



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

2<sup>e</sup> année d'apprentissage



## Contenu

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>Domaine de compétences opérationnelles A</b>	<b>5</b>
1 Champ d'apprentissage 1 « Travail sur le portfolio : Moi, en tant que personne privée et professionnelle »	6
2 Champ d'apprentissage 2a « Relations sociales et logement »	9
3 Champ d'apprentissage 2b « Finances personnelles »	12
4 Champ d'apprentissage 4a « Démocratie et médias »	15
<b>Domaine de compétences opérationnelles B</b>	<b>19</b>
5 Champ d'apprentissage 1 « Faire face à des changements dans l'entreprise »	20
6 Champ d'apprentissage 2 « Expliquer les bases de la gestion de projet »	23
7 Champ d'apprentissage 3 « Piloter et surveiller l'avancement de projets à l'aide d'exemples simples »	24
8 Champ d'apprentissage de base 4 « Communiquer dans la langue nationale de la région »	25
9 Champ d'apprentissage de base 5 « Communiquer dans une langue étrangère »	27
<b>Domaine de compétences opérationnelles C</b>	<b>29</b>
10 Champ d'apprentissage 1 « Mettre en œuvre des processus en entreprise »	30
11 Champ d'apprentissage 2 « Créer des documents de marketing et de communication »	32
12 Champ d'apprentissage 3 « Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation »	34
13 Champ d'apprentissage de base 4 « Communiquer dans la langue nationale de la région »	36
14 Champ d'apprentissage de base 5 « Communiquer dans une langue étrangère »	39
<b>Domaine de compétences opérationnelles D</b>	<b>42</b>
15 Champ d'apprentissage 1 « Mener des entretiens de vente et de négociation »	43
16 Champ d'apprentissage 2 « Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs »	45
17 Champ d'apprentissage de base 3 « Communiquer dans la langue nationale de la région »	47
18 Champ d'apprentissage de base 4 « Communiquer dans une langue étrangère »	49
<b>Domaine de compétences opérationnelles E</b>	<b>51</b>
19 Champ d'apprentissage 1 « Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données »	52
20 Champ d'apprentissage 2 « Préparer et évaluer des statistiques et des données »	54
21 Champ d'apprentissage 3 « Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II »	56



## 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 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 2<sup>e</sup> 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 :

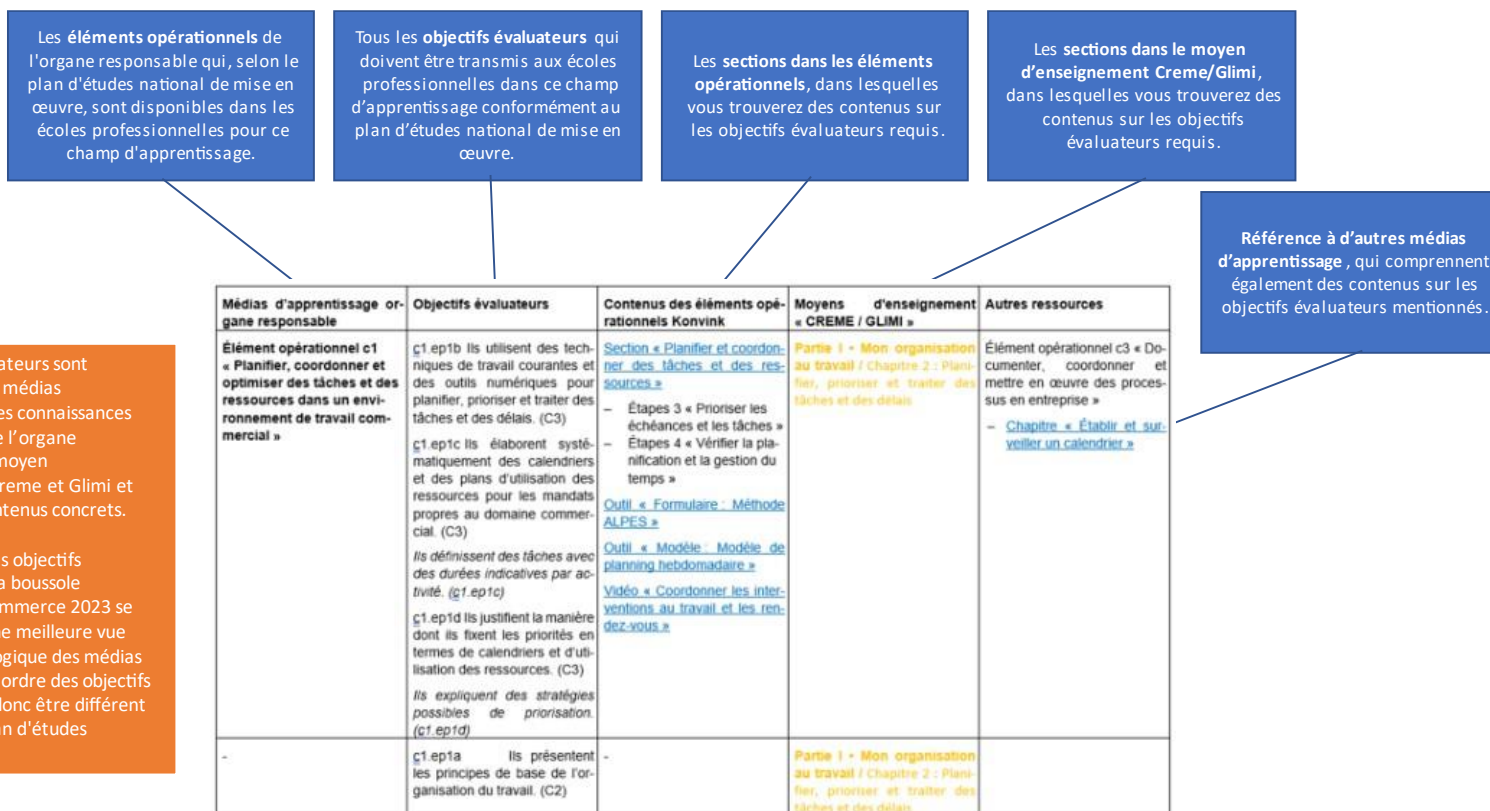


Illustration : informations par champ d'apprentissage



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	<b>a.1/a.3/T1</b>	<b>16</b>
CA 2a : Relations sociales et logement	<b>a.4/T2</b>	<b>8.5</b>
CA 2b : Finances personnelles	<b>a.4/T2</b>	<b>7.5</b>
CA 4a : Démocratie et médias	<b>a.5/T4</b>	<b>8</b>



**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 2<sup>e</sup> 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)	<a href="#">Schéma</a> <a href="#">Guide pratique</a> <a href="#">Vidéo « Gérer un dossier de formation »</a>	Partie V • Mon environnement professionnel II / Chapitre 10 : Mesurer mon avancement	
	a1.ep3a Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3) T1.9			
	T1.9 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	<a href="#">Étape 1 « Prendre conscience de mon rôle »</a> <a href="#">Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu »</a> <a href="#">Étape 3 « Réaliser un bilan personnel »</a> <a href="#">Vidéo « Gérer un dossier de formation »</a>	Abordé dans les activités finales de tous les chapitres des ouvrages	
	a1.ep3b Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences. (C3)	<a href="#">Étape 4 « Définir des objectifs et des mesures SMART »</a>	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 VALAIS

			<b>Partie V • Mon environnement professionnel II / Chapitre 10 : Mesurer mon avancement</b>	
	<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, p. ex. à l'aide d'un « Vision Board ».</i> (T1.4)</p>	<p><u>Étape 5 « Faire avancer sa propre évolution professionnelle »</u>, Section « Créer un Vision Board »</p>	<p><b>Partie I • Mon environnement professionnel / Chapitre 2 : Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière</b></p> <p><b>Partie V • Mon environnement professionnel II / Chapitre 10 : Mesurer mon avancement</b></p>	
	<p>a3.ep1c Ils postulent de manière adéquate à un nouveau poste. (C5)</p> <p><i>Ils décrivent les contenus d'une candidature. (a3.ep1c)</i></p> <p><i>Ils expliquent comment compresser de manière judicieuse les annexes d'une candidature. (a3.ep1c)</i></p> <p><i>Ils élaborent des documents de candidature électroniques attrayants en respectant les directives relatives à la taille des annexes. (a3.ep1c)</i></p> <p><i>Ils identifient les compétences requises dans les offres d'emploi et les mettent en évidence</i></p>	-	<b>Partie V • Mon environnement professionnel II / Chapitre 11 : Postuler efficacement</b>	



	<i>dans leurs documents de candidature. (a3.ep1c)</i>			
	<p>T1.6 Ils évaluent des cas simples issus du droit du travail. (C5)</p> <p><i>Ils expliquent les caractéristiques du contrat de travail. (a3.ep1c)</i></p> <p><i>Ils expliquent les droits et obligations des parties contractantes dans le contrat de travail. (T1.6)</i></p> <p><i>À l'aide d'exemples, ils résolvent des problèmes juridiques simples relatifs au contrat de travail dans les domaines de la résiliation du contrat, des heures supplémentaires, du maintien du versement du salaire, du droit aux vacances et du devoir de diligence et de loyauté en s'appuyant sur le Code des obligations. (T1.6)</i></p>	-	<b>Partie V • Mon environnement professionnel II /</b> <b>Chapitre 11 : Postuler efficacement</b>	





## 2 Champ d'apprentissage 2a « Relations sociales et logement »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 17

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 »	T2a.9 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	<a href="#">Étape 1 « Prendre conscience de mon rôle »</a> <a href="#">Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu »</a> <a href="#">Étape 3 « Réaliser un bilan personnel »</a> <a href="#">Vidéo « Gérer un dossier de formation »</a>	Abordé dans les activités finales de tous les chapitres des ouvrages	
Élément opérationnel a4 « Agir de manière responsable dans la société »	-	-		
	T2a.1 Ils comparent différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (C3) <i>Ils expliquent les conditions et les effets des différentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (T2a.1)</i> <i>Ils analysent et présentent les conditions et les effets des dif-</i>	-	<b>Partie VI • Mon environnement social et économique / Chapitre 12 : Vivre en société</b>	



	<i>férentes formes de vie commune (concubinage, mariage, partenariat enregistré). (T2a.1)</i>			
	T2a.2 Ils expliquent la procédure du mariage et les effets de ce dernier. (C2) T2a.3 Ils expliquent la procédure et les conséquences du divorce. (C2)	-	<b>Partie VI • Mon environnement social et économique / Chapitre 12 : Vivre en société</b>	
	T2a.4 Ils évaluent des cas simples issus du droit de la famille (C5) <i>Il explique la signification et les effets du régime matrimonial pendant le mariage et après sa dissolution. (T2a.4)</i> <i>Ils appliquent le Code civil à des cas simples issus du droit de la famille. (T2a.4)</i> <i>A l'aide d'exemples simples, ils calculent la liquidation du régime matrimonial en cas de divorce pour les trois régimes matrimoniaux. (T2a.4)</i>	-	<b>Partie VI • Mon environnement social et économique / Chapitre 12 : Vivre en société</b>	
	T2a.5 Ils comparent la signification de la famille et des rôles dévolus aux hommes et aux femmes aussi bien dans notre culture que dans d'autres cultures. (C4)	-	<b>Partie VI • Mon environnement social et économique / Chapitre 12 : Vivre en société</b>	



	<i>Ils décrivent les droits et les obligations de chaque conjoint. (T2a.5)</i>			
	<p>a4.ep2 Ils réfléchissent à leurs propres attentes quant à leurs relations sociales. (C4)</p> <p>a4.ep3 Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)</p> <p><i>Ils expliquent les étapes typiques de la résolution des conflits en tenant compte des niveaux d'escalade (a4.ep3)</i></p>	-	<b>Partie VI • Mon environnement social et économique / Chapitre 12 : Vivre en société</b>	



### 3 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 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 20

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 »	T2b.14 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	<a href="#">Étape 1 « Prendre conscience de mon rôle »</a> <a href="#">Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu »</a> <a href="#">Étape 3 « Réaliser un bilan personnel »</a> <a href="#">Vidéo « Gérer un dossier de formation »</a>	Abordé dans les activités finales de tous les chapitres des ouvrages	
Élément opérationnel a4 « Agir de manière responsable dans la société »	-	-		
	T2b.5 Ils expliquent le fonctionnement des assurances. (C2) <i>Ils expliquent le principe de solidarité au moyen d'une assurance. (T2b.5)</i> <i>Ils font la différence entre assurances de personnes, assurances choses et assurances de patrimoine. (T2b.5)</i>	-	<b>Partie VI • Mon environnement social et économique II / Chapitre 13 : S'assurer efficacement</b>	



	T2b.6 Ils distinguent les assurances de personnes, de biens et de fortune. (C3)			
	<p>a4.ep1 Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)</p> <p><i>Ils expliquent les principales prestations des assurances de responsabilité civile et des assurances choses. (a4.ep1)</i></p> <p><i>Ils expliquent les termes de sous-assurance et de sur-assurance et calculent le montant versé par l'assurance. (a4.ep1)</i></p>	-	<p><b>Partie VI • Mon environnement social et économique II / Chapitre 13 :</b> S'assurer efficacement</p>	
	<p>T2b.7 Ils expliquent la signification des assurances obligatoires et facultatives. (C2)</p> <p>T2b.8 Ils citent les principaux avantages des assurances sociales de l'Etat. (C1)</p> <p>T2b.9 Ils expliquent les principales prestations de l'assurance-maladie et accidents. (C2)</p>	-	<p><b>Partie VI • Mon environnement social et économique II / Chapitre 13 :</b> S'assurer efficacement</p>	
	<p>T2b.4 Ils distinguent les risques assurables et non assurables. (C4)</p> <p><i>Ils expliquent la nécessité d'avoir des assurances pour les particuliers. (T2b.4)</i></p>	-	<p><b>Partie VI • Mon environnement social et économique II / Chapitre 13 :</b> S'assurer efficacement</p>	



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

	<p><i>Ils expliquent comment gérer les risques (identifier, éviter, réduire, répercuter, supporter les risques). (T2b.4)</i></p> <p><i>Ils analysent la gestion des risques d'un particulier. (T2b.4)</i></p> <p>a4.ep7 Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)</p> <p><i>Ils décrivent les principaux risques assurables. (a4.ep7)</i></p>			
	<p>a4.ep8a Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)</p> <p>T2b.10 Ils expliquent l'objectif et le financement de la prévoyance étatique, professionnelle et privée. (C2)</p>	-	<p><b>Partie VI • Mon environnement social et économique II / Chapitre 13 : S'assurer efficacement</b></p>	
	<p>a4.ep8b Ils expliquent le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)</p>	-	<p><b>Partie VI • Mon environnement social et économique II / Chapitre 13 : S'assurer efficacement</b></p>	



#### 4 Champ d'apprentissage 4a « Démocratie et médias »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 22

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
<b>Élément opérationnel a5</b> « Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions »	a5.ep4 Ils se penchent sur des événements politiques actuels et distinguent les groupes d'intérêts les plus importants et les zones de tension qui en résultent. (C4)	<a href="#">Section « Se faire une opinion politique et la représenter »</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Étape 1 « S'informer sur des thèmes politiques »</li> <li>– Étape 2 « Adopter une position politique »</li> <li>– Étape 3 « Reconsidérer une position politique »</li> </ul>		-
<b>Élément opérationnel a1</b> « Examiner et développer des compétences commerciales »	T4a.9 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	<a href="#">Étape 1 « Prendre conscience de mon rôle »</a> <a href="#">Étape 2 « Documenter mon travail et y réfléchir en continu »</a> <a href="#">Étape 3 « Réaliser un bilan personnel »</a> <a href="#">Vidéo « Gérer un dossier de formation »</a>	<b>Abordé dans les activités finales de tous les chapitres des ouvrages</b>	
	a5.ep1a Ils décrivent la structure et l'organisation du système juridique. (C2)  a5.ep1b Ils expliquent l'importance de la Constitution fédérale et des lois fédérales dans le système juridique. (C2)	-	<b>Partie VII • Mon environnement politique et culturel II / Chapitre 14 : Comprendre le système politique de la Suisse</b>	



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

	<p><i>Ils expliquent la hiérarchie de la Constitution, des lois et des ordonnances. (a5.sp1b)</i></p> <p>a5.ep2a Ils expliquent les principes fondamentaux de la démocratie suisse. (C2)</p> <p>T4a.1 Ils expliquent le principe de la séparation des pouvoirs. (C2)</p> <p>a5.ep2b Ils décrivent la séparation des pouvoirs en Suisse ainsi que les tâches du pouvoir législatif, exécutif et judiciaire au niveau fédéral. (C2)</p>			
	<p>T4a.2 Ils décrivent les institutions fédérales, notamment leur composition, leurs tâches et la procédure des élections. (C2)</p>	-		<p><b>Partie VII • Mon environnement politique et culturel II / Chapitre 14 : Comprendre le système politique de la Suisse</b></p>
	<p>T4a.3 Ils expliquent la fonction des droits fondamentaux, les droits civiques et politiques selon la Constitution fédérale. (C2)</p>	-		<p><b>Partie VII • Mon environnement politique et culturel II / Chapitre 14 : Comprendre le système politique de la Suisse</b></p>
	<p>T4a.4 Ils expliquent les obligations en tant que citoyen/ne suisse. (C2)</p>	-		<p><b>Partie VII • Mon environnement politique et culturel II / Chapitre 14 : Comprendre le système politique de la Suisse</b></p>





	<p>T4a.5 Ils expliquent comment se déroule une votation populaire au niveau fédéral. (C2)</p> <p>T4a.6 Ils expliquent les procédures électorales au niveau fédéral. (C2)</p> <p>T4a.7 Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)</p> <p><i>Ils expliquent la différence entre élire et voter. (T4a.7)</i></p> <p>a5.ep3 Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique. (C2)</p>	-	<p><b>Partie VII • Mon environnement politique et culturel II / Chapitre 14 : Comprendre le système politique de la Suisse</b></p>	
	<p><i>Ils décrivent les partis du Conseil fédéral et les organisations faïtières des associations patronales et syndicales de la Suisse. (a5.ep4)</i></p> <p><i>Ils présentent, pour des problématiques données et futures concernant l'économie et la société, les idées des partis du Conseil fédéral et des organisations faïtières des associations patronales et syndicales de la Suisse. (a5.ep4)</i></p> <p><i>Ils évaluent, pour des problématiques données et futures</i></p>	-	<p><b>Partie VII • Mon environnement politique et culturel II / Chapitre 14 : Comprendre le système politique de la Suisse</b></p>	



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

	<p><i>concernant l'économie et la société, les opportunités et les risques en tenant compte des idées des partis du Conseil fédéral et des organisations faitières des associations patronales et syndicales de la Suisse. (a5.ep4)</i></p>			
--	---	--	--	--



## Domaine de compétences opérationnelles B

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Faire face à des changements dans l'entreprise	<b>b.2/b.5</b>	<b>14</b>
CA 2 : Expliquer les bases de la gestion de projet	<b>b.4</b>	<b>8</b>
CA 3 : Piloter et surveiller l'avancement de projets à l'aide d'exemples simples	<b>b.4</b>	<b>16</b>
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	<b>b.1/b.2/ b.3</b>	<b>22</b>
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	<b>b.1/b.2</b>	<b>20</b>



## 5 Champ d'apprentissage 1 « Faire face à des changements dans l'entreprise »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 29

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel b5 « Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise »	<p>b5.ep2c Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)</p> <p><i>Ils décrivent comment des processus de changement (p. ex. dans le domaine numérique) affectent les activités propres au domaine commercial. (b5.ep2c)</i></p> <p><i>Ils expliquent des processus de changement (p. ex. dans le domaine numérique). (b5.ep2c)</i></p>	<p><a href="#">Étape 1 « Aborder les processus de changement »</a></p> <p><a href="#">Outil « Formulaire : Aborder les changements en fonction des objectifs »</a></p>	<p><b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 10 • Faire face à des changements dans l'entreprise</b></p>	
	<p>b5.ep4a Ils réfléchissent à des procédures caractéristiques dans leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)</p>	<p><a href="#">Étape 2 « Contribuer aux changements »</a></p> <p><a href="#">Étape 3 « Apporter des idées et des mesures d'amélioration »</a></p> <p><a href="#">Étape 4 « Évoluer avec les changements »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Analyser la propre attitude face aux changements »</a></p>		



		<a href="#">Outil « Formulaire : Analyser mon attitude »</a>		
	<p>b5.ep2a Ils effectuent des recherches sur les développements actuels dans le domaine économique et social et réfléchissent aux effets sur l'entreprise et leur environnement de travail. (C4)</p> <p><i>Ils présentent le contenu de leurs recherches sur les développements de manière exhaustive. (b3.ep2a)</i></p> <p><i>Ils décrivent les effets possibles des résultats de leurs recherches sur leur propre domaine de travail. (b3.ep2a)</i></p>	-	<p><b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 10 • Faire face à des changements dans l'entreprise</b></p>	<p>Élément opérationnel b3 « Participer aux discussions économiques »</p> <p><a href="#">Section « Interpréter les développements économiques »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Étape 1 « Acquérir des informations »</li> <li>- Étape 2 « En déduire les influences sur l'entreprise »</li> </ul> <p><a href="#">Vidéo « Interpréter les développements économiques »</a></p> <p><a href="#">Outil « Critères de contrôle des sources »</a></p>
<b>Élément opérationnel b2 « Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise »</b>	-	-		
	<p>b2.ep5a Ils expliquent le rôle des objectifs normatifs et stratégiques pour une entreprise. (C2)</p> <p><i>Ils expliquent les différences entre les objectifs normatifs et stratégiques d'une entreprise. (b2.ep5a)</i></p> <p><i>Ils décrivent l'apparition des objectifs stratégiques à long</i></p>	-	<p><b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 10 • Faire face à des changements dans l'entreprise</b></p>	



	<i>terme à partir des visions de l'entreprise. (b2.ep5a)</i>			
	<i>Ils citent des développements actuels dans le domaine économique et social. (b2.ep5a)</i>	-	<b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 10 • Faire face à des changements dans l'entreprise</b>	
	b5.ep1a Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise. (C2)		<b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 10 • Faire face à des changements dans l'entreprise</b>	
	b5.ep2b Ils expliquent de manière critique les possibilités de changement organisationnel dans l'entreprise. (C2)	-	<b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 10 • Faire face à des changements dans l'entreprise</b>	



## 6 Champ d'apprentissage 2 « Expliquer les bases de la gestion de projet »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> 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 b4 « Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels »	b4.ep1a Ils expliquent les bases de la planification, de l'organisation, de la mise en œuvre et du contrôle des projets. (C2)	<a href="#">Schéma</a>	<b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 11 • Organiser des projets en entreprise</b>	
	b4.ep2a Ils définissent un environnement de travail numérique et une structure de documentation adaptés aux projets. (C3)  <i>À l'aide d'exemples, ils montrent les étapes de la création d'un environnement de travail numérique et d'une structure de documentation. (b4.ep2a)</i>	<a href="#">Étape 5 « Assurer le suivi des environnements de travail numériques »</a>  <a href="#">Vidéo « Assurer le suivi des environnements de travail »</a>	<b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 11 • Organiser des projets en entreprise</b>	
	b4.ep4c Ils établissent les procès-verbaux et autres documents liés au projet. (C3)  <i>Ils documentent des processus liés à un projet de manière complète. (b4.ep4c)</i>	<a href="#">Étape 5 « Assurer le suivi des environnements de travail numériques »</a> , Section « Établir des rapports pour les projets »  <a href="#">Étape 6 « Suivre l'avancement du projet et réagir aux changements »</a>  <a href="#">Outil « Procès-verbal de projet »</a>	<b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 11 • Organiser des projets en entreprise</b>	



## 7 Champ d'apprentissage 3 « Piloter et surveiller l'avancement de projets à l'aide d'exemples simples »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 32

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel b4 « Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels »	<p>b4.ep3a Ils créent des calendriers pour des projets simples ou des projets partiels. (C3)</p> <p><i>Ils citent les bases et les étapes de la mise en œuvre de projets et de projets partiels. (b4.ep3a)</i></p>	<p><a href="#">Étape 2 « Planifier des tâches de gestion de projet »</a></p> <p><a href="#">Étape 3 « Établir des calendriers et des budgets pour les projets »</a></p> <p><a href="#">Outil « Modèle : Calendrier »</a></p>	<p><b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 12 • Piloter et surveiller des projets en entreprise</b></p>	
	<p>b4.ep4a Pour les projets simples, ils définissent les instruments de suivi de l'avancement du projet. (C3)</p> <p><i>Ils citent les instruments possibles pour le suivi de l'avancement des projets. (b4.ep4a)</i></p> <p><i>Ils utilisent des instruments pour suivre l'avancement des projets. (b4.ep4a)</i></p> <p>b4.ep4b Ils contrôlent le déroulement du projet sur la base des spécifications du projet. (C3)</p>	<p><a href="#">Étape 6 « Suivre l'avancement du projet et réagir aux changements »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Communiquer dans les projets »</a></p>	<p><b>Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise / Chapitre 12 • Piloter et surveiller des projets en entreprise</b></p>	





## 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 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 34

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
<b>Élément opérationnel b1</b> <b>« Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »</b>	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)	<a href="#">Guide pratique</a>	<b>Partie VII • Ma maîtrise du français II / Chapitre 13 •</b> Effectuer des recherches de manière critique, résumer et présenter les résultats	
<b>Élément opérationnel b2</b> <b>« Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise »</b>	b2.ep4a Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)  <i>Ils mènent des entretiens exigeants sur des sujets liés à leur activité professionnelle dans la langue nationale de la région. (b2.ep4a)</i>  <i>Ils utilisent un vocabulaire différencié lorsqu'ils traitent avec différents groupes d'intérêts. (b2.ep4a)</i>	<a href="#">Étape 1 « S'informer sur les groupes d'intérêt et les interfaces au sein de l'entreprise »</a>  <a href="#">Étape 2 « Agir professionnellement au niveau des interfaces »</a>	<b>Partie VII • Ma maîtrise du français II / Chapitre 13 •</b> Effectuer des recherches de manière critique, résumer et présenter les résultats	



<p><b>Élément opérationnel b3</b> <b>« Participer aux discussions économiques »</b></p>	<p>b3.ep2a Ils recherchent de manière critique des informations sur des sujets économiques actuels et fondamentaux. (C3)</p> <p><i>Ils résument le contenu essentiel des informations dans un langage approprié. (b3.ep2a)</i></p> <p><i>Ils utilisent correctement dans la langue nationale de la région les termes techniques dont ils ont besoin pour leur domaine d'activité. (b3.ep2a)</i></p> <p><i>Ils expliquent les changements organisationnels dans l'entreprise de manière compréhensible et avec les termes techniques adéquats. (b5.ep2b)</i></p>	<p><a href="#">Guide pratique</a></p>	<p><b>Partie VII • Ma maîtrise du français II / Chapitre 13 •</b> <b>Effectuer des recherches de manière critique, résumer et présenter les résultats</b></p>	<p>Élément opérationnel e2 « Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique »</p> <p>– <a href="#">Guide pratique</a></p> <p>Élément opérationnel b5 « Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise »</p> <p>– <a href="#">Étape 1 « Aborder les processus de changement »</a></p>
---	---	---------------------------------------	---	---



## 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 2e année d'apprentissage p. 36

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
<b>Élément opérationnel b1</b> <b>« Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »</b>	<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 saisissent des contenus exigeants qui sont communiqués oralement ou par écrit. (b1.ep2a)</i></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 utilisent correctement les structures de langue et les expressions appropriées dans la langue étrangère. (b1.ep2a)</i></p> <p><i>Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue étrangère avec assurance et de manière compréhensible. (b1.ep2a)</i></p>	<p><a href="#">Guide pratique</a></p>	<p><b>Teil VIII • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 14 •</b> <b>Geschäftsbrieve verfassen</b></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><b>Élément opérationnel b2</b> <b>« Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise »</b></p>	<p>b2.ep4a Ils communiquent des contenus techniques et spécialisés exigeants sous forme d'informations destinées à différents groupes d'intérêts de manière ciblée, également dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils mènent des entretiens simples sur des sujets liés à leur activité professionnelle dans la langue étrangère. (b2.ep4a)</i></p> <p><i>Ils utilisent de manière ciblée dans la langue étrangère les termes techniques dont ils ont besoin pour leur domaine d'activité. (b2.ep4a)</i></p>	<p><u>Étape 1 « S'informer sur les groupes d'intérêt et les interfaces au sein de l'entreprise »</u></p> <p><u>Étape 2 « Agir professionnellement au niveau des interfaces »</u></p>	<p><b>Teil VIII • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 14 • Geschäftsbriefe verfassen</b></p>	



## Domaine de compétences opérationnelles C

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Mettre en œuvre des processus en entreprise	<b>c.3</b>	<b>20</b>
CA 2 : Créer des documents de marketing et de communication	<b>c.4</b>	<b>20</b>
CA 3 : Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation	<b>c.5</b>	<b>50</b>
CAB 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	<b>c.3/c.4</b>	<b>30</b>
CAB 5 : Communiquer dans une langue étrangère	<b>c.4</b>	<b>40</b>



## 10 Champ d'apprentissage 1 « Mettre en œuvre des processus en entreprise »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 40

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel c3 « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »	c3.ep1c Ils expliquent les bases de la gestion des processus. (C2)	<a href="#">Schéma</a>	Partie V • Ma gestion des processus en entreprise / Chapitre 14 • Mettre en œuvre des processus en entreprise	
	c3.ep1d Ils créent des descriptions de processus sous forme graphique et textuelle avec des programmes d'application courants. (C3)  <i>Ils expliquent les éléments et la structure des diagrammes. (c3.ep1d)</i>	<a href="#">Schéma</a> <a href="#">Section « Documenter les processus »</a> <a href="#">Vidéo « Mise en œuvre des facteurs critiques déterminant pour le succès de la documentation des processus »</a> <a href="#">Outil « Fiche d'informations : Se préparer à un entretien et la documentation du processus »</a> <a href="#">Outil « Modèle : Modèle d'entretien »</a> <a href="#">Outil « Modèle : Modèle d'observation »</a>	Partie V • Ma gestion des processus en entreprise / Chapitre 15 • Élaborer des processus simples à l'aide de logiciels courants et les optimiser	
	c3.ep6a Ils analysent les flux de processus, identifient les problèmes et développent des mesures d'optimisation. (C4)	<a href="#">Section « Optimiser les processus existants »</a>	Partie V • Ma gestion des processus en entreprise / Chapitre 15 • Élaborer des processus simples à l'aide	



	<i>Ils expliquent l'approche d'une analyse de processus en entreprise. (c3.ep6a)</i>	<a href="#">Outil « Impulsion : Réaliser l'optimisation d'un processus »</a>	de logiciels courants et les optimiser	
	c3.ep3a Ils établissent des calendriers pour les processus de travail. (C3)	<a href="#">Section « Établir et surveiller un calendrier »</a> <a href="#">Vidéo « Assurer le flux d'informations et prendre des mesures »</a>	<b>Partie V • Ma gestion des processus en entreprise / Chapitre 15 • Élaborer des processus simples à l'aide de logiciels courants et les optimiser</b>	Élément opérationnel b4 « Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels » – <a href="#">Étape 3 « Établir des calendriers et des budgets pour les projets »</a>
	c3.ep1a Ils décrivent les processus de prestation de services typiques d'une entreprise. (C2)	-	<b>Partie V • Ma gestion des processus en entreprise / Chapitre 14 • Mettre en oeuvre des processus en entreprise</b>	
	c3.ep1b Ils montrent les éléments de base et les interfaces d'un processus en entreprise. (C2)	-	<b>Partie V • Ma gestion des processus en entreprise / Chapitre 14 • Mettre en oeuvre des processus en entreprise</b>	



**11 Champ d'apprentissage 2 « Créer des documents de marketing et de communication »**

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 42

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel c4 « Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication »	c4.ep1a Ils décrivent les caractéristiques de base des concepts d'information et de communication de l'entreprise. (C2)	<p><a href="#">Schéma</a></p> <p><a href="#">Étape 1 « Recevoir un mandat et obtenir des informations »</a></p> <p><a href="#">Étape 2 « Effectuer l'analyse du groupe cible »</a></p> <p><a href="#">Étape 3 « Planifier une action de communication »</a></p>	Partie VI • Ma gestion du marketing / Chapitre 17 • Connaître les activités et les stratégies du marketing	
	c4.ep1b Ils présentent les caractéristiques des canaux de communication usuels. (C2)	<p><a href="#">Étape 1 « Recevoir un mandat et obtenir des informations »</a></p>	Partie VI • Ma gestion du marketing / Chapitre 16 • Communiquer à l'intérieur de l'entreprise	
	<p>c4.ep6b Ils élaborent des documents de communication et de marketing analogiques et numériques usuels. (C3)</p> <p><i>À l'aide d'exemples, ils utilisent des formulations appropriées dans la langue nationale de la région. (c4.ep6b)</i></p> <p><i>À l'aide d'exemples, ils utilisent des formulations appropriées dans la langue étrangère. (c4.ep6b)</i></p>	<p><a href="#">Étape 4 « Créer et publier le contenu de la communication »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Créer et gérer des posts d'entreprise sur les réseaux sociaux »</a></p>	Partie VI • Ma gestion du marketing / Chapitre 18 • Élaborer des documents de communication	





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

	c4.ep6a Ils décrivent les caractéristiques les plus importantes des stratégies et activités de marketing. (C2)	-		
--	--	---	--	--



## 12 Champ d'apprentissage 3 « Expliquer les transactions financières et créer des documents de facturation »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 44

Médias d'apprentissage organe 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.ep3a Ils créent des documents de facturation et des ordres de paiement. (C3) <i>Ils citent diverses applications pour la facturation et le suivi des paiements. (c5.ep3a)</i>	<a href="#">Section « Établir une facture »</a>	<b>Partie VIII • Ma gestion des transactions financières</b> / Chapitre 25 • Élaborer des documents de facturation et de paiement	
	c5.ep5a Ils vérifient les processus de paiement et en déduisent des mesures d'optimisation. (C4) <i>Ils décrivent la procédure applicable pour vérifier les processus de paiement. (c5.ep5a)</i>	<a href="#">Section « Contrôler une facture entrante »</a> <a href="#">Section « Assister le processus de paiement »</a> – Étape 2 « Établir un ordre de paiement ou contrôler les règlements entrants » <a href="#">Vidéo « Contrôler les factures »</a>	<b>Partie VIII • Ma gestion des transactions financières</b> / Chapitre 25 • Élaborer des documents de facturation et de paiement	
	c5.ep1d Ils préparent des budgets, des décomptes, des relevés et des calculs de dépenses et de recettes et en tirent des recommandations d'action. (C4) <i>Ils appliquent les directives pour l'élaboration du budget à l'aide d'un exemple. (c5.ep1d)</i>	<a href="#">Section « Établir un budget, un comparatif de coûts ou un décompte »</a> <a href="#">Vidéo « Établir un décompte se basant sur un budget »</a> <a href="#">Outil « Budget »</a> <a href="#">Outil « Décompte »</a> <a href="#">Outil « Budget et décompte »</a>	<b>Partie VIII • Ma gestion des transactions financières</b> / Chapitre 22 • Déterminer le résultat de l'entreprise commerciale  <b>Partie VIII • Ma gestion des transactions financières</b> / Chapitre 23 • Comptabiliser les opérations de clôture	



			<b>Partie VIII • Ma gestion des transactions financières / Chapitre 24 • Établir les budgets et les décomptes</b>	
	<i>Ils expliquent l'incidence des opérations avec et sans influence sur le résultat ainsi que les opérations avec et sans effet monétaire sur le bilan et sur le compte de résultat. (c5ep1d)</i>	-	<b>Partie VIII • Ma gestion des transactions financières / Chapitre 22 • Déterminer le résultat de l'entreprise commerciale</b>	



### 13 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 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 45

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
<b>Élément opérationnel c3</b> « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »	c3.ep4a Ils transmettent des informations et des instructions sur les processus de travail de manière appropriée au destinataire. (C3)	<a href="#">Section « Documenter les processus »</a> – Étape 8 « Instruire les personnes »	<b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique</b> / Chapitre 19 • Communiquer dans un environnement économique  <b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique</b> / Chapitre 20 • Communiquer d'une manière appropriée et ciblée	
<b>Élément opérationnel c4</b> « Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication »	c4.ep1c Ils planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes. (C3)  <i>Ils décrivent les caractéristiques d'une communication ciblée et adaptée au groupe cible. (c4.ep1c)</i>  <i>Ils expliquent les procédures pour éviter les conflits et pour</i>	<a href="#">Guide pratique</a> <a href="#">Outil « Formulaire : Planifier l'action de communication »</a> <a href="#">Outil « Formulaire : Effectuer l'analyse du groupe cible »</a>	<b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique</b> / Chapitre 19 • Communiquer dans un environnement économique  <b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique</b> / Chapitre 21 • Gérer des conflits	



	<p>désamorcer un conflit. (c4.ep1c)</p> <p>Ils utilisent le vocabulaire issu des domaines de la communication et du marketing. (c4.ep1c) (c4.ep1d) (c4.ep2b)</p>			
	<p>c4.ep1d Ils communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques). (C3)</p>	<p><a href="#">Étape 4 « Créer et publier le contenu de la communication »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Créer et gérer des posts d'entreprise sur les réseaux sociaux »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Choisir le bon canal de communication »</a></p>	<p><b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique / Chapitre 20 • Communiquer d'une manière appropriée et ciblée</b></p>	
	<p>c4.ep2a Ils présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire. (C3)</p>	<p>-</p>	<p><b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique / Chapitre 19 • Communiquer dans un environnement économique</b></p> <p><b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique / Chapitre 20 • Communiquer d'une manière appropriée et ciblée</b></p> <p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege / Kapitel 26 • Sich in wirtschaftlichen Gesprächen auf Deutsch ausdrücken</b></p>	



			<p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege / Kapitel 27 • Kundenanliegen schriftlich darlegen</b></p>	
	<p>c4.ep2b Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils utilisent les termes économiques dans leur communication de manière correcte et facile à comprendre. (CA 2) (CA 3) (c4.ep2b)</i></p>	-	<p><b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique / Chapitre 19 • Communiquer dans un environnement économique</b></p> <p><b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique / Chapitre 20 • Communiquer d'une manière appropriée et ciblée</b></p> <p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege / Kapitel 26 • Sich in wirtschaftlichen Gesprächen auf Deutsch ausdrücken</b></p> <p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege / Kapitel 27 • Kundenanliegen schriftlich darlegen</b></p>	



## 14 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 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 47

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel c4 « Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication »	<p>c4.ep1c Ils planifient des procédures et des formes de communication appropriées en matière de communication orale, écrite et numérique avec les groupes d'intérêts internes et externes. (C3)</p> <p><i>Ils décrivent les caractéristiques d'une communication ciblée et adaptée au groupe cible. (c4.ep1c)</i></p> <p><i>Ils expliquent les procédures possibles pour éviter les conflits et pour désamorcer un conflit. (c4.ep1c)</i></p> <p><i>Ils utilisent le vocabulaire issu des domaines de la communication et du marketing. (c4.ep1c) (c4.ep1d) (c4.ep2b)</i></p>	<p><a href="#">Guide pratique</a></p> <p><a href="#">Outil « Formulaire : Planifier l'action de communication »</a></p> <p><a href="#">Outil « Formulaire : Effectuer l'analyse du groupe cible »</a></p>	<p><b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique / Chapitre 19 • Communiquer dans un environnement économique</b></p> <p><b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique / Chapitre 21 • Gérer des conflits</b></p> <p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege / Kapitel 28 • Konfliktgespräche führen</b></p>	
	<p>c4.ep1d Ils communiquent de manière appropriée au destinataire via différents canaux (numériques et analogiques). (C3)</p>	<p><a href="#">Étape 4 « Créer et publier le contenu de la communication »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Créer et gérer des posts d'entreprise sur les réseaux sociaux »</a></p>	<p><b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique / Chapitre 20 • Communiquer d'une manière appropriée et ciblée</b></p>	



		<p><a href="#">Vidéo « Choisir le bon canal de communication »</a></p>	<p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege</b> / Kapitel 26 • Sich in wirtschaftlichen Gesprächen auf Deutsch ausdrücken</p> <p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege</b> / Kapitel 27 • Kundenanliegen schriftlich darlegen</p>	
	<p>c4.ep2a Ils présentent les demandes sous une forme appropriée, par écrit et oralement, de manière adaptée au destinataire. (C3)</p>	-	<p><b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique</b> / Chapitre 19 • Communiquer dans un environnement économique</p> <p><b>Partie VII • Ma communication dans un environnement économique</b> / Chapitre 20 • Communiquer d'une manière appropriée et ciblée</p> <p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege</b> / Kapitel 26 • Sich in wirtschaftlichen Gesprächen auf Deutsch ausdrücken</p> <p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege</b> / Kapitel 27 • Kundenanliegen schriftlich darlegen</p>	





			<b>kompetent bewege</b> / Kapitel 27 • Kundenanliegen schriftlich darlegen	
	<p>c4.ep2b Ils communiquent oralement et par écrit dans la langue nationale de la région ainsi que dans une langue étrangère avec des groupes d'intérêts internes et externes (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils utilisent les termes économiques dans leur communication de manière correcte et facile à comprendre. (CA 2) (CA 3) (c4.ep2b)</i></p> <p><i>Ils distinguent les différents registres de langue (formel, informel). (c4.ep2b)</i></p>	-	<p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege</b> / Kapitel 26 • Sich in wirtschaftlichen Gesprächen auf Deutsch ausdrücken</p> <p><b>Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege</b> / Kapitel 27 • Kundenanliegen schriftlich darlegen</p>	



## Domaine de compétences opérationnelles D

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Mener des entretiens de vente et de négociation	<b>d.2/d.3</b>	<b>40</b>
CA 2 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	<b>d.4</b>	<b>20</b>
CAB 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	<b>d.2/d.3</b>	<b>50</b>
CAB 4 : Communiquer dans une langue étrangère	<b>d.2/d.3</b>	<b>50</b>



## 15 Champ d'apprentissage 1 « Mener des entretiens de vente et de négociation »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 52

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel d3 « Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs »	d3.ep1a Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de vente. (C3)	<p><a href="#">Schéma</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Section gauche</li> </ul> <p><a href="#">Section « Mener un entretien de vente »</a></p>	<b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Chapitre 15 • Mener des entretiens de vente et de négociation</b>	
	<p>d3.ep1c Ils utilisent des techniques d'entretien de vente et de négociation courantes. (C3)</p> <p>d3.ep1d Pour un entretien de vente ou de négociation avec des clients ou des fournisseurs, ils choisissent et mettent en œuvre une technique de communication ciblée. (C3)</p> <p><i>Ils décrivent des techniques de communication appropriées pour des entretiens de vente ou de négociation. (d3.ep1d)</i></p>	<p><a href="#">Section « Mener un entretien de vente »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Étape 2 « Mener un entretien de vente, Section « Présenter des solutions et utiliser le bénéfice pour le client dans l'argumentation » et « Recourir au mode narratif »</li> <li>– Étape 3 « Conclure l'entretien de vente », Section « Conforter ton interlocuteur dans sa décision »</li> </ul>	<b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Kapitel 19 • Kunden langfristig an sich binden</b>	
	d3.ep4a Ils établissent une offre orientée vers le client. (C3)	<p><a href="#">Section « Mener un entretien de vente »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Étape 1 « Créer les bases pour l'entretien de vente »</li> </ul>	<b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Kapitel 17 • Eine kundenorientierte Offerte erstellen</b>	



		– Étape 4 « Assurer le suivi de l'entretien de vente »		
	d3.ep1b Ils mettent en œuvre les étapes des entretiens de négociation. (C3)	<a href="#">Section « Mener un entretien de négociation »</a>	<b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Chapitre 15 • Mener des entretiens de vente et de négociation</b>	
<b>Élément opérationnel d2 « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »</b>	d2.ep5a Ils utilisent différentes techniques de présentation lors de l'entretien avec le client. (C3)  <i>Ils décrivent et évaluent différentes techniques de présentation lors d'un entretien avec un client. (d2.ep5a)</i>	<a href="#">Section « Mener des entretiens d'information »</a>  – Étape 2 « Transmettre des informations »  <a href="#">Vidéo « Transmettre les informations »</a>	<b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Kapitel 16 • Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen</b>  <b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Kapitel 19 • Kunden langfristig an sich binden</b>	
	d3.ep7a Ils appliquent la bonne méthode en cas d'objection de leur interlocuteur. (C3)	<a href="#">Section « Mener des entretiens de conseil »</a>  – Étape 2 « Mener l'entretien de conseil », Section « Répondre aux objections »  <a href="#">Outil « Aide-mémoire : Répondre aux objections »</a>	<b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Chapitre 15 • Mener des entretiens de vente et de négociation</b>	
	d2.ep2c Ils procèdent à une analyse complète des besoins. (C3)  <i>Ils expliquent les étapes de l'analyse des besoins. (d2.ep2c)</i>	-	<b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Kapitel 16 • Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen</b>	Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »  – <a href="#">Étape 3 « Répondre aux demandes »</a> et <a href="#">Étape 4 « En déduire les besoins »</a>



**16 Champ d'apprentissage 2 « Entretenir 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 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 54

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
<b>Élément opérationnel d4 « Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs »</b>	d4.ep1a Ils expliquent les facteurs déterminants pour le maintien des relations avec les clients et les fournisseurs. (C2)	<p><a href="#">Section « Établir des relations avec les clients et les fournisseurs »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Étape 2 « Structurer des relations dans un contexte professionnel »</li> </ul> <p><a href="#">Section « Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Étape 2 « Développer activement l'entretien de relations »</li> </ul> <p><a href="#">Outil « Formulaire : Construire une relation – entretenir une relation »</a></p>	<b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Chapitre 18 • Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs</b>	
	d4.ep2a Ils développent des mesures de fidélisation des clients.(C3)  <i>Ils décrivent le fonctionnement et l'effet des différentes mesures de pour attirer et fidéliser le client. (d4.ep2a)</i>	<p><a href="#">Section « Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Étape 2 « Développer activement l'entretien de relations », Section « Recourir à des outils de fidélisation des clients »</li> </ul>	<b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Kapitel 19 • Kunden langfristig an sich binden</b>	



	<p>d4.ep3a Ils montrent les aspects permettant d'obtenir la satisfaction du client. (C2)</p>	<p><a href="#">Section « Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Étape 3 « Évaluer et optimiser le feed-back »</li> </ul> <p><a href="#">Vidéo « Demander un feedback »</a></p> <p><a href="#">Outil « Évaluer et optimiser son propre développement des relations »</a></p>	<p><b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Chapitre 18 • Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs</b></p>	
	<p>d4.ep4a Ils analysent l'effet des canaux de communication courants sur les clients. (C4)</p> <p><i>Ils présentent les avantages et les inconvénients des différents canaux de communication. (d4.ep4a)</i></p> <p><i>Ils utilisent les canaux de communication appropriés à l'aide d'exemples. (d4.ep4a)</i></p>	<p>-</p>	<p><b>Partie IV • Ma relation avec les clients / Chapitre 18 • Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs</b></p>	<p>Élément opérationnel c4 « Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Étape 1 « Recevoir un mandat et obtenir des informations »</a></li> </ul>



17 **Champ d'apprentissage de base 3 « 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 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 56

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel d3 « Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs »	<i>Ils formulent leurs arguments à l'oral et à l'écrit de manière attrayante et convaincante. (d3.ep9a)</i>	<a href="#">Section « Mener un entretien de négociation »</a> – Étape 1 « Créer les bases pour l'entretien de négociation »	<b>Partie V • Ma maîtrise du français / Chapitre 20 • Convaincre les clients</b>  <b>Partie V • Ma maîtrise du français / Chapitre 21 • Rédiger des textes</b>  <b>Partie V • Ma maîtrise du français / Chapitre 22 • Exprimer mes sentiments, mes doutes ou mon opinion</b>  <b>Partie V • Ma maîtrise du français / Chapitre 23 • Rédiger une invitation</b>	
	<i>Ils appliquent des techniques pour mener des entretiens au quotidien de manière prometteuse et efficace, p. ex. pour accueillir et prendre congé de leur interlocuteur ou lors de discussions informelles (Small Talk). (d3.ep9a)</i>	-		Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs » – <a href="#">Étape 2 « Établir le contact »</a> – <a href="#">Étape 3 « Répondre aux demandes »</a>
Élément opérationnel d2 « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »	-	-		
	d2.ep7a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)	-		



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

	<p><i>Ils acquièrent un vocabulaire différencié et l'enrichissent en permanence. (d2.ep7a) (d3.ep9a)</i></p> <p><i>Ils utilisent des expressions linguistiques appropriées dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique. (d2.ep7a) (d3.ep9a)</i></p>			
	<p>d3.ep9a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils rédigent des textes simples dans la langue nationale de la région de manière correcte sur le plan orthographique et grammatical. (d3.ep9a)</i></p> <p><i>Ils conçoivent des textes dans la langue nationale de la région de manière active, adaptée au destinataire et en fonction du but de communication. (d3.ep9a)</i></p> <p><i>Ils s'expriment de manière correcte et appropriée à l'oral dans la langue nationale de la région. (d3.ep9a)</i></p> <p><i>Ils utilisent un style clair et différencié. (d3.ep9a)</i></p>	-		





## 18 Champ d'apprentissage de base 4 « 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 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 58

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel d3 « Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs »	<i>Ils appliquent des techniques pour mener des entretiens au quotidien de manière prometteuse et efficace, p. ex. pour accueillir et prendre congé de leur interlocuteur ou lors de discussions informelles (Small Talk). (d3.ep9a)</i>	-	<b>Teil VI • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 24 : Meine berufliche Zukunft beschreiben</b>  <b>Teil VI • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 25 : Über vergangene Erlebnisse berichten</b>	Élément opérationnel d1 « Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs »  - <a href="#">Étape 2 « Établir le contact »</a> - <a href="#">Étape 3 « Répondre aux demandes »</a>
Élément opérationnel d2 « Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs »	-	-	<b>Teil VI • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 26 : Gut, rascher, am effizientesten arbeiten</b>  <b>Teil VI • Meine Deutschkenntnisse / Kapitel 27 : Über meine Wünsche sprechen</b>	
	d2.ep7a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)  <i>Ils acquièrent des structures grammaticales ainsi qu'un vocabulaire différencié dans la langue étrangère et les enrichissent en permanence. (d2.ep7a) (d3.ep9a)</i>  <i>Ils utilisent des expressions linguistiques appropriées</i>	--		



	<i>dans la langue étrangère dans des exemples oraux et écrits proches de la pratique et du quotidien. (d2.ep7a) (d3.ep9a)</i>			
	<p>d3.ep9a Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère (niveau B1). (C3)</p> <p><i>Ils utilisent correctement les structures de langue et les expressions courantes dans la langue étrangère. (d3.ep9a)</i></p> <p><i>Ils s'expriment avec aisance à l'oral et de manière facilement compréhensible dans la langue étrangère. (d3.ep9a)</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. (d3.ep9a)</i></p>	-		



## Domaine de compétences opérationnelles E

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données.	<b>e.1/e.2</b>	<b>16</b>
CA 2 : Préparer et évaluer des statistiques et des données	<b>e.3</b>	<b>40</b>
CA 3 : Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II	<b>e.1/e.4</b>	<b>24</b>



**19 Champ d'apprentissage 1 « Rechercher des informations et préparer les résultats dans le respect des dispositions en matière de protection des données »**

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 62

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
<b>Élément opérationnel e1</b> <b>« Utiliser des applications propres au domaine commercial »</b>	<p>e1.ep4a Ils appliquent des mesures et des règlements pour la sécurité et la protection des données. (C3)</p> <p><i>Ils identifient les menaces et agissent en fonction de la situation. (e1.ep4a)</i></p> <p>e2.ep5a Ils appliquent les règles du droit d'auteur et de la protection des données en toute sécurité lors de la recherche et de l'utilisation d'informations. (C3)</p> <p><i>Ils utilisent des images et des textes conformément aux dispositions en matière de droit d'auteur. (e2.ep5a)</i></p>	<p><a href="#">Section « Assurer la gestion des données »</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Étape 2 « Identifier les risques en matière de sécurité des données »</li> <li>- Étape 3 « Prendre des mesures »</li> </ul> <p><a href="#">Vidéo « Identifier les risques en matière de sécurité des données et prendre des mesures »</a></p> <p><a href="#">Outil « Aide-mémoire : Situations délicates »</a></p>	<p><b>Partie V • Mes recherches d'informations et préparation de résultats / Chapitre 16 : Protéger les données de l'entreprise</b></p> <p><b>Partie V • Mes recherches d'informations et préparation de résultats / Chapitre 17 : Respecter le droit d'auteur et protéger les données dans ses productions</b></p>	
<b>Élément opérationnel e2</b> <b>« Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique »</b>	<p>e2.ep3a Ils décrivent les principaux moyens de contrôler la qualité des sources d'information. (C2)</p>	<p><a href="#">Étape 2 « Déterminer les sources d'information »</a></p> <p><a href="#">Étape 3 « Effectuer la recherche »</a></p> <p><a href="#">Étape 4 « Évaluer les résultats de la recherche »</a></p>	<p><b>Partie V • Mes recherches d'informations et préparation de résultats / Chapitre 17 : Respecter le droit d'auteur et protéger les données dans ses productions</b></p>	



	<p>e2.ep4a Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire. (C3)</p> <p><i>Ils visualisent des données et des informations à l'aide de diagrammes et d'outils appropriés. (e2.ep4a)</i></p>	<p><a href="#">Étape 6 « Préparer les résultats »</a></p>		
	<p><i>Ils expliquent les dispositions légales en matière de protection des données et leurs effets concrets pour les entreprises de manière adaptée au groupe cible. (e1.ep4a)</i></p> <p><i>Ils expliquent les mesures les plus importantes pour la sécurité informatique du point de vue de l'entreprise. (e1.ep4a)</i></p>	-	<p><b>Partie V • Mes recherches d'informations et préparation de résultats / Chapitre 16 : Protéger les données de l'entreprise</b></p> <p><b>Partie V • Mes recherches d'informations et préparation de résultats / Chapitre 17 : Respecter le droit d'auteur et protéger les données dans ses productions</b></p>	



## 20 Champ d'apprentissage 2 « Préparer et évaluer des statistiques et des données »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 64

Médias d'apprentissage organique responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
Élément opérationnel e3 « Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise »	<p>e3.ep1c Ils effectuent des analyses de contenus et des évaluations quantitatives de moindre envergure. (C3)</p> <p><i>Ils évaluent des ensembles de données à l'aide d'outils appropriés (p. ex. tri, filtrage, formatage conditionnel, pivot). (e3.ep1c)</i></p> <p><i>Ils évaluent des ensembles de données avec des fonctions statistiques. (e3.ep1c)</i></p> <p>e3.ep1a Ils expliquent les méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C2)</p>	<p><a href="#">Étape 2 « Effectuer des analyses et des évaluations »</a></p> <p><a href="#">Étape 3 « Interpréter les résultats »</a></p> <p><a href="#">Outil « Analyse de contenu »</a></p> <p><a href="#">Outil « Évaluation quantitative »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Effectuer une analyse de contenu »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Réaliser une évaluation quantitative »</a></p> <p><a href="#">Vidéo « Interpréter les résultats »</a></p>	<p><b>Partie IV • Ma préparation et mes analyses de données et de statistiques / Chapitre 12 : Préparer l'analyse de données et de statistiques</b></p> <p><b>Partie IV • Ma préparation et mes analyses de données et de statistiques / Chapitre 13 : Analyser des données et des statistiques</b></p>	Enseignement
	<p>e3.ep2a Ils préparent des statistiques et des ensembles de données et les présentent de manière adaptée au groupe cible. (C3)</p> <p><i>Ils expliquent des types de visualisation appropriés (p. ex. types de diagrammes) pour la</i></p>	<p><a href="#">Étape 4 « Préparer les résultats »</a></p>	<p><b>Partie IV • Ma préparation et mes analyses de données et de statistiques / Chapitre 13 : Analyser des données et des statistiques</b></p> <p><b>Partie IV • Ma préparation et mes analyses de données et de statistiques /</b></p>	Enseignement



	<p><i>présentation des ensembles de données. (e3.ep2a)</i></p> <p><i>Ils présentent les résultats des analyses de données sous forme graphique. (e3.ep1c)</i></p>		<p>Chapitre 14 : Préparer les résultats d'analyses de données et de statistiques pour les présenter</p>	
	<p>e3.ep3a Ils calculent et interprètent des indicateurs clés de l'entreprise. (C4)</p> <p><i>Ils utilisent les fonctions des tableurs pour calculer les indicateurs clés de l'entreprise. (e3.ep3a)</i></p>	-	<p><b>Partie IV • Ma préparation et mes analyses de données et de statistiques /</b> Chapitre 15 : Créer un projet d'analyses de données et de statistiques</p>	
	<p>e3.ep1b Ils établissent et interprètent des statistiques et des ensembles de données. (C3)</p> <p><i>Ils préparent des ensembles de données à partir d'enquêtes électroniques. (e3.ep1b)</i></p> <p><i>Ils préparent des données pour l'échange entre des programmes courants. (e3.ep1b)</i></p> <p><i>Ils lient des données entre différents programmes. (e3.ep1b)</i></p>	-	<p><b>Partie IV • Ma préparation et mes analyses de données et de statistiques /</b> Chapitre 13 : Analyser des données et des statistiques</p>	



## 21 Champ d'apprentissage 3 « Préparer des contenus à l'aide d'outils multimédia II »

Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles Employée de commerce/Employé de commerce CFC 2<sup>e</sup> année d'apprentissage p. 66

Médias d'apprentissage organe responsable	Objectifs évaluateurs	Contenus des éléments opérationnels Konvink	Moyens d'enseignement « CREME / GLIMI »	Autres ressources
<b>Élément opérationnel e1</b> « Utiliser des applications propres au domaine commercial »	e1.ep2a Ils fournissent une assistance spécifique au groupe cible pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)  <i>Ils créent de petits guides ou directives de travail sous forme numérique ou papier. (e1.ep2a)</i>	<a href="#">Section « Utiliser les applications »</a>  – Étape 2 « Soutenir les autres utilisateurs dans leur utilisation »  <a href="#">Vidéo « Porter assistance aux utilisateurs internes »</a>  <a href="#">Outil « Régler les problèmes »</a>	<b>Partie VI • Mes créations multimédias II / Chapitre 18 : Élaborer un guide de travail</b>	Enseignement
<b>Élément opérationnel e4</b> « Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias »	e4.ep1e Ils créent et présentent des contenus (textes, images, son, vidéo) dans un format courant. (C3)	<a href="#">Étape 2 « Préparer et présenter des contenus »</a>  <a href="#">Outil « Créer des images »</a>  <a href="#">Outil « Préparer une présentation »</a>  <a href="#">Outil « Préparer des documents textes »</a>  <a href="#">Outil « Préparer des vidéos »</a>	<b>Partie VI • Mes créations multimédias II / Chapitre 20 : Concevoir et publier des supports d'information pour les réseaux sociaux</b>	
	e4.ep3a Ils élaborent des modèles pour les supports d'information et les formats de médias courants. (C3)  <i>Ils utilisent des modèles, des caractères de remplacement,</i>	<a href="#">Étape 3 « Élaborer des modèles pour les formats de média »</a>	<b>Partie VI • Mes créations multimédias II / Chapitre 19 : Créer un site internet (Wordpress)</b>	Enseignement





	<p><i>des champs, des blocs, des échelles, etc. de manière ciblée. (e4.ep3a)</i></p> <p><i>Ils conçoivent des documents numériques et analogiques (p. ex. une newsletter, une publication sur les médias sociaux, un article de blog, un rapport annuel). (e4.ep3a)</i></p>			
--	---	--	--	--