



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



CONFÉRENCE INTERCANTONALE
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE
LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN

Employée de commerce/Employé de commerce CFC

Boussole Employé·e·s de commerce 2023

1^{re} année d'apprentissage



Contenu

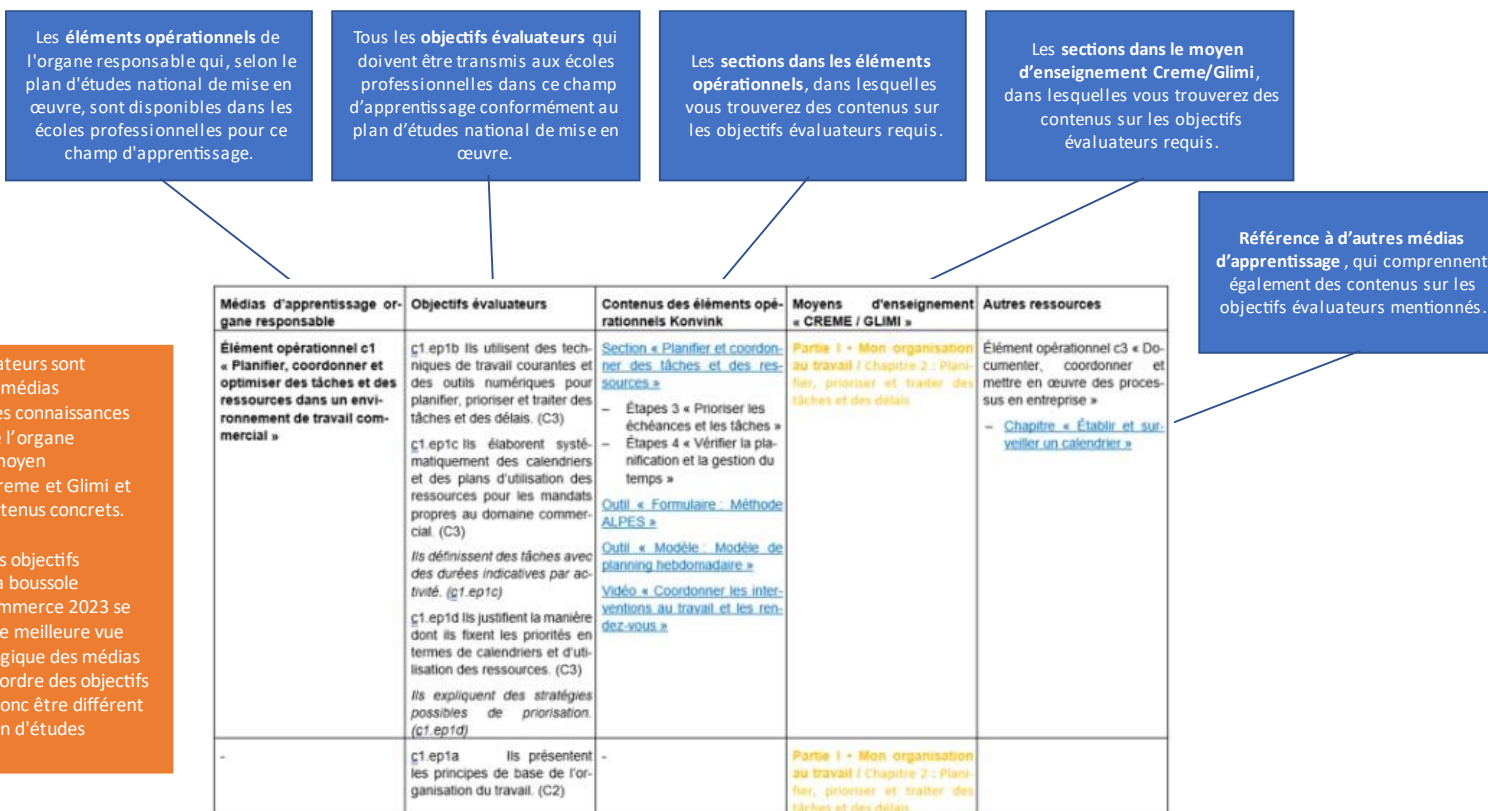
Introduction	3
Domaine de compétences opérationnelles A	5
1 Champ d'apprentissage 1 « Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle »	6
2 Champ d'apprentissage 2b « Finances personnelles »	9
3 Champ d'apprentissage 3 « Réseaux et marketing personnel »	12
4 Champ d'apprentissage 4c « Art »	14
Domaine de compétences opérationnelles B	15
5 Champ d'apprentissage 1 « Communiquer au sein de l'équipe »	16
6 Champ d'apprentissage 2 « Collaborer au sein de l'équipe »	18
7 Champ d'apprentissage 3 « Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces »	21
8 Champ d'apprentissage de base 4 « Communiquer dans la langue nationale de la région »	23
9 Champ d'apprentissage de base 5 « Communiquer dans une langue étrangère »	25
Domaine de compétences opérationnelles C	28
10 Champ d'apprentissage 1 « Planifier et optimiser l'organisation du travail »	29
11 Champ d'apprentissage 2 « Participer à des événements internes et externes »	31
12 Champ d'apprentissage 3 « Soutenir les processus administratifs »	33
13 Champ d'apprentissage 4 « Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région »	36
14 Champ d'apprentissage 5 « Expliquer les bases de la comptabilité »	38
Domaine de compétences opérationnelles D	40
15 Champ d'apprentissage 1 « Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs »	41
16 Champ d'apprentissage 2 « Identifier les besoins des clients »	43
17 Champ d'apprentissage 3 « Mener des entretiens d'information et de conseil »	45
18 Champ d'apprentissage de base 4 « Communiquer dans la langue nationale de la région »	48
19 Champ d'apprentissage de base 5 « Communiquer dans une langue étrangère »	52
Domaine de compétences opérationnelles E	56
20 Champ d'apprentissage 1 « Utiliser des applications et expliquer les programmes »	57
21 Champ d'apprentissage 2 « Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques »	62
22 Champ d'apprentissage 3 « Préparer des contenus multimédias I »	64



Introduction

La boussole Employé·e·s de commerce 2023 (CSBFC / CIFIC Suisse / Creme / Glimi) combine les contenus des médias d'apprentissage sur Konvink ainsi que les contenus des médias d'apprentissage de la SEC des institutions Creme et Glimi avec les objectifs évaluateurs du plan d'études national de mise en œuvre à l'école professionnelle Employé / Employée de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage. Il s'agit donc d'un outil efficace pour planifier vos séquences d'enseignement pour chacun des champs d'apprentissage :

Pour chaque champ d'apprentissage, vous trouverez les informations suivantes :



Les objectifs évaluateurs sont comparés avec les médias d'apprentissage des connaissances professionnelles de l'organe responsable et le moyen d'enseignement Creme et Glimi et attribués à des contenus concrets.

La classification des objectifs évaluateurs dans la boussole Employé·e·s de commerce 2023 se conforme, pour une meilleure vue d'ensemble, à la logique des médias d'apprentissage, l'ordre des objectifs évaluateurs peut donc être différent de celui dans le plan d'études national.

Illustration : informations par champ d'apprentissage



Les avantages de la boussole Employé·e·s de commerce 2023 pour vous :

- Vue d'ensemble : Quels médias d'apprentissage sont pertinents pour quels objectifs évaluateurs ?
- Navigation précise vers les contenus dans les médias d'apprentissage.
- Estimation rapide grâce à une navigation précise : Dans quelle mesure les contenus vont-ils en profondeur dans les médias d'apprentissage ? Que dois-je encore approfondir dans mon enseignement pour garantir d'atteindre l'objectif d'apprentissage ?
- Référence concrète aux vidéos et outils des éléments opérationnels que vous pouvez intégrer dans votre enseignement.

Les contenus de la boussole Employé·e·s de commerce 2023 ne sont pas encore entièrement représentés. Les mises à jour des accès directs aux contenus d'apprentissage de la Creme et de Glimi et les unités d'exercice pratique des médias d'apprentissage des connaissances professionnelles de la CSBFC seront complétées en permanence et publiées à intervalles réguliers via les sites Internet <https://la-reforme.ch/> et <https://novapro.swiss.>

Les liens figurant dans ce guide ne fonctionnent qu'avec un accès valide pour chaque produit.

Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »

- **En bleu : Ouvrage DCO A**
- **En vert : Ouvrage DCO B**
- **En orange : Ouvrage DCO C**
- **En rouge : Ouvrage DCO D**
- **En violet : Ouvrage DCO E**



Domaine de compétences opérationnelles A

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Travail sur le portfolio : Moi en tant que personne privée et professionnelle	a.1/T1	16
CA 2b : Finances personnelles	a.4/T2	8
CA 3 : Réseaux et marketing personnel	a.2/T3	8
CA 4c : Art	a.5/T4	8



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

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 15

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel a1 « Examiner et développer des compétences commerciales »	a1.ep2a Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)	Étape 3 « Réaliser un bilan personnel » Outil « Formulaire : Préparation de l'entretien de qualification »	Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 1 : Comprendre mon environnement professionnel Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière	
	a1.ep3b Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3) T1.3 Ils formulent des objectifs personnels pour la période de leur apprentissage. (C3) <i>Ils expliquent la méthode SMART pour la formulation d'objectifs mesurables. (T1.3) (a1.ep3b)</i> <i>Ils appliquent la méthode SMART pour formuler des objectifs. (T1.3) (a1.ep3b)</i>	Étape 4 « Définir les objectifs SMART » Vidéo « Définir les objectifs SMART » Outil « Programme de mesures : Réalisation des objectifs »	Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière	



CONFÉRENCE INTERCANTONALE
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE
LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN

	<p>T1.9 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)</p> <p>a1.ep3a Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3)</p>	<p>Étape 1 « Prendre conscience de mon rôle »</p> <p>Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu »</p> <p>Étape 5 « Faire avancer sa propre évolution professionnelle »</p> <p>Vidéo « Gérer un dossier de formation »</p>	<p>Abordé dans les activités finales de tous les chapitres des ouvrages</p>	
-	<p>T1.4 Ils développent des objectifs personnels et un « Vision Board ». (C5)</p> <p><i>Ils développent une vue personnelle de leur avenir sur les plans privé et professionnel à l'aide d'un « Vision Board ».</i> (T1.4)</p> <p>a1.ep2b Ils analysent les méthodes courantes de développement de ses propres compétences. (C4)</p> <p><i>Ils comparent leur développement de compétences avec leurs objectifs personnels.</i></p> <p>T1.2 En cas de défis d'ordre personnel, ils expliquent de qui ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)</p>	<p>Étape 5 « Faire avancer sa propre évolution professionnelle »</p>	<p>Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière</p>	



-	<p><i>Ils décrivent les éléments centraux d'un « Vision Board ». (T1.4)</i></p> <p><i>Ils expliquent les objectifs d'un « Vision Board ». (T1.4)</i></p>	-	<p>Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière</p>	
-	<p>T1.1 Ils expliquent leurs tâches et responsabilités ainsi que leurs droits et devoirs dans leur nouvelle étape de vie. (C2)</p>	-	<p>Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 1 : Comprendre mon environnement professionnel</p>	<p>Élément opérationnel a4 « Agir de manière responsable dans la société »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Section « Agir en tant que professionnel » - Section « Assumer de nouvelles responsabilités en tant que personne privée »
-	<p>a1.ep1a Ils démontrent l'importance de l'apprentissage tout au long de la vie. (C2)</p>	-	<p>Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière</p>	



2 Champ d'apprentissage 2b « Finances personnelles »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 18

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel a4 « Agir de manière responsable dans la société »	a4.ep5a Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent. (C4)	Section « Agir en tant que professionnel » – Étape 1 « Trouver son rôle en tant que professionnel » Vidéo « Maîtriser ses propres finances »	Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 4 : Éviter le surendettement Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 5 : Établir un budget	
	a4.ep5b Ils établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4) <i>Ils calculent le montant mensuel disponible ou manquant. (a4.ep5b)</i>	Section « Assumer de nouvelles responsabilités en tant que personne privée » – Étape 1 « Gérer ses finances personnelles »	Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 5 : Établir un budget	
Élément opérationnel a1 « Examiner et développer des compétences commerciales »	T2b.14 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Étape 1 « Prendre conscience de mon rôle » Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu » Étape 3 « Réaliser un bilan personnel »	Abordé dans les activités finales de tous les chapitres des ouvrages	



		<p>Étape 4 « Définir des objectifs et des mesures SMART »</p> <p>Vidéo « Gérer un dossier de formation »</p>		
-	<p>T2b.1 Ils expliquent les éléments de leur décompte de salaire. (C2)</p> <p><i>Ils expliquent les cotisations de l'employeur et de l'employé. (T2b.1)</i></p> <p><i>Ils expliquent la différence entre le salaire brut et le salaire net. (T2b.1)</i></p>	-	<p>Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 3 : Comprendre les éléments constitutifs de mon salaire</p>	
-	<p>T2b.2 Ils expliquent les causes possibles et les conséquences d'un endettement privé. (C2)</p> <p><i>Ils expliquent la procédure et le cadre juridique d'une mise en faillite privée. (T2b.2)</i></p> <p><i>Ils citent les avantages et les inconvénients d'une mise en faillite privée. (T2b.2)</i></p> <p><i>Ils expliquent les dangers de l'endettement privé. (a4.ep5b)</i></p> <p><i>Ils citent des cas d'endettement typiques. (a4.ep6, T2b.3)</i></p>	-	<p>Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 4 : Éviter le surendettement</p>	
-	<p>a4.ep6 Ils évaluent les mesures visant à éviter et à réduire l'endettement privé. (C4)</p>	-	<p>Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 4 : Éviter le surendettement</p>	



CONFÉRENCE INTERCANTONALE
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE
LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN

-	T2b.3 Ils analysent l'engagement financier à long terme dû à des contrats de leasing. (C4)	-	Partie II • Mon environnement social et économique / Chapitre 4 : Éviter le surendettement	-
---	--------------------------------------------------------------------------------------------	---	------------------------------------------------------------------------------------------------------	---



3 Champ d'apprentissage 3 « Réseaux et marketing personnel »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 20

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel a2 « Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial »	a2.ep1c Ils comparent les profils de professionnels dans les réseaux professionnels. (C3) a2.ep2a Ils développent et présentent une stratégie pour construire et entretenir leur réseau personnel. (C3) <i>Ils développent et présentent un profil personnel (fictif) dans un réseau professionnel courant important pour leur profession. (a2.ep2a)</i>	Guide pratique	Partie IV • Mes réseaux professionnels / Chapitre 9 : Établir une stratégie personnelle d'utilisation des réseaux sociaux	
Élément opérationnel a1 « Examiner et développer des compétences commerciales »	T3a.1 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Étape 1 « Prendre conscience de mon rôle » Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu » Étape 3 « Réaliser un bilan personnel » Étape 4 « Définir des objectifs et des mesures SMART » Vidéo « Gérer un dossier de formation »	Abordé dans les activités finales de tous les chapitres	



CONFÉRENCE INTERCANTONALE
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE
LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN

-	a2.ep1a Ils expliquent l'importance des réseaux professionnels courants. (C2) <i>Ils citent des réseaux professionnels courants. (a2.ep1a)</i>	-	Partie IV • Mes réseaux professionnels / Chapitre 8 : Découvrir les différents réseaux professionnels	
-	a2.ep1b Ils expliquent les opportunités et les risques qu'il y a à apparaître dans les réseaux analogiques et numériques. (C2)	-	Partie IV • Mes réseaux professionnels / Chapitre 8 : Découvrir les différents réseaux professionnels	



4 Champ d'apprentissage 4c « Art »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 22

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel a1 « Examiner et développer des compétences commerciales »	T4c.4 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu » Étape 3 « Réaliser un bilan personnel » Étape 4 « Définir des objectifs et des mesures SMART » Vidéo « Gérer un dossier de formation »	Abordé dans les activités finales de tous les chapitres	
Élément opérationnel a5 « Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions »	-	-		
-	T4c.1 Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2)	-	Partie III • Mon environnement politique et culturel / Chapitre 6 : Découvrir quelques fonctions de l'art	
-	a5.ep9 Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3) <i>Ils expliquent les différentes formes d'art. (a5.ep9)</i>	-	Partie III • Mon environnement politique et culturel / Chapitre 7 : Reconnaître et mesurer les effets de l'art	



Domaine de compétences opérationnelles B

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Communiquer au sein de l'équipe	b.1	4
CA 2 : Collaborer au sein de l'équipe	b.1	4
CA 3 : Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces	b.2	12
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	b.1	10
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	b.1	10



5 Champ d'apprentissage 1 « Communiquer au sein de l'équipe »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 25

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel b1 « Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »	b1.ep3a Dans les situations d'équipe propres au domaine commercial, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3) <i>Ils expliquent les techniques d'entretien courantes. (b1.ep3a)</i>	Élément opérationnel	Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Chapitre 6 : Travailler ensemble et gérer des priorités	
	b1.ep1a Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2)	Étape 1 « S'intégrer dans de nouvelles équipes » - Section « Savoir se comporter avec des personnes d'autres cultures »	Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Kapitel 4 : Mit sozialen, kulturellen und generationenbedingten Unterschieden umgehen	
	b1.ep4a Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits au sein de l'équipe. (C3) <i>Ils présentent des stratégies de résolution des conflits. (b1.ep4a)</i>	Étape 4 « Surmonter des situations difficiles dans l'équipe »	Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Kapitel 5 : Strategien zur Lösung von Konflikten anwenden	



Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<u>Unité d'exercice pratique pour b1 :</u> <ul style="list-style-type: none">- Impulsion : MindMap « Communication en équipe »- Impulsion : Placemat « Communication privée versus professionnelle »- Impulsion : Jeu de rôles « Écoute active »
------------------------------	---	---	---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



6 Champ d'apprentissage 2 « Collaborer au sein de l'équipe »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 26

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel b1: « Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »	<p>b1.ep3b Dans des situations de communication propres au domaine commercial avec des différences interculturelles, ils interagissent au sein de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3)</p> <p><i>Ils expliquent quelles différences interculturelles possibles doivent être prises en compte dans la communication. (b1.ep3b)</i></p>	<p>Étape 1 « S'intégrer dans de nouvelles équipes »</p> <p>– Section « Savoir se comporter avec des personnes d'autres cultures »</p>	<p>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Kapitel 4 : Mit sozialen, kulturellen und generationenbedingten Unterschieden umgehen</p>	
	<p>b1.ep6a Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais pour des mandats propres au domaine commercial et en déduisent les mesures appropriées. (C4)</p> <p><i>Ils montrent les conséquences possibles de mandats propres au domaine commercial ainsi que les mesures appropriées pour y réagir. (b1.ep6a)</i></p>	<p>Étape 2 « Poursuivre les objectifs et respecter des règles »</p> <p>Étape 3 « Collaborer activement dans l'équipe »</p> <p>Étape 4 « Surmonter des situations difficiles dans l'équipe »</p>	<p>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Chapitre 6 : Travailler ensemble et gérer des priorités</p>	



	<i>Ils appliquent les bases de l'analyse personnelle et de la réflexion. (b1.ep5a)</i>	Étape 5 « Réfléchir sur la collaboration »	<p>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Chapitre 6 : Travailler ensemble et gérer des priorités</p> <p>Partie I • Ma maîtrise du français / Chapitre 1 : Communiquer poliment</p>	
-	<i>Ils distinguent différentes situations de communication propres au domaine commercial, telles que « accueillir/prendre congé », « se présenter à la division ». (b1.ep3b)</i>	-	<p>Partie I • Ma maîtrise du français / Chapitre 1 : Communiquer poliment</p> <p>Partie I • Ma maîtrise du français / Chapitre 2 : Réussir un appel téléphonique</p>	
-	<p>b1.ep5a Ils analysent leurs propres valeurs sociales, culturelles et générationnelles qui influencent leurs actions. (C4)</p> <p><i>Ils expliquent des valeurs sociales, culturelles et générationnelles. (b1.ep5a)</i></p>	-	<p>Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe / Kapitel 4 : Mit sozialen, kulturellen und generationenbedingten Unterschieden umgehen</p>	
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<p>Unité d'exercice pratique pour b1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impulsion « Paysage des idées sur les différences de communication culturelles » - Impulsion : Corbeille de courrier « Avoir fort à faire »



				<ul style="list-style-type: none">- Exercice d'application : Mini-Cases « Analyser les situations d'équipe »- Exercice d'application : Critical Incidents « Situations difficiles en équipe »
--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



7 Champ d'apprentissage 3 « Reconnaître et optimiser la fonction des interfaces »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 28

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel b2 « Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise »	b2.ep2b Ils identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise. (C4) <i>Ils distinguent les différents groupes d'intérêts avec leurs demandes et leurs interdépendances. (b2.ep2b) (b2.ep2c)</i>	Élément opérationnel	Partie IV • Ma coopération dans les processus de travail / Chapitre 8 : Identifier les interfaces et améliorer des processus	
	b2.ep2a Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise. (C2) <i>Ils décrivent différents processus de travail en entreprise. (b2.ep2a)</i>	Étape 1 « S'informer sur les groupes d'intérêt et les interfaces au sein de l'entreprise »	Partie IV • Ma coopération dans les processus de travail / Chapitre 7 : Comprendre les processus	
-	b2.ep2c Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des groupes d'intérêts propres au domaine commercial. (C4)	Étape 2 « Agir professionnellement au niveau des interfaces »	Partie IV • Ma coopération dans les processus de travail / Chapitre 9 : Effectuer des tâches d'un processus d'achat	



Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<p><u>Unité d'exercice pratique pour b2 :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Impulsion : MindMap « Travail d'interface professionnel »- Impulsion : Réflexion « Orientation personnelle vers les services »- Impulsion : « Les interfaces en entreprise »- Exercice d'application : Critical Incidents « Les pièges dans le travail d'interface »- Exercice d'application : Étude de cas dirigée « Commande de matériel et de fournitures de bureau »- Exercice d'application : Simulation pratique « Analyse de processus et optimisation »- Exercice d'application : Mini-Cases « Travail d'interface réussi »
------------------------------	---	---	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



8 Champ d'apprentissage de base 4 « Communiquer dans la langue nationale de la région »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 30

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel b1 « Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »	<p>b1.ep2a Ils communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils utilisent un vocabulaire différencié axé sur la pratique et le quotidien et des structures de phrase logiques dans la langue nationale de la région. (b1.ep2a)</i></p> <p><i>Ils s'expriment de manière correcte et appropriée à l'oral dans la langue nationale de la région. (b1.ep2a)</i></p>	<p>Étape 1 « S'intégrer dans de nouvelles équipes »</p> <p>Étape 2 « Poursuivre les objectifs et respecter des règles »</p> <p>Étape 3 « Collaborer activement dans l'équipe »</p>	<p>Partie I • Ma maîtrise du français / Chapitre 1 : Communiquer poliment</p> <p>Partie I • Ma maîtrise du français / Chapitre 2 : Réussir un appel téléphonique</p>	
	<p><i>Ils s'expriment de manière correcte en cas de situation conflictuelle. (b1.ep4a)</i></p>	<p>Étape 4 « Surmonter des situations difficiles dans l'équipe »</p> <p>Outil « Conseils pratiques : Accepter les critiques »</p>		
	<p><i>Ils appliquent des techniques de lecture appropriées. (b1.ep2a)</i></p>	-		



	<p><i>Ils comprennent le contenu de différents textes, qu'ils résumant de manière claire. (b1.ep2a)</i></p> <p><i>Ils résumant des informations issues de différentes sources orales et écrites, telles que des textes variés, des vidéos, des présentations ou des conversations téléphoniques. (b1.ep2a)</i></p>			
	<p><i>Ils expliquent dans quels cas une communication orale est appropriée et dans quels cas, une communication écrite. (b1.ep3a)</i></p>	-		
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<p><u>Unité d'exercice pratique pour b1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Impulsion : Jeu de rôles « Écoute active » - Exercice d'application : Mini-Cases « Analyser les situations d'équipe » - Exercice d'application : Critical Incidents « Situations difficiles en équipe »



9 Champ d'apprentissage de base 5 « Communiquer dans une langue étrangère »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 31

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel b1 « Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »	<p>b1.ep2a Ils communiquent avec les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils utilisent un vocabulaire adapté dans la langue étrangère lors de situations quotidiennes et de situations propres à leur champ professionnel. (b1.ep2a)</i></p> <p><i>Ils s'expriment de manière simple et claire à l'oral dans la langue étrangère. (b1.ep2a)</i></p> <p><i>Ils rédigent des textes adaptés au destinataire. (b1.ep2a)</i></p> <p><i>Ils conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication. (b1.ep2a)</i></p>	<p>Guide pratique</p>	<p>Teil II • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 3 : Telefonieren im Geschäft</p>	



	<i>Ils s'expriment de manière appropriée dans le cadre d'un échange interculturel. (b1.ep1a)</i>	Étape 1 « S'intégrer dans de nouvelles équipes » – Section « Savoir se comporter avec des personnes d'autres cultures »		
	<i>Ils s'expriment de manière appropriée en cas de situation conflictuelle. (b1.ep4a)</i>	Étape 4 « Surmonter des situations difficiles dans l'équipe » Outil « Conseils pratiques : Accepter les critiques »		
Élément opérationnel a5 « Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions »	<i>Ils parlent de valeurs sociales, culturelles et générationnelles. (b1.ep5a)</i>	Section « Développer des valeurs et des attitudes personnelles »		
	<i>Ils différencient des formes de communication orales et écrites appropriées. (b1.ep3a)</i> <i>Ils choisissent un mode d'expression approprié en vue d'une communication écrite et orale adaptée au destinataire. (b1.ep3a)</i>	-		
	<i>Ils résument le contenu de textes simples dans la langue étrangère. (b1.ep2a)</i> <i>Ils rédigent des textes adaptés au destinataire. (b1.ep2a)</i> <i>Ils utilisent correctement les structures de langue et les</i>	-		



	<i>expressions courantes dans la langue étrangère. (b1.ep2a)</i>			
	<i>Ils s'expriment sur des thèmes qu'ils connaissent bien et sur leurs domaines d'intérêts personnels. (CA 2)</i>	-		
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	Pas d'unités d'exercice pratique



Domaine de compétences opérationnelles C

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Planifier et optimiser l'organisation du travail	c.1	14
CA 2 : Participer à des événements internes et externes	c.1	14
CA 3 : Soutenir les processus administratifs	c.2/c.5	12
CA 4 : Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région	c.2	30
CA 5 : Expliquer les bases de la comptabilité	c.5	50



10 Champ d'apprentissage 1 « Planifier et optimiser l'organisation du travail »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 35

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
<p>Élément opérationnel c1 « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »</p>	<p>c1.ep1b Ils utilisent des techniques de travail courantes et des outils numériques pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais. (C3)</p> <p>c1.ep1c Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour les mandats propres au domaine commercial. (C3)</p> <p><i>Ils définissent des tâches avec des durées indicatives par activité. (c1.ep1c)</i></p> <p>c1.ep1d Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)</p> <p><i>Ils expliquent des stratégies possibles de priorisation. (c1.ep1d)</i></p>	<p>Section « Planifier et coordonner des tâches et des ressources »</p> <ul style="list-style-type: none"> – Étapes 3 « Prioriser les échéances et les tâches » – Étapes 4 « Vérifier la planification et la gestion du temps » <p>Outil « Formulaire : Méthode ALPES »</p> <p>Outil « Modèle : Modèle de planning hebdomadaire »</p> <p>Vidéo « Coordonner les interventions au travail et les rendez-vous »</p>	<p>Partie I • Mon organisation au travail / Chapitre 2 : Planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais</p>	<p>Élément opérationnel c3 « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »</p> <ul style="list-style-type: none"> – Chapitre « Établir et surveiller un calendrier »
-	<p>c1.ep1a Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)</p>	-	<p>Partie I • Mon organisation au travail / Chapitre 2 : Planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais</p>	



-	<p>c1.ep1e Ils créent des plans d'organisation appropriés avec des programmes courants. (C3)</p> <p><i>Ils établissent des plans d'organisation en utilisant p. ex. les structures hiérarchiques. (c1.ep1c)</i></p>	-	<p>Partie I • Mon organisation au travail / Chapitre 1 : Me situer dans l'organisation</p>	<p>Élément opérationnel c3 « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Section « Documenter les processus »
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<p>Unité d'exercice pratique pour c1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impulsion « Autogestion orientée sur les ressources » - Impulsion « Les pièges dans la gestion du temps » - Exercice d'application : Simulation pratique « Planification journalière dans l'entreprise pharmaceutique »



11 Champ d'apprentissage 2 « Participer à des événements internes et externes »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 37

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel c1 « Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »	<p>c1.ep7b Ils examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées. (C4)</p> <p><i>Ils montrent différentes techniques de planification et de travail. (c1.ep7b)</i></p> <p><i>Ils appliquent différentes techniques de planification et de travail. (c1.ep7b)</i></p> <p>c1.ep7a Ils identifient et définissent les possibilités d'économiser du temps et des ressources dans leur organisation et leur planification. (C3)</p>	<p>Section « Planifier et coordonner des tâches et des ressources »</p> <ul style="list-style-type: none"> – Étape 2 « Planifier les tâches et les ressources » – Étape 3 « Prioriser les échéances et les tâches » – Étape 4 « Vérifier la planification et la gestion du temps » <p>Outil « Fiche de réflexion : Vérifier la gestion du temps »</p>	<p>Partie I • Mon organisation au travail / Chapitre 2 : Planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais</p>	<p>Élément opérationnel c3 « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »</p> <ul style="list-style-type: none"> – Section « Établir et surveiller un calendrier »
	<p>c1.ep4a Ils planifient un petit événement. (C3)</p> <p><i>Ils expliquent les différentes étapes de travail pour la planification d'un événement donné. (c1.ep4a)</i></p>	<p>Section « Planifier des événements et soutenir la réalisation »</p> <p>Outil « Liste de contrôle : Organiser un événement »</p>		



-	<p>c1.ep5a Ils analysent l'impact environnemental d'un événement et en déduisent les mesures appropriées pour réduire cet impact. (C4)</p> <p><i>Ils décrivent les différents critères concernant l'impact l'environnemental en lien avec l'organisation d'un événement. (c1.ep5a)</i></p>	-	Partie I • Mon organisation au travail / Chapitre 3 : Planifier et organiser un événement	
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<p><u>Unité d'exercice pratique pour c1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Exercice d'application : Simulation pratique « Formation continue en orthophonie »- Exercice d'application : Simulation pratique « Formation à la vente »



12 Champ d'apprentissage 3 « Soutenir les processus administratifs »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 39

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel c2 « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »	<p>c2.ep3a Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)</p> <p><i>Ils classent les documents selon un principe de classement précis. (c2.ep3a)</i></p> <p><i>Ils décrivent les différents types de classement physique et numérique ainsi que le principe de classement afférent. (c2.ep3a)</i></p> <p><i>Ils décrivent le concept d'utilisation commune des documents. (c2.ep1a)</i></p>	<p>Étape 5 « Archiver les documents et organiser le classement »</p>	<p>Partie II • Mon soutien au processus administratif / Chapitre 5 : Structurer le classement physique et numérique</p>	
	<p>c2.ep5d Ils définissent le contenu essentiel des documents administratifs et relatifs au personnel courants. (C3)</p> <p>c2.ep4a Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)</p> <p><i>Ils décrivent la procédure d'élaboration (différentes</i></p>	<p>Étape 2 « Établir des documents de soutien »</p> <p>Étape 4 « Rédiger un procès-verbal »</p> <p>Étape 6 « Donner des renseignements sur les documents »</p>	<p>Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 9 : Expertiser des documents relatifs au personnel</p> <p>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 3 : Travailler avec un traitement de texte</p> <p>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 4 :</p>	



	<i>fonctions, structure d'un document) de documents texte, de tableaux et de présentations. (c2.ep4a)</i>		Utiliser un logiciel de présentation assistée par ordinateur Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 5 : Travailler avec un tableur	
	c2.ep1a Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)	Étape 2 « Établir des documents de soutien – Tableau « À quoi fais-tu attention? Cela signifie concrètement ... »	Partie II • Mon soutien au processus administratif / Chapitre 4 : Gérer l'identité de l'entreprise	
-	c5.ep1e Ils utilisent des outils numériques et des programmes d'application courants pour traiter les chiffres et les données. (C3)	-	Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 5 : Travailler avec un tableur	Élément opérationnel c5 « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières » – Chapitre « Établir un budget, un comparatif de coûts ou un décompte » Élément opérationnel e3 « Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise »
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	Unité d'exercice pratique pour c2 : – Impulsion « Évaluer les documents » – Impulsion « Informations nécessaires pour les activités de soutien »



CONFÉRENCE INTERCANTONALE
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE
LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN

				<ul style="list-style-type: none">– Impulsion « Analyse des activités de soutien »– Exercice d'application : Critical Incidents « Donner des renseignements »– Exercice d'application : Simulation pratique « Mettre de l'ordre dans le classement »– Exercice d'application : Simulation pratique « Créer une liste d'adresses »– Exercice d'application : Situation pratique « Analyser un compte-rendu de réunion »– Exercice d'application : Simulation pratique « Organiser une date »
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



13 Champ d'apprentissage 4 « Expliquer les types de contrats les plus courants dans la langue nationale de la région »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 41

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel c2 « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »	c2.ep5e Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (C3)	Étape 2 « Établir des documents de soutien » Étape 4 « Rédiger un procès-verbal » Étape 5 « Archiver les documents et organiser le classement » Étape 6 « Donner des renseignements sur les documents »	Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 9 : Expertiser des documents relatifs au personnel	
-	c2.ep5a Ils expliquent les éléments du contrat d'apprentissage et les droits et obligations des parties contractantes. (C2)	-	Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 7 : Comprendre le contrat d'apprentissage	
-	c2.ep5b Ils expliquent les éléments centraux d'autres contrats courants (contrat individuel de travail, contrat de vente mobilière, mandat simple, contrat de location, contrat de prêt, société simple, contrat d'entreprise et leasing) et d'autres bases juridiques. (C2)	-	Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 8 : Connaître les autres contrats courants	



-	c2.ep5c Ils expliquent la structure et la langue des documents relatifs au personnel. (C2)	-	Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 9 : Expertiser des documents relatifs au personnel	
	<p><i>Ils expliquent des termes techniques qui sont utilisés dans le domaine des processus d'affaires et de la gestion du personnel. (c2.ep5e)</i></p> <p><i>Ils formulent leurs propres exemples afin d'illustrer des points de grammaire et des structures de langue. (c2.ep5c) (c2.ep5e)</i></p> <p><i>Ils utilisent le vocabulaire approprié dans des textes. (c2.ep5c) (c2.ep5e)</i></p>	-	Partie III • Ma compréhension des contrats / Chapitre 9 : Expertiser des documents relatifs au personnel	
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	Pas d'unités d'exercice pratique



14 Champ d'apprentissage 5 « Expliquer les bases de la comptabilité »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 42

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel c5 « Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières »	-	-		
-	c5.ep1a Ils expliquent les fonctions de base de la comptabilité financière et de l'entreprise. (C2)	-	<p>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 10 : Comprendre le Bilan</p> <p>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 11 : Comprendre le Résultat</p> <p>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 12 : Comprendre le Journal</p> <p>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 13 : Comprendre les étapes de la comptabilité</p>	
-	<p>c5.ep1b Ils présentent la structure d'un compte de résultat et d'un bilan. (C2)</p> <p><i>Ils expliquent la structure et les comptes d'une comptabilité à l'aide des catégories de compte, des groupes de</i></p>	-	<p>Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 10 : Comprendre le Bilan</p>	



	<i>comptes principaux et des comptes individuels du plan comptable suisse PME. (c5.ep1b)</i>			
-	c5.ep1c Ils expliquent la fonction et le déroulement des comptes intermédiaires et annuels. (C2)	-	Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité / Chapitre 11 : Comprendre le Résultat	
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<u>Unité d'exercice pratique pour c5 :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Impulsion « Analyser un livre de caisse » - Exercice d'application : Simulation pratique « Tenir un livre de caisse »



Domaine de compétences opérationnelles D

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs	d.1/d.2	12
CA 2 : Identifier les besoins des clients	d.1/d.2	12
CA 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil	d.2	24
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	d.1/d.2	56
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	d.1/d.2	56



15 Champ d'apprentissage 1 « Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 46

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »	d2.ep1a Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2) d1.ep1a Ils mettent en œuvre les principaux facteurs d'une bonne qualité de service (C3)	Guide pratique	Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 1 : Organiser et concevoir la relation avec les clients	
Élément opérationnel d4 « Entretien des relations avec les clients et les fournisseurs »	d1.ep1b Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2) d2.ep3b Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)	Guide pratique	Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 1 : Organiser et concevoir la relation avec les clients	



Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<u>Unité d'exercice pratique pour d1 :</u> <ul style="list-style-type: none">- Impulsion « Conseils pour construire la relation »- Exercice d'application : CI de communication « Gérer les demandes des clients difficiles »- Exercice d'application : Simulations pratiques « Traiter une demande »- Exercice d'application : Mini-Cases « Contacts clients moins bien réussis »
------------------------------	---	---	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



16 Champ d'apprentissage 2 « Identifier les besoins des clients »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 47

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
<p>Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »</p>	<p>d1.ep2a Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3)</p> <p><i>Ils décrivent différentes façons de traiter les demandes de clients ou de fournisseurs. (d1.ep2a)</i></p> <p>d1.ep2b Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes. (C3)</p> <p><i>Ils décrivent différentes techniques de communication à l'aide d'exemples. (d1.ep2b)</i></p>	<p>Guide pratique</p>	<p>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 2 : Kundenbedürfnisse erfassen</p>	<p>Élément opérationnel d2 « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »</p> <p>– Section « Mener des entretiens d'information »</p>
	<p>d1.ep6a Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins. (C3)</p> <p>d2.ep2b Ils écoutent activement. (C3)</p>	<p>Étape 3 « Répondre aux demandes »</p> <p>Étape 4 « En déduire les besoins »</p>	<p>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 2 : Kundenbedürfnisse erfassen</p>	



	d1.ep5a Ils interprètent des signaux non verbaux. (C3) <i>Ils expliquent la signification de signaux verbaux et non verbaux dans la communication à l'aide d'exemples. (d1.ep5a)</i>			
-	<i>Ils utilisent des outils linguistiques de manière ciblée aussi dans une langue étrangère afin de prendre note de manière systématique par oral ou à l'écrit des demandes de clients ou de fournisseurs. (d1.ep2a)</i>	-	Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 2 : Kundenbedürfnisse erfassen	
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<u>Unité d'exercice pratique pour d1 :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Exercice d'application : Mini-Cases « Identifier les besoins » - Exercice d'application : Jeu de rôles « Prendre en compte des besoins »



17 Champ d'apprentissage 3 « Mener des entretiens d'information et de conseil »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 49

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel d2 « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »	d2.ep2a Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes. (C3) <i>Ils utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue nationale de la région et dans la langue étrangère. (d2.ep2a)</i>	Section « Mener des entretiens d'information »	Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 4 : Informations- und Beratungsgespräche führen	
	d2.ep1b Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens d'information. (C3) <i>Ils citent les différentes étapes des entretiens d'information. (d2.ep1b)</i>	Section « Mener des entretiens de conseil »	Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 4 : Informations- und Beratungsgespräche führen	



	<p>d2.ep6a Ils utilisent des techniques d'argumentation. (C3)</p> <p><i>Ils distinguent les caractéristiques de l'argumentation orale de celles de l'argumentation écrite. (d2.ep6a)</i></p> <p><i>Ils structurent leur argumentation de manière logique et convaincante. (d2.ep6a)</i></p>	<p>Section « Mener des entretiens de conseil »</p> <ul style="list-style-type: none"> – Étape 1 « Créer les bases pour l'entretien de conseil » – Étape 2 « Mener l'entretien de conseil » 	<p>Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil</p> <p>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 4 : Informations- und Beratungsgespräche führen</p>	<p>Élément opérationnel d3 « Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs »</p> <ul style="list-style-type: none"> – Chapitre « Mener un entretien de négociation »
<p>Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »</p>	<p>d2.ep3a Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3)</p>	<p>Étape 1 « Adopter une attitude centrée sur les prestations de service »</p>	<p>Partie I • Ma relation clientèle / Chapitre 3 : Mener des entretiens d'information et de conseil</p> <p>Partie I • Ma relation clientèle / Kapitel 4 : Informations- und Beratungsgespräche führen</p>	
<p>Préparation à la PQ scolaire</p>	-	-	-	<p>Unité d'exercice pratique pour d2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Impulsion « Prendre en compte les objections lors de l'entretien de conseil » – Exercice d'application : Étude de cas dirigée « Mener un entretien de conseil dans une agence de voyages » – Exercice d'application : Jeu de rôles « Entretien de conseil concession automobile »



				<ul style="list-style-type: none">– Exercice d'application : Jeu de rôles « Entretien de conseil repas d'entreprise »– Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information abonnement de fleurs »– Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information école de langues »– Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information arrivée »
--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



18 Champ d'apprentissage de base 4 « Communiquer dans la langue nationale de la région »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 51

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »	<p>d1.ep8a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique et du quotidien. (d1.ep8a) (CA 2)</i></p> <p><i>Ils appliquent correctement les aspects grammaticaux tels que les temps, les déclinaisons et la conjugaison dans des exemples proches de la pratique. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2)</i></p> <p><i>Ils utilisent les structures linguistiques (syntaxe) de manière correcte et adaptée au destinataire. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2) (CA 3)</i></p>	<p>Guide pratique</p>	<p>Partie II • Ma maîtrise du français / Chapitre 5 : Exprimer mes souhaits et mes besoins</p> <p>Partie II • Ma maîtrise du français / Chapitre 6 : Parler de l'avenir</p> <p>Partie II • Ma maîtrise du français / Chapitre 7 : Préparer une lettre commerciale</p> <p>Partie II • Ma maîtrise du français / Chapitre 8 : Rédiger une lettre commerciale</p> <p>Partie II • Ma maîtrise du français / Chapitre 9 : S'exprimer précisément à l'écrit</p>	
	<p><i>Ils utilisent un répertoire de techniques d'interrogation</i></p>	<p>Étape 3 « Répondre aux demandes »</p>		



	<p><i>appropriées dans la langue nationale de la région. (d2.ep2a)</i></p> <p><i>Ils utilisent les expressions linguistiques appropriées pour demander des précisions. (d2.ep2b)</i></p>	<p>– Section « Poser des questions »</p> <p>Vidéo « Répondre à des demandes avec des questions ciblées et en déduire les besoins »</p> <p>Outil « Aide-mémoire : Techniques d'interrogation pour recevoir des demandes »</p>		
<p>Élément opérationnel d2 « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »</p>	<p>d2.ep7a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans le cadre des entretiens d'information et de conseil. (d2.ep7a) (CA 3)</i></p> <p><i>Ils rédigent des textes simples dans la langue nationale de la région de manière correcte sur le plan orthographique et grammatical. (d2.ep7a)</i></p> <p><i>Ils utilisent un vocabulaire différencié et des structures de phrase logiques dans la langue nationale de la région. (d2.ep7a)</i></p> <p><i>Ils conçoivent des textes dans la langue nationale de la région de manière active, adaptée au destinataire et en</i></p>	<p>Guide pratique</p>		



	<i>fonction du but de communication. (d2.ep7a)</i>			
	<i>Ils formulent des arguments appropriés à l'aide d'entretiens de conseil exemplaires dans la langue nationale de la région. (d2.ep1c) (d2.ep6a)</i>	Section « Mener des entretiens de conseil » <ul style="list-style-type: none"> – Section « Indiquer les avantages pour le client » – Section « Répondre aux objections » 		
	<i>Ils rédigent des textes documentaires de manière correcte en termes de forme et de contenu et conformément aux caractéristiques du type de texte, p. ex. notes d'entretien, résumés, etc. (d1.ep2a)</i>	-		
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	Unité d'exercice pratique pour d1 : <ul style="list-style-type: none"> – Exercice d'application : CIs en matière de communication « Gérer les demandes des clients difficiles » – Exercice d'application : Simulations pratiques « Traiter une demande » – Exercice d'application : Jeu de rôles « Prendre en compte des besoins » Unité d'exercice pratique pour d2 :



				<ul style="list-style-type: none">– Exercice d'application : Jeu de rôles « Entretien de conseil concession automobile »– Exercice d'application : Jeu de rôles « Entretien de conseil repas d'entre- prise »– Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information abonnement de fleurs »– Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information école de langues »– Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information arrivée »
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



19 Champ d'apprentissage de base 5 « Communiquer dans une langue étrangère »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 53

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »	<p>d1.ep8a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans la langue étrangère dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique et du quotidien. (d1.ep8a) (CA 2)</i></p> <p><i>Ils appliquent correctement dans la langue étrangère les aspects grammaticaux tels que les temps, les déclinaisons et la conjugaison dans des exemples proches de la pratique. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2)</i></p> <p><i>Ils utilisent les structures linguistiques (syntaxe) dans la langue étrangère de manière correcte et adaptée au destinataire. (d1.ep8a) (d2.ep7a) (CA 2) (CA 3)</i></p>	<p>Guide pratique</p>	<p>Teil III • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 10 : Sich vorstellen und sich mit Teammitgliedern unterhalten</p> <p>Teil III • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 11 : Eine Notiz schreiben</p> <p>Teil III • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 12 : Einen informellen Text schreiben</p> <p>Teil III • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 13 : Informell und formell kommunizieren</p>	



	<p><i>Ils utilisent un répertoire de techniques d'interrogation appropriées dans la langue étrangère. (d2.ep2a)</i></p> <p><i>Ils utilisent les expressions linguistiques appropriées dans une langue étrangère pour demander des précisions. (d2.ep2b)</i></p>	<p>Étape 3 « Répondre aux demandes »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Section « Poser des questions » <p>Vidéo « Répondre à des demandes avec des questions ciblées et en déduire les besoins »</p> <p>Outil « Aide-mémoire : Techniques d'interrogation pour recevoir des demandes »</p>		
<p>Élément opérationnel d2 « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »</p>	<p>d2.ep7a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils utilisent le vocabulaire et les expressions linguistiques appropriés dans la langue étrangère dans le cadre des entretiens d'information et de conseil. (d2.ep7a) (CA 3)</i></p> <p><i>Ils utilisent correctement les structures de langue et les expressions courantes dans la langue étrangère. (d2.ep7a)</i></p> <p><i>Ils s'expriment de manière simple et claire à l'oral dans la langue étrangère. (d2.ep7a)</i></p> <p><i>Ils conçoivent des entretiens dans la langue étrangère de manière adaptée au</i></p>	<p>Guide pratique</p>		



	<i>destinataire et en fonction du but de communication. (d2.ep7a)</i>			
	<i>Ils rédigent des textes documentaires dans une langue étrangère de manière correcte en termes de forme et de contenu et conformément aux caractéristiques du type de texte, p. ex. notes d'entretien, résumés, etc. (d1.ep2a)</i>	-		
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<p>Unité d'exercice pratique pour d1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exercice d'application : Jeu de rôles « Prendre en compte des besoins » <p>Unité d'exercice pratique pour d2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exercice d'application : Jeu de rôles « Entretien de conseil concession automobile » - Exercice d'application : Jeu de rôles « Entretien de conseil repas d'entreprise » - Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information abonnement de fleurs »



CONFÉRENCE INTERCANTONALE
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE
LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN

				<ul style="list-style-type: none">– Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information école de langues »– Exercice d'application : Jeu de rôles « Discussion d'information arrivée »
--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Domaine de compétences opérationnelles E

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Utiliser des applications et expliquer les programmes	e.1	84
CA 2 : Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques	e.2	16
CA 3 : Préparer des contenus multimédias I	e.4	60



20 Champ d'apprentissage 1 « Utiliser des applications et expliquer les programmes »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 57

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel e1 « Utiliser des applications propres au domaine commercial »	<p>e1.ep1a Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3)</p> <p><i>À l'aide d'un programme de traitement de textes, ils conçoivent des documents commerciaux formatés et structurés de manière claire (p. ex. offre ou documents de plusieurs pages). (e1.ep1a)</i></p> <p><i>Ils effectuent avec efficacité des calculs à l'aide de formules et de fonctions dans un tableur et mettent le résultat en forme de manière attrayante. (e1.ep1a)</i></p> <p><i>Ils utilisent des options d'automatisation et des fonctions communes à plusieurs programmes (p. ex. champs, modèles, liens, etc.). (e1.ep1a)</i></p> <p><i>Ils utilisent des outils de collaboration courants de manière ciblée. (e1.ep1a)</i></p>	<p>Section « Utiliser les applications »</p>	<p>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 1 : Utiliser le numérique pour collaborer</p> <p>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 2 : Travailler avec un traitement de texte – Prérequis</p> <p>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 3 : Travailler avec un traitement de texte</p> <p>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 4 : Utiliser un logiciel de présentation assistée par ordinateur</p> <p>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 5 : Travailler avec un tableur</p> <p>Partie II • Ma maîtrise du français / Chapitre 8 : Rédiger une lettre commerciale</p>	



	<p>e1.ep5a Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils numériques courants propres au domaine commercial. (C3)</p> <p><i>Ils utilisent un système d'exploitation pour effectuer les principales tâches de manière efficace et sûre (stockage et recherche de fichiers, gestionnaire de tâches, etc.). (e1.ep5a)</i></p> <p><i>Ils résolvent des problèmes simples et fréquents, p. ex. en lien avec les imprimantes, le réseau ou la connexion de périphériques externes. (e1.ep5a)</i></p>	<p><u>Section « Utiliser les applications »</u></p> <p>– Étape 3 « Résoudre des problèmes techniques »</p>	<p>Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 7 : Résoudre des problèmes liés au numérique</p>	-
	<p>e1.ep3b Ils mettent à jour les programmes d'application ainsi que les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu (content management system). (C3)</p> <p><i>Ils traitent des contenus dans un système de gestion de contenu (CMS). (e1.ep3b)</i></p> <p><i>Ils organisent et gèrent les droits. (e1.ep3b)</i></p>	<p><u>Section « Assurer la gestion des données »</u></p>	<p>Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 1 : Utiliser le numérique pour collaborer</p>	-



	<i>Ils installent les mesures de sécurité sur leur propre appareil. (e1.ep3b)</i>	<u>Section « Assurer la gestion des données »</u> - Étape 2 « Identifier les risques en matière de sécurité des données »	Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 6 : Rechercher toute information pertinente de manière efficiente	-
-	<i>Ils expliquent de manière compréhensible le fonctionnement d'Internet et les problèmes de sécurité qu'il pose. (e1.ep5a)</i> <i>Ils expliquent les bases les plus importantes du matériel informatique, de l'enregistrement des données et des logiciels. (e1.ep5a)</i>	-	Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 7 : Résoudre des problèmes liés au numérique	
-	e1.ep3a Ils expliquent les étapes les plus importantes de la mise à jour des programmes d'application et des systèmes d'exploitation. (C2)	-	Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 7 : Résoudre des problèmes liés au numérique	
-	e1.ep1b Ils expliquent les aspects essentiels et les défis liés au travail avec le nuage (cloud). (C2) <i>Ils expliquent les avantages et les inconvénients du travail avec le nuage, les aspects de la protection des données et les types de systèmes en nuage. (e1.ep1b)</i>	-	Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 1 : Utiliser le numérique pour collaborer	
-	<i>Ils expliquent la structure et l'utilité des systèmes de</i>	-	Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 1 :	



	<i>gestion de contenu et leurs différentes applications.</i> (e1.ep3b)		Utiliser le numérique pour collaborer	
-	e1.ep7a Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)	-	Partie I • Mon utilisation des applications / Chapitre 1 : Utiliser le numérique pour collaborer	
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<p><u>Unité d'exercice pratique pour e1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Impulsion « Aperçu des logiciels courants » - Exercice d'application : Critical Incidents « Les défis de la gestion des données » - Exercice d'application : Simulation pratique « Décompte financier fête de Noël » - Exercice d'application : Simulation pratique « Créer des outils » - Exercice d'application : Simulation pratique « Créer une base de données clients » - Exercice d'application : Simulation pratique « Créer une lettre type » - Exercice d'application : Simulation pratique «



CONFÉRENCE INTERCANTONALE
DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE
LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN

				<p>Résoudre un problème de logiciel »</p> <p>– Exercice d'application : Mini-Cases « Aide pour utiliser un logiciel »</p>
--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



21 Champ d'apprentissage 2 « Effectuer des recherches à l'aide des technologies numériques »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 59

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel e2 « Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique »	e2.ep1a Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations dans le domaine commercial et économique. (C3) <i>Ils expliquent la procédure lors de recherches de différentes informations. (e2.ep1a)</i> <i>Ils expliquent les avantages et les inconvénients de plusieurs canaux d'information et de méthodes de recherche. (e2.ep1a)</i>	Élément opérationnel	Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 6 : Rechercher toute information pertinente de manière efficiente	
	e2.ep3b Ils identifient et définissent les données et informations importantes sur la base de simples demandes de recherche. (C3)	Étape 1 « Consigner le mandat par écrit » Vidéo « Recevoir le mandat »	Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 6 : Rechercher toute information pertinente de manière efficiente	
	e2.ep3c Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (C4) <i>vérifient la qualité des sources d'information à l'aide de critères pertinents. (e2.ep3c)</i>	Étape 3 « Effectuer la recherche » Étape 4 « Évaluer les résultats de la recherche » Vidéo « Déterminer les sources d'information »	Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 6 : Rechercher toute information pertinente de manière efficiente	



-	<p>e2.ep2a Ils appliquent des mesures de sécurité lors de leurs recherches sur Internet. (C3)</p> <p><i>Lors de leurs recherches, ils se protègent à l'aide de diverses mesures (configuration du navigateur, paramètres des cookies et de sécurité, etc.). (e2.ep2a)</i></p> <p><i>Ils décrivent les possibilités et dangers actuels de l'Internet. (e2.ep2a)</i></p>	-	<p>Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique / Chapitre 6 : Rechercher toute information pertinente de manière efficiente</p>	
Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<p><u>Unité d'exercice pratique pour e2 :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Impulsion « Documenter des résultats »- Impulsion « Effectuer des recherches »- Impulsion « Analyser les résultats de recherche »- Impulsion « Évaluer la fiabilité »- Exercice d'application : Simulation pratique « Prestations de physiothérapie »- Exercice d'application : Simulation pratique « Faire des recherches de façon professionnelle »



22 Champ d'apprentissage 3 « Préparer des contenus multimédias I »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 1^{re} année d'apprentissage p. 61

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel e4 « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »	e4.ep1a Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)	Élément opérationnel Étape 2 « Préparer et présenter des contenus »	Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 8 : Créer une conception visuelle du point de vue de l'image Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 9 : Traiter une conception visuelle du point de vue du son Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 10 : Monter un film	
	e4.ep1c Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)	Étape 2 « Préparer et présenter des contenus » – Section « Préparer des présentations selon les normes de l'entreprise » Outil « Aide-mémoire : Préparer une présentation »	Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 8 : Créer une conception visuelle du point de vue de l'image Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 9 : Traiter une conception visuelle du point de vue du son Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 10 : Monter un film	
	<i>Ils réalisent une présentation claire à l'aide d'un logiciel adapté. (e4.ep1a)</i>			
	<i>Ils préparent systématiquement des images et des</i>	Étape 2 « Préparer et présenter des contenus »	Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 8 :	



	<p><i>enregistrements en vue de leur publication sur différentes plateformes. (e4.ep1c)</i></p> <p><i>Ils retravaillent et optimisent eux-mêmes des images. (e4.ep1a)</i></p>	<p>– Section « Créer des images selon les normes de l'entreprise »</p> <p>Outil « Aide-mémoire : Créer des images »</p>	<p>Créer une conception visuelle du point de vue de l'image</p>	
	<p>e4.ep1b Ils expliquent la structure d'un script pour les productions audio et vidéo. (C2)</p> <p><i>Ils réalisent et optimisent des enregistrements audio. (e4.ep1a)</i></p> <p><i>Ils réalisent et retravaillent eux-mêmes des enregistrements vidéo pour en faire de brefs films. (e4.ep1a)</i></p>	<p>Étape 2 « Préparer et présenter des contenus »</p> <p>– Section « Créer des vidéos selon les normes de l'entreprise »</p> <p>Outil « Aide-mémoire : Préparer des vidéos »</p>	<p>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 11 : Créer un projet de conception multimédia</p>	-
	<p>e4.ep1d Ils créent un projet de conception pour divers documents et supports d'information en utilisant des programmes d'application courants. (C3)</p> <p><i>Ils appliquent les principales règles de conception pour différents canaux (newsletter, rapport annuel, blog, site internet, etc.). (e4.ep1d)</i></p>	<p>Étape 3 « Élaborer des modèles pour les formats de média »</p>	<p>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 11 : Créer un projet de conception multimédia</p>	
-	<p><i>Sur la base d'exemples concrets, ils évaluent l'efficacité des couleurs et des nuances de couleurs. (e4.ep1a)</i></p>	-	<p>Partie III • Mes créations multimédias / Chapitre 8 : Créer une conception visuelle du point de vue de l'image</p>	-



Préparation à la PQ scolaire	-	-	-	<u>Unité d'exercice pratique pour e4 :</u> <ul style="list-style-type: none">- Impulsion « Vérifier la qualité des vidéos d'apprentissage »- Exercice d'application : Simulation pratique « Lavage correct des mains »- Exercice d'application : Simulation pratique « Devis client »- Exercice d'application : Simulation pratique « Choix du média »- Exercice d'application : Simulation pratique « Créer une présentation »
------------------------------	---	---	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------