation de nouvelles fonctions.	1.9 1.13	2.2 2.5 2.11	C 5

4.5 Procédure de qualification

La procédure de qualification pour la branche ICA repose sur le règlement 2003 et les directives EC.

Par ailleurs, en regard des exigences régulièrement posées par le marché du travail, il est souhaitable, sur le plan régional ou cantonal, de pouvoir introduire des processus de qualification complémentaires (à l'instar de ce qui est proposé en langues). Les personnes en formation doivent pouvoir attester un haut degré de maîtrise des outils informatiques, par une approche centrée sur la compétence (systèmes de qualification SIZ en Suisse alémanique / système de validation de compétences U-CH en Suisse romande).



Partie D : Annexes, abréviations

1 Documents pour la mise en œuvre des plans d'études standard

Document 1 :	Idées directrices et objectifs généraux, annexe B du règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce/employée de commerce du 24 janvier 2003
Document 2 :	Compétences personnelles, sociales et méthodologiques, annexe B du règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce/employée de commerce du 24 janvier 2003
Document 3 :	Niveaux taxonomiques (exigences minimales)

2 Liste des abréviations

CDECS	Conférence des directeurs d'écoles de commerce suisses
CFC	Certificat fédéral de capacité
CFMP	Commission fédérale de la maturité professionnelle
CI	Cours interentreprises
CIFC	Communauté d'intérêts Formation commerciale de base
CM	Compétences méthodologiques
CPS	Compétences personnelles et sociales
CSBFC	Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales
CSE	Commission suisse des examens de la formation commerciale de base
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
Directives EC	Directives du 26 novembre 2009 concernant l'organisation de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification au sein des écoles de commerce
E&S	Economie et société
EC	Ecole de commerce
EOP	Enseignement orienté vers les problèmes
ICA	Information, communication, administration
L1	Première langue nationale
L2	Deuxième langue nationale
L3	Troisième langue
LFPr	Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (RS 412.10)
MP	Maturité professionnelle
OD	Objectif détaillé
OFFT	Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie
OFPr	Ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (RS 412.101)
Ortra	Organisation du monde du travail (CIFC en collaboration avec la CSBFC)
PE	Plan d'études de l'école
PEC	Programme d'études cadre



PES	Plan d'études standard
PPI	Parties pratiques intégrées
Règlement de 2003	Règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce/employée de commerce du 24 janvier 2003
RS	Recueil systématique du droit fédéral
SE	Stage en entreprise
STA	Situations de travail et d'apprentissage
Tax	Niveau taxonomique
UF	Unité de formation



Annexe : Document 1

Idées directrices et objectifs généraux

Annexe B du règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce/employée de commerce du 24 janvier 2003

1 Branche et entreprise

Idée directrice 1.1 : Identifier les besoins du client

La juste perception des besoins des clients constitue l'une des bases du succès d'une entreprise. Lors d'un entretien, beaucoup de clients s'attendent à ce qu'on aille au devant de leurs besoins. Il importe donc que les employés de commerce procèdent à une analyse approfondie de la situation. La proposition de produits ou de services spécifiques n'est pas primordiale.

Objectif général 1.1.1

L'employé de commerce fait preuve de routine professionnelle lors d'entretiens de vente et de conseil, en posant des questions ouvertes pour identifier les besoins des clients.

Objectif général 1.1.2

L'employé de commerce sait qu'une proposition de solution pratique exige au préalable la définition exacte des besoins du client.

Objectif général 1.1.3

Durant sa formation, l'employé de commerce prend conscience de l'importance de sa présentation et de son attitude envers les clients.

Idée directrice 1.2 : Proposer des produits et des services

Le succès à long terme d'une entreprise dépend de la qualité des produits et des services proposés, ainsi que de la façon de les vendre, qui doit être professionnelle. Il est donc décisif de disposer de bonnes connaissances des produits, d'appliquer des techniques de vente adaptées au client et d'avoir une approche professionnelle de la qualité du service.

Objectif général 1.2.1

L'employé de commerce prend à cœur de toujours contribuer à la qualité optimale du service de son entreprise.

Objectif général 1.2.2

L'employé de commerce dispose des aptitudes nécessaires pour offrir des produits et des services de manière convaincante et adaptée au client.

Idée directrice 1.3 : Connaître les produits alternatifs et ceux de la concurrence

Un bon employé de commerce observe le marché et connaît les produits et services de concurrents potentiels. Il a réfléchi à d'autres manières de fournir les prestations de service.



Objectif général 1.3.1

L'employé de commerce est disposé à suivre constamment l'évolution des produits de son entreprise et de ceux de la concurrence, et il est soucieux de connaître les différences entre ces produits.

Objectif général 1.3.2

L'employé de commerce est disposé à entrer en matière sur les objections des clients et à défendre de manière convaincante les avantages de ses produits et/ou services par rapport aux produits alternatifs et/ou à ceux de la concurrence.

Idée directrice 1.4 : Schéma directeur et objectifs de l'entreprise

Dans chaque entreprise, il est primordial d'orienter le travail vers les objectifs visés. C'est pourquoi il est décisif de connaître les objectifs de son entreprise, afin de pouvoir la représenter à l'extérieur et de comprendre les processus et décisions en matière d'économie d'entreprise.

Objectif général 1.4.1

L'employé de commerce est conscient de l'importance du schéma directeur de l'entreprise pour le climat et les conditions de travail dans l'entreprise.

Objectif général 1.4.2

Dans le cadre de son travail, l'employé de commerce s'engage en faveur de la concrétisation optimale des objectifs de l'entreprise.

Objectif général 1.4.3

L'employé de commerce est en mesure de comprendre les répercussions de la gestion de la qualité adoptée par l'entreprise sur les processus de travail au sein de l'entreprise.

Objectif général 1.4.4

Il va de soi pour l'employé de commerce d'orienter son travail vers les objectifs visés.

Idée directrice 1.5 : Suivre l'évolution de la branche et de l'entreprise

Les employés de commerce qui sont au courant des dernières évolutions de leur branche peuvent mieux agir au sein de l'entreprise et saisissent mieux les besoins des clients. Ils sont professionnellement préparés pour l'avenir. Les évolutions et tendances d'actualité sont discutées au sein de l'entreprise. Cela incite les collaborateurs à suivre spontanément ces évolutions.

Objectif général 1.5.1

L'employé de commerce se procure des informations spécifiques à son domaine d'activité par le biais des canaux d'information accessibles et en s'intéressant aux développements dans sa branche.

Idée directrice 1.6 : Les processus de travail dans l'entreprise

Des processus de travail rationnels sont profitables au succès de l'entreprise. Ils constituent une condition préalable pour livrer le produit dans les délais fixés. C'est pourquoi il importe que les employés de commerce puissent décrire et analyser les processus de travail dans l'entreprise et participer à leur organisation.



Objectif général 1.6.1

L'employé de commerce s'efforce en tout temps de comprendre les processus de travail au sein de l'entreprise, de les analyser et, le cas échéant, de soumettre des propositions d'amélioration.

Idée directrice 1.7 : Connaissances de la branche selon le guide méthodique type de l'association de branches

Outre les connaissances professionnelles générales, les employés de commerce doivent disposer de connaissances spécifiques de leur branche. Celles-ci sont indispensables à la réussite dans la vie professionnelle et sont décrites dans le guide méthodique type de la branche. L'entreprise est tenue de transmettre les contenus du guide méthodique type.

2 Information, communication, administration

Idée directrice 2.1 : Recours aux technologies modernes

La gestion de l'information et des technologies joue un rôle central dans l'économie et constitue un important facteur de succès dans le contexte de la concurrence internationale. Cela implique pour les employés de commerce qu'ils disposent de connaissances bien structurées en matière d'application des techniques d'information et qu'ils comprennent les processus d'information. La maîtrise des outils de communication électroniques est l'une des conditions de base pour être performant dans le secteur économique.

Objectif général 2.1.1

L'employé de commerce fait preuve de routine professionnelle dans l'utilisation des technologies de communication modernes.

Objectif général 2.1.2

L'employé de commerce manifeste de l'intérêt à se servir de l'ordinateur comme outil de travail personnel et comme instrument servant à résoudre des problèmes.

Objectif général 2.1.3

L'employé de commerce utilise couramment les technologies d'information pour planifier et exécuter ses tâches.

Objectif général 2.1.4

L'employé de commerce comprend qu'il est important de traiter les informations de manière responsable. Il est conscient de leur impact économique et social et les traite en conséquence.

Idée directrice 2.2 : Formes, moyens et techniques de communication

Une communication et un traitement de l'information optimaux requièrent la participation active de tous. C'est pourquoi tous les employés de commerce doivent être capables de prendre des décisions sûres, tant du point de vue formel que technique. Toute documentation est structurée, conçue en fonction du client et généralement standardisée. Les clients attendent une documentation qui leur donne un aperçu des produits et services. C'est pourquoi les employés de commerce doivent être capables de constituer des documentations conformes aux exigences spécifiques de la branche.



Objectif général 2.2.1

L'employé de commerce est capable de décider quelle forme, quel moyen et quelle technique de communication il convient d'appliquer dans une situation donnée et selon les impératifs de l'entreprise.

Objectif général 2.2.2

L'employé de commerce a le souci d'organiser des processus de travail de manière efficace et utilise à bon escient les appareils et outils adéquats.

Objectif général 2.2.3

L'employé de commerce fait preuve de professionnalisme dans l'établissement de documentation.

Objectif général 2.2.4

L'employé de commerce a conscience du fait que les nouvelles technologies de traitement de l'information et de la communication rendent possibles de nouveaux comportements.

Idée directrice 2.3 : Connaissances de base en ergonomie et en écologie

Le respect, sur le lieu de travail, des principes de l'ergonomie permet de prévenir les dommages pour la santé. L'adoption d'un comportement écologique est devenue indissociable de la vie professionnelle. Les employés de commerce sont sensibilisés et ouverts aux questions et dispositions ergonomiques et écologiques.

Objectif général 2.3.1

L'employé de commerce est disposé à soutenir des mesures écologiques.

Objectif général 2.3.2

L'employé de commerce organise son poste de travail de manière appropriée et respecte ce faisant les aspects écologiques, économiques, sociaux et de santé.

Objectif général 2.3.3

L'employé de commerce se doit d'aménager son poste de travail selon des principes ergonomiques.

Idée directrice 2.4 : Documentation et archivage

La protection et la sécurité des données confèrent un nouvel aspect aux rapports de l'individu avec la société et son entourage. La protection et la sécurité de l'information forment une condition-cadre de l'activité économique. Les entreprises sont légalement tenues de constituer des archives et de conserver des documents. Par conséquent, les employés de commerce doivent connaître les obligations légales de conservation de données et de documents. Ils doivent être conscients de l'importance des archives pour le déroulement du travail au sein de l'entreprise formatrice et être capables de constituer, de gérer et d'utiliser les archives de manière systématique.

Objectif général 2.4.1

L'employé de commerce est capable de prendre les mesures qui s'imposent pour éviter de perdre des données et pour parer à tout accès illicite aux données, et il agit en conséquence.



Objectif général 2.4.2

L'employé de commerce traite toutes les données de manière responsable et discrète.

Objectif général 2.4.3

L'employé de commerce utilise les archives et classements en fonction du cas et de la situation.

Idée directrice 2.5 : Utilisation du langage économique et professionnel

L'utilisation d'un langage économique moderne et adapté aux clients constitue, pour l'employé de commerce, la base de toute communication. Le succès de la communication écrite exige une grande intuition ainsi que la faculté de pouvoir comprendre la situation du partenaire et sentir ce qu'il attend de nous. Le dialogue avec le client, quand il prend la forme d'un échange de correspondance, est délicat. Les employés de commerce doivent donc disposer des aptitudes fondamentales à négocier habilement et de manière efficace. Ils maîtrisent un vocabulaire spécifique à la branche et à leur entreprise. Dans la communication écrite, ils utilisent de manière appropriée les modèles disponibles.

Objectif général 2.5.1

L'employé de commerce sait rédiger des documents adaptés au destinataire et tenant compte des aspects commerciaux et juridiques. Il maîtrise le vocabulaire commercial et spécifique à sa branche.

Objectif général 2.5.2

L'employé de commerce s'efforce de rédiger des textes de manière logique en veillant à un raisonnement clair et concis. Il recherche des informations et les transmet de manière adaptée au cas précis. Il confère à ses textes une forme agréable et une typographie idoine.

Objectif général 2.5.3

L'employé de commerce sait que, dans la vie économique, la communication doit être impérativement adaptée à la situation et aux destinataires.

Objectif général 2.5.4

L'employé de commerce est en mesure de rédiger des documents de manière convaincante et de consigner par écrit des accords oraux.

3 Économie et société

Idée directrice 3.1 : Comprendre le contexte économique mondial et identifier les interactions entre les entreprises et le monde environnant

Les entreprises fonctionnent dans un contexte économique, social et géographique. Leurs activités influencent ce contexte. Les employés de commerce sont capables d'évaluer la contribution de l'économie au bien-être général. Ils agissent en tant que professionnels et citoyens responsables.

Objectif général 3.1.1

L'employé de commerce agit dans sa profession et dans sa vie quotidienne selon des principes éthiques.



Objectif général 3.1.2

L'employé de commerce s'intéresse à l'actualité économique, notamment à celle de la Suisse et de l'Europe. Il est capable de percevoir les relations entre l'économie nationale et l'économie mondiale et d'évaluer leurs répercussions pour l'entreprise et pour lui-même. Il comprend les processus politico-économiques et les interventions des autorités en la matière.

Objectif général 3.1.3

L'employé de commerce adopte une attitude générale marquée par la compréhension d'autres cultures et sociétés. Il comprend les interdépendances entre les pays industriels et les pays en développement ainsi que les interrelations entre les ressources naturelles et le développement économique.

Objectif général 3.1.4

L'employé de commerce analyse des reportages d'actualité diffusés par les médias en matière de politique économique et en tire des conclusions claires.

Objectif général 3.1.5

Dans la vie quotidienne, l'employé de commerce agit dans le souci de concilier l'économie et l'écologie.

Idée directrice 3.2 : Identifier les caractéristiques et problèmes de l'État, de l'économie et de la société

Il est indispensable que les employés de commerce s'informent sur l'actualité. La connaissance des interconnexions entre l'État, la société et l'économie mondiale permet aux employés de commerce de prendre conscience de leur rôle dans la politique, l'économie et la société. Ils sont capables de se forger une opinion personnelle solide sur des questions complexes relevant de la politique et de la société.

Objectif général 3.2.1

L'employé de commerce s'intéresse aux questions de la vie sociale, aux mécanismes démocratiques des institutions de l'État et aux processus politiques.

Objectif général 3.2.2

L'employé de commerce suit l'actualité politique à travers les médias.

Objectif général 3.2.3

L'employé de commerce participe activement à l'organisation de la vie sociale et économique.

Objectif général 3.2.4

Lors de discussions sur des thèmes socio-politiques, l'employé de commerce se montre prêt à revoir son opinion et est ouvert à des opinions divergentes.



Idée directrice 3.3 : Décrire l'environnement de la gestion d'entreprise et relever des possibilités d'agir

Le succès d'une entreprise nécessite que les collaborateurs soutiennent les objectifs de l'entreprise. A ce titre, les employés de commerce connaissent les données des problèmes de l'entreprise et s'impliquent dans les différents processus de travail.

Objectif général 3.3.1

L'employé de commerce est capable d'effectuer rapidement et à moindres frais les travaux liés aux opérations de paiement.

Objectif général 3.3.2

L'employé de commerce connaît les principes de base du financement des entreprises et compare différents types possibles de placement de capitaux.

Objectif général 3.3.3

L'employé de commerce s'intéresse aux processus de travail. Il sait analyser des processus simples et formuler des propositions d'amélioration.

Objectif général 3.3.4

L'employé de commerce sait gérer les risques encourus dans la vie privée ou dans l'entreprise.

Objectif général 3.3.5

L'employé de commerce connaît les principes généraux et les instruments de la gestion des ressources humaines.

Objectif général 3.3.6

L'employé de commerce connaît les instruments adéquats pour assurer le succès d'une présence active sur le marché et propose, dans des cas simples, des possibilités d'agir efficacement.

Objectif général 3.3.7

L'employé de commerce oriente ses activités vers les besoins des différents groupes d'intérêts, notamment de ses clients. Il identifie les exigences posées à l'entreprise et tient compte des interactions entre les entreprises et leur environnement, ainsi que des conflits d'intérêts qui en découlent.

Objectif général 3.3.8

L'employé de commerce connaît les étapes du cycle de la fourniture de prestations, comme l'approvisionnement et la production.

Idée directrice 3.4 : Appliquer les techniques quantitatives de gestion et les concevoir comme instrument de gestion

Les techniques quantitatives de gestion fournissent une base de décision importante pour la gestion d'une entreprise. La formation vise non seulement à apprendre à tenir une comptabilité, mais elle exerce également de manière précise la faculté, dans des cas donnés, d'interpréter, d'analyser et d'exploiter les résultats et de faire part des conséquences qu'on en tire.



Objectif général 3.4.1

L'employé de commerce est capable de tenir et de boucler la comptabilité d'une entreprise et maîtrise les calculs commerciaux courants.

Objectif général 3.4.2

L'employé de commerce identifie les interconnexions entre la comptabilité financière et le compte d'exploitation et est capable d'effectuer les calculs des coûts et les calculs des prix de vente. A l'aide de rapports de gestion simples, il est à même d'évaluer la situation économique d'une entreprise.

Idée directrice 3.5 : Intégrer des structures et processus juridiques dans la vie quotidienne

Les employés de commerce comprennent les interdépendances des contextes social, juridique et de gestion d'entreprise. Pour pouvoir évoluer dans cet environnement, ils disposent des connaissances juridiques de base nécessaires.

Objectif général 3.5.1

L'employé de commerce connaît les problèmes juridiques simples qui peuvent se poser dans sa vie quotidienne professionnelle et privée. Il apporte des solutions aux problèmes rencontrés, à l'aide notamment du Code des obligations (CO) et du Code civil (CC).

Objectif général 3.5.2

L'employé de commerce connaît les principales formes juridiques des entreprises. Il est capable de proposer la forme juridique appropriée dans une situation donnée.

4 Première langue nationale (langue standard)

Idée directrice 4.1 : Connaître et appliquer les bases de la langue

Le travail quotidien des employés de commerce se base, entre autres, sur la communication orale et écrite. Elle contribue à leur succès professionnel et personnel, ainsi qu'à celui de l'entreprise. L'usage nuancé de la langue permet de s'exprimer de manière claire et adaptée au destinataire et favorise la compréhension. C'est pourquoi il est important que les employés de commerce s'expriment correctement et de manière appropriée.

Objectif général 4.1.1

Dans les entretiens et la correspondance, l'employé de commerce est animé d'un esprit d'ouverture et applique les principes fondamentaux de la communication.

Objectif général 4.1.2

L'employé de commerce prend soin de s'exprimer correctement.

Objectif général 4.1.3

L'employé a le sens des structures linguistiques; il utilise un vocabulaire circonstancié et adapté au destinataire.



Idee directrice 4.2 : Comprendre les textes et en identifier l'intention

Dans leur vie quotidienne, les employés de commerce sont confrontés à divers types de textes. L'étude de textes de genres différents contribue à élargir leur horizon linguistique et culturel. La capacité de comprendre un texte et d'en identifier le message et les effets permet de réagir et d'agir de manière appropriée. Les employés de commerce maîtrisent des techniques d'analyse et d'interprétation de documents écrits.

Objectif général 4.2.1

Dans l'approche de textes, l'employé de commerce réagit en tenant compte de la situation. Il applique les méthodes adéquates pour en saisir le contenu, la structure, l'argumentation et l'intention.

Objectif général 4.2.2

L'employé de commerce lit et comprend des textes et s'en forge une opinion. Il est ouvert à la littérature et la considère comme un enrichissement.

Idee directrice 4.3 : Rédiger des textes de manière ciblée

Les employés de commerce rédigent divers types de textes, en veillant à ce qu'ils soient bien structurés, bien formulés et clairs. La rédaction de textes appropriés et adaptés aux destinataires garantit aux employés de commerce une communication écrite fructueuse.

Objectif général 4.3.1

L'employé de commerce est conscient du fait qu'à certaines situations correspondent certains types de textes. Il restitue les événements de manière claire, ordonnée et correcte. Il présente de manière précise et logique aussi bien des situations complexes que des opinions.

Idee directrice 4.4 : Comprendre ce que l'on voit et entend et en déceler l'intention

La communication, verbale et non verbale, occupe une place importante dans la vie professionnelle des employés de commerce. Le fait d'interpréter correctement ce que l'on voit et entend et d'y réagir convenablement garantit une communication fructueuse. Les employés de commerce sont disposés à repenser leur attitude envers leurs interlocuteurs.

Objectif général 4.4.1

L'employé de commerce applique avec succès les stratégies de la communication verbale et non verbale. Il a le sens du ton approprié, du niveau linguistique et des effets de style.

Objectif général 4.4.2

L'employé de commerce suit avec intérêt les conversations, débats ou discours. Il en comprend le message, identifie l'intention du locuteur et réagit de manière appropriée.

Objectif général 4.4.3

L'employé de commerce est capable de comprendre le contenu et le message d'une image et de les transposer verbalement.



Idée directrice 4.5 : Présenter et défendre des contenus

Présenter des faits et défendre des points de vue de manière convaincante produit son effet. Pour y parvenir, les employés de commerce ont recours à des méthodes et techniques adéquates.

Objectif général 4.5.1

L'employé de commerce distingue les faits des opinions.

Objectif général 4.5.2

L'employé de commerce est disposé à s'engager dans les processus permettant de se forger une opinion. Il rassemble des faits, se met à la place des autres et apprécie la force de persuasion du bon argument et l'impact d'une bonne présentation. Il respecte l'avis des autres.

Objectif général 4.5.3

L'employé de commerce présente des contenus et des opinions avec compétence.

Idée directrice 4.6 : Utiliser les médias

Les informations d'ordre culturel, social, politique et économique passent par les médias. Les employés de commerce sont capables de se procurer les informations importantes concernant leur domaine et leur champ d'activité, de les évaluer et de les exploiter dans la pratique professionnelle et au quotidien.

Objectif général: 4.6.1

L'employé de commerce mesure l'importance et l'impact des différents médias.

Objectif général: 4.6.2

L'employé de commerce est disposé à recourir aux médias pour se procurer des informations professionnelles ou d'ordre général. Il porte un regard critique sur l'information et en juge la qualité.

5 Langues étrangères (obligatoire: deuxième langue nationale et anglais; facultatif: autres langues)

Idée directrice 5.1 : Interaction: échanger des informations orales et écrites

Pour le bon déroulement du travail au sein de l'entreprise, les entretiens et la correspondance sont d'une importance primordiale. Dans les contacts avec les partenaires commerciaux, il faut agir en s'adaptant au client et de manière ciblée. Les échanges oraux et écrits sont également très importants dans le contexte privé. Les employés de commerce sont à même de communiquer avec succès à l'aide de moyens simples, tant dans le domaine privé que professionnel.

Objectif général 5.1.1

L'employé de commerce montre sa volonté d'entamer et de mener de brefs et simples entretiens sur des sujets familiers relevant de son champ d'activité professionnel et du domaine privé.

Objectif général 5.1.2

L'employé de commerce est disposé à échanger par écrit des informations sur des sujets familiers relevant de son champ d'activité professionnel et du domaine privé.



Objectif général 5.1.3

L'employé de commerce est volontiers à l'écoute de son interlocuteur, tant dans le domaine privé que professionnel.

Idée directrice 5.2 : Réception: comprendre des informations orales et écrites

Dans leur travail, les employés de commerce sont confrontés à des textes oraux et écrits les plus divers. Ils ont suffisamment développé leurs compétences linguistiques pour pouvoir comprendre des textes simples et courants sur des sujets familiers concernant leur environnement professionnel.

Objectif général 5.2.1

L'employé de commerce montre de l'intérêt pour les informations orales diffusées par les médias et est disposé à écouter ses interlocuteurs de langue étrangère lors d'entretiens et de présentations.

Objectif général 5.2.2

L'employé de commerce montre de l'intérêt pour des textes écrits en langue étrangère.

Idée directrice 5.3 : Production: fournir des informations orales et écrites

Dans la vie professionnelle, les messages oraux et écrits standard jouent un rôle important. Les employés de commerce sont capables d'utiliser les types simples de tels messages, afin de fournir des informations.

Objectif général 5.3.1

L'employé de commerce est en mesure d'effectuer une présentation orale et de prendre position sur un sujet.

Objectif général 5.3.2

L'employé de commerce est disposé à exécuter de manière autonome de petits travaux écrits, en utilisant les outils idoines.

Idée directrice 5.4 : Médiation: transmettre des informations orales et écrites

Les employés de commerce évoluent dans un environnement plurilingue. Ils contribuent au flux des informations et à la compréhension par-delà les frontières linguistiques. Le développement de la capacité de transmettre des informations dans une autre langue fait partie de la formation.

Objectif général 5.4.1

L'employé de commerce montre de l'intérêt à jouer le rôle d'intermédiaire entre partenaires de langues différentes.

Idée directrice 5.5 : Connaître et appliquer les bases des langues étrangères

La communication en langue étrangère avec des personnes de Suisse et de l'étranger est, pour beaucoup d'employés de commerce, un aspect essentiel de leur activité quotidienne. Elle contribue à leur succès personnel et professionnel, ainsi qu'à celui de l'entreprise. Dans le monde des affaires, il est souvent indispensable que les employés de commerce sachent communiquer au moins dans une



deuxième langue nationale et dans une autre langue étrangère. Les employés de commerce disposent des connaissances nécessaires pour pouvoir comprendre ces langues et les parler.

Objectif général 5.5.1

L'employé de commerce montre son intérêt à approfondir et à élargir ses connaissances linguistiques.

Objectif général 5.5.2

L'employé de commerce est conscient des difficultés linguistiques et est disposé à les surmonter à l'aide de moyens auxiliaires adéquats.



Annexe : Document 2

Compétences personnelles, sociales et méthodologiques

Annexe B du règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce/employée de commerce du 24 janvier 2003

1 Compétences sociales

1.1 Présentation adaptée à la situation

Dans leur travail, les employés de commerce entrent en contact avec différents groupes de personnes et doivent être à même de maîtriser les situations les plus diverses. Ces personnes attendent d'eux une présentation et une attitude convenables et adaptées à la situation. Les employés de commerce en sont conscients et réagissent dans toute situation comme il convient (p. ex. courtoisie, physique soigné, vêtements appropriés, maintien).

1.2 Résistance

Les exigences professionnelles entraînent des situations de stress. Les employés de commerce sont capables de gérer ce stress grâce à une vue d'ensemble et en identifiant les difficultés réelles. Ils savent faire la différence entre ce qui est important et ce qui ne l'est pas. Ils connaissent les moyens de mener à bien, sans surcharge, une tâche d'envergure, mais réalisable, et de trouver dans leurs loisirs un équilibre.

1.3 Discrétion

Toute entreprise travaille avec des données et des objectifs qui, pour protéger les intérêts de la clientèle et de l'entreprise, doivent être traités de manière confidentielle. La discrétion dans l'usage d'informations et de connaissances concernant les activités de l'entreprise est également de mise en vertu des prescriptions légales et pour des raisons économiques. Les employés de commerce en sont conscients et veillent toujours à préserver les intérêts des clients et de l'entreprise.

1.4 Responsabilité

Dans les hiérarchies planes, les petits centres de profit et le travail en équipe, il arrive souvent qu'une seule personne ou un petit groupe assume la responsabilité d'un grand mandat et des processus de travail. La responsabilité individuelle s'acquiert petit à petit, p. ex. dans tout apprentissage, et peut s'exercer aussi bien à l'école que dans l'entreprise.

1.5 Souplesse

L'activité économique est soumise à des changements structurels et des modifications locales. C'est pourquoi les employés de commerce sont disposés et aptes à accomplir plusieurs tâches à la fois, et à réagir rapidement et simplement aux nouvelles conditions générales et aux innovations. Ils sont à l'aise dans un monde évolutif. Afin d'y parvenir, ils sont confrontés à différentes situations déjà au cours de leur formation.

1.6 Aptitude à la communication

La communication fait partie de la vie quotidienne des employés de commerce. C'est pourquoi ils doivent être prêts à parler dans toutes les situations en appliquant les règles de base de la communication verbale et non verbale.



1.7 Aptitude à gérer les conflits

La collaboration quotidienne connaît souvent des situations dans lesquelles les avis et les intérêts divergent. Les employés de commerce doivent être capables de réagir sereinement aux situations conflictuelles qui se présentent et ne pas les éluder. Ils s'efforcent de discuter objectivement des différents points de vue et de trouver des solutions acceptables pour toutes les parties concernées.

1.8 Disposition à la performance

Seules arrivent à faire face à la concurrence les entreprises dont les employés sont motivés et prêts à être performants. La disposition à la performance présuppose entre autres la compréhension des objectifs et des conditions de l'activité économique. C'est la raison pour laquelle les employés de commerce recherchent et analysent leur interdépendance dans diverses situations. En outre, ils apprennent et parviennent à montrer de l'empressement même pour les tâches peu attrayantes.

1.9 Aptitude à l'apprentissage

L'activité économique est soumise à des changements locaux et structurels. C'est pourquoi les employés de commerce consacrent du temps et cherchent la bonne méthode, individuellement ou en équipe, pour continuer à acquérir de nouvelles techniques et connaissances. Ils se créent de bonnes conditions d'apprentissage et sont conscients du fait que l'on apprend durant toute la vie.

1.10 Comportement écologique

On ne peut plus dissocier aujourd'hui la vie professionnelle d'un comportement écologique, comme par exemple économiser l'énergie ou recycler le papier. Les employés de commerce sont disposés à appliquer les mesures de protection de l'environnement décidées par l'entreprise et sont capables d'identifier les potentiels d'amélioration.

1.11 Assurance

Les entreprises sont tributaires de l'ouverture d'esprit et de l'assurance de leurs collaborateurs et collaboratrices, à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, et de leur aptitude à défendre leurs idées. La confiance en soi et la compétence professionnelle constituent pour les employés de commerce la base sur laquelle établir des contacts fructueux avec les clients et fournir un travail performant.

1.12 Aptitude au travail en équipe

Le travail professionnel s'effectue individuellement ou en équipe, selon les cas. Dans certaines situations, l'équipe est plus performante que l'individu seul. Afin de pouvoir travailler de manière productive en équipe, les employés de commerce doivent connaître les règles du jeu à observer au sein de l'équipe, pour y apporter une contribution constructive, gagner le plus possible d'expériences et développer ainsi leur aptitude au travail en équipe.

1.13 Aptitude au transfert

L'appris ne doit pas seulement être appliqué dans une tâche isolée, mais bien plus dans diverses situations. Les connaissances et l'expérience acquises doivent être transférées dans des situations nouvelles. C'est pourquoi les employés de commerce s'efforcent de faire le lien entre leur savoir, leurs expériences et les situations professionnelles nouvelles. Ils appliquent l'appris à des situations connues autant qu'à des situations nouvelles.

1.14 Civilité

Dans leur travail, les employés de commerce entrent en contact avec différents groupes de personnes et doivent être à même de maîtriser diverses situations. Ces personnes attendent d'eux une conduite convenable et adaptée à la situation. Les employés de commerce en sont conscients et se montrent capables, grâce à un langage approprié, au respect des règles de politesse et en faisant preuve de tact, de réagir comme il convient en toutes circonstances et de maîtriser la situation.



1.15 Aptitude aux négociations

Lorsque plusieurs intérêts sont en présence, avec des clients internes ou externes, il est très important, pour pouvoir en tenir compte, de savoir mener les négociations de manière ciblée. Dans les négociations, les employés de commerce savent faire valoir leurs intérêts de manière adaptée à la situation, tout en se montrant flexibles.

1.16 Communiquer son rapport aux valeurs

Dans de nombreuses situations, les employés de commerce poursuivent des intérêts et des objectifs précis. C'est souvent leur rapport aux valeurs qui guide leur manière d'agir et donne une image de l'entreprise. Mais les valeurs définissent aussi l'image des entreprises. La communication et la collaboration sont moins conflictuelles si chacune des parties connaît et respecte le rapport aux valeurs du partenaire.

2 Compétences méthodologiques

2.1 Approche analytique et planifiée

Certains travaux sont complexes et par conséquent difficiles à cerner. Il arrive fréquemment que des activités ne conduisent pas à l'objectif recherché lorsque l'on se met au travail sans fil conducteur. Il est donc utile d'analyser d'abord les données du problème, puis d'élaborer un plan de travail et de s'y conformer.

2.2 Techniques de travail

La diversité des travaux confiés aux employés de commerce fait appel à une gamme très étendue de techniques de travail et d'instruments. Les employés de commerce utilisent une technique appropriée pour chaque situation.

2.3 Techniques de décision

Les employés de commerce doivent prendre des décisions. C'est la raison pour laquelle ils maîtrisent différentes techniques de décision déjà exercées, comme par exemple l'arbre des décisions ou l'analyse de la valeur d'usage, qu'ils appliquent à la situation concernée.

2.4 Techniques de créativité

Les besoins évolutifs des clients exigent de nouvelles méthodes et de nouveaux produits. C'est pourquoi les employés de commerce sont contraints d'innover. Ils doivent être prêts à remettre en question les acquis et à se tourner vers la nouveauté. La maîtrise de techniques de créativité peut se révéler très utile à cet égard.

2.5 Traitement des informations

Une multitude d'informations est à la disposition des employés de commerce. C'est la raison pour laquelle ils doivent apprendre à choisir les supports et canaux d'informations adaptés à la tâche concernée, à évaluer les informations et à les exploiter.

2.6 Techniques de présentation

Les travaux et prestations ne doivent pas seulement être fournis mais souvent aussi vendus. Cela se passe généralement sous forme d'une présentation orale et/ou écrite. Chaque situation réclame des techniques de présentation appropriées.



2.7 Techniques de résolution de problèmes

Dans leur vie professionnelle quotidienne, les employés de commerce sont appelés à résoudre des problèmes simples ou complexes. Pour ce faire, ils maîtrisent certaines techniques de résolution de problèmes.

2.8 Gestion de projets

Dans le monde économique, de nombreuses tâches au sein d'une entreprise sont accomplies sur mandat externe. La gestion de projets est un outil utile à cet effet. Sa maîtrise peut s'acquérir au cours de l'apprentissage dans le cadre de tâches simples et bien définies. Les employés de commerce sont habitués à résoudre des tâches relativement complexes grâce à la gestion de projets.

2.9 Techniques de négociation

Dans les entreprises s'établissent des rapports multiples avec des partenaires exigeants, internes et externes, défendant des intérêts divers. Les négociations menées habilement aboutissent à de bons résultats. Elles reposent entre autres sur une préparation soignée et une technique de négociation adéquate.

2.10 Techniques de vente

Divers facteurs, dont la diversité des produits et la concurrence, ont rendu les clients plus exigeants. Un comportement de vente optimal est fondamental pour décider le client à acheter. Les employés de commerce savent se mettre à la place des clients, identifier leurs besoins et se comporter en conséquence.

2.11 Réflexion pluridisciplinaire

A ne voir que ses propres tâches et activités, on s'isole tôt ou tard. De nombreux processus et situations économiques s'influencent mutuellement. C'est pourquoi les employés de commerce appliquent des modèles leur permettant d'identifier les interactions et d'y apporter leur contribution.

2.12 Fixer des objectifs et des priorités

Le succès tient souvent à l'orientation sur l'objectif et à la ponctualité. Par conséquent, les employés de commerce apprennent à se fixer des objectifs réalistes. Ils définissent ces derniers très précisément et procèdent par ordre de priorité.



Annexe : Document 3

Niveaux taxonomiques

(Niveaux C)

Les niveaux C décrivent la complexité des objectifs d'apprentissage cognitifs. Les différents niveaux signifient :

Niveau C	Intitulé	Signification
1	Savoir	Restituer un savoir appris. Connaître quelque chose, le nommer.
2	Comprendre	Reconnaître, détailler. Expliquer ou décrire avec ses propres mots.
3	Appliquer	Transposer ce qui a été appris dans une nouvelle situation ou le reconnaître dans une nouvelle situation. Comparer, distinguer.
4	Analyser	Enquêter sur une situation complexe. En déduire les structures et les principes fondamentaux.
5	Synthétiser	Prolonger la réflexion. Mise en rapport créative de différents contenus, notions, thèmes, méthodes.
6	Evaluer	Se faire une opinion sur des faits complexes. Développement de points de vue personnels pour le jugement.

Commande : service@gewa.ch ; tél. 031 919 13 13