

Formation initiale dans le commerce du détail

# Plan d'études national pour la CULTURE GENERALE

Assistant / Assistante du commerce de détail AFP

La Commission pour le développement professionnel et la qualité du commerce de détail s'est prononcée sur le présent document le 11 janvier 2021.

Le plan d'études est placée sous la responsabilité de Formation du Commerce de détail Suisse (FCS). Il a été adopté par FCS en date du 19 février 2021.

Version du 16 juin 2021

## Table des matières

1	Introduction .....	4
2	Lignes directrices pédagogiques .....	6
3	Objectifs de formation .....	8
3.1	Domaine Langue et communication .....	8
3.2	Domaine Société .....	9
4	Concept linguistique .....	14
5	Tableau des périodes d'enseignement .....	17
6	Domaines des compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs .....	18
6.1	Domaine de compétences opérationnelles a : « Gestion des relations avec les clients » (60 périodes) .....	18
6.2	Domaine de compétences opérationnelles b : « Gestion et présentation de produits et prestations » (20 périodes) .....	22
6.3	Domaine de compétences opérationnelles c : « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations » (40 périodes) .....	24
6.4	Domaine de compétences opérationnelles d : « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche » (40 périodes) .....	26
7	Thèmes et objectifs évaluateurs pour le domaine de compétences opérationnelles « Culture générale » .....	29
7.1	Thème 01 « Début d'apprentissage et portfolio » (12 périodes) .....	29
7.2	Thème 02 « Mode de vie et relations sociales » (8 périodes) .....	32
7.3	Thème 03 « Possibilités de participation active dans la démocratie » (12 périodes) .....	33
7.4	Thème 04 « Mégatendances » (12 périodes) .....	35
7.5	Thème 05 « Art » (8 périodes) .....	38
7.6	Thème 06 « Apprentissage tout au long de sa vie et portfolio » (16 périodes) .....	39
7.7	Thème 07 « Indépendance et finances » (12 périodes) .....	41
8	Procédure de qualification .....	43
8.1	Note d'expérience .....	43
8.1.1	Savoir-faire opérationnel et théorique de la culture générale .....	44
8.1.2	Evaluation du processus .....	44
8.1.3	Calcul de la note d'expérience .....	44
8.2	Travail d'approfondissement de la culture générale .....	45
8.2.1	Calcul de la note du travail d'approfondissement .....	46
8.3	Note globale .....	47
Annexe 1	Objectifs de formation .....	48

Littérature.....60

# 1 Introduction

Le « Plan d'études national pour la culture générale – assistant / assistante du commerce de détail » est un outil de gestion pour la culture générale dans la formation professionnelle initiale des assistants du commerce de détail. Selon l'article 8 alinéa 4 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'assistant / assistante du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (ordonnance de formation) une partie des contenus de l'enseignement de la culture générale est couverte par l'enseignement des connaissances professionnelles dans les domaines de compétences opérationnelles a à d. Le présent plan d'études concrétise aussi bien ces contenus intégrés que ceux de la culture générale non couverts par l'enseignement des connaissances professionnelles. Ces derniers sont résumés dans le domaine de compétences professionnelles « Culture générale ». Le plan d'études assure la mise en œuvre uniforme de la culture générale intégrée dans les écoles professionnelles et que les objectifs de l'enseignement de la culture générale soient atteints dans leur intégralité.

Les contenus du plan d'études national se basent sur l'ordonnance du SEFRI concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (ordonnance ECG) et le plan d'études cadre pour l'enseignement de la culture générale (PEC CG), datés tous les deux du 27 avril 2006. L'article 2 de l'ordonnance ECG fixe les objectifs principaux de l'enseignement en culture générale (ECG) :

- <sup>1</sup> L'enseignement en culture générale transmet des compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.
- <sup>2</sup> Il vise notamment les objectifs suivants :
  - a. le développement de la personnalité;
  - b. l'intégration de l'individu dans la société;
  - c. l'encouragement des aptitudes à l'apprentissage et à l'exercice d'une profession;
  - d. la promotion de connaissances et d'aptitudes économiques, écologiques, sociales et culturelles qui rendent les personnes en formation capables de contribuer au développement durable;
  - e. la concrétisation de l'égalité des chances pour les personnes en formation des deux sexes dont le parcours scolaire et le vécu culturel sont différents.

Le présent plan d'études a été élaboré avec des représentants de l'organisation du monde du travail « Formation du commerce de détail Suisse (FCS) », du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), des cantons, de la haute école pédagogique de Zurich (PHZH) ainsi que de l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP). Selon l'article 8 alinéa 5 de l'OFPr, le plan d'études a été édicté par la FCS après prise de position de la Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation dans le commerce de détail. La responsabilité de la mise en œuvre revient aux cantons ainsi qu'aux écoles professionnelles.

Dans le cas d'une modification du plan de formation des assistants du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle, de l'ordonnance ECG ou du plan d'études cadre pour l'enseignement de la culture générale, le « Plan d'études national pour

la culture générale – Assistant / assistante du commerce de détail AFP » sera actualisé par l'organisation du monde du travail « Formation du Commerce de détail Suisse » en collaboration avec les services responsables.

## 2 Lignes directrices pédagogiques

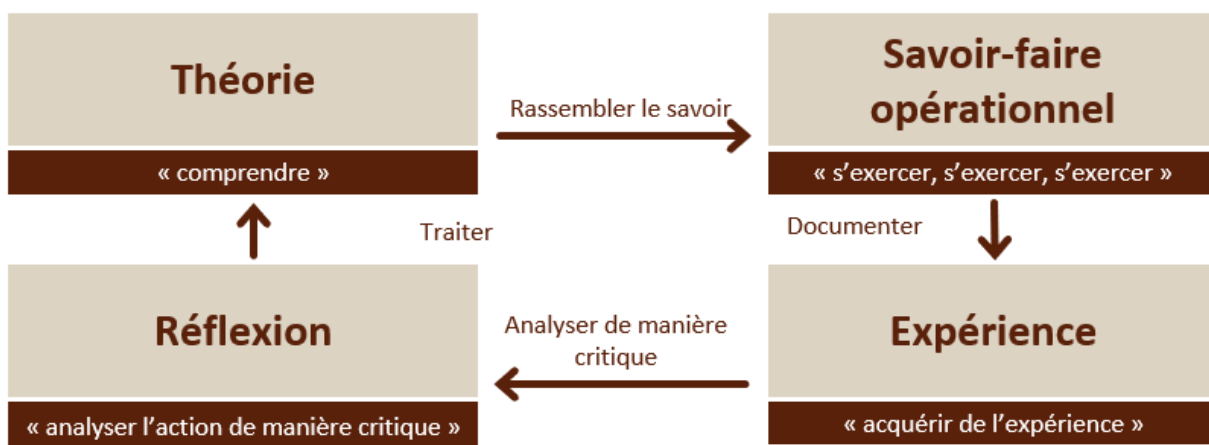
Les lignes directrices pédagogiques du plan d'études cadre pour l'enseignement de la culture générale (PEC CG) suivantes sont mises en œuvre, respectivement modifiées dans le « Plan d'études national pour la culture générale – assistant/assistante du commerce de détail AFP » :

### A Enseignement orienté vers les compétences opérationnelles

Une personne dispose des compétences opérationnelles requises si « elle est capable d'exécuter des tâches et des activités de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible » (voir SEFRI, 2020). Outre la maîtrise de son métier, en tant que personne mûre, elle prend ses responsabilités tant dans le domaine personnel que dans les domaines professionnel et social.

La construction de la compétence opérationnelle au sens décrit ci-dessus requiert un processus de développement ciblé. Afin de ne pas « figer » les connaissances apprises, il est important de combiner les notions théoriques avec la pratique et donc d'intégrer des modèles typiques de réflexion et de comportement. Par l'application de ces compétences dans les divers contextes des domaines personnel, professionnel et social, les personnes en formation acquièrent de l'expérience et gagnent ainsi une routine et une confiance, tout en construisant un répertoire d'actions possibles. Ce sont en particulier ces expériences qui permettent aux personnes en formation d'acquérir les compétences opérationnelles requises. Les forces ainsi que les difficultés de l'action individuelle sont identifiées par le reflet de ses propres expériences et c'est sur cette base que les objectifs et mesures de développement personnelles peuvent être déduits (voir schéma 1).

Schéma 1 : Développement global des compétences (en référence à Anderson et Krathwohl, 2001)



Afin de pouvoir développer les compétences opérationnelles de cette façon, il est nécessaire de disposer d'environnements d'apprentissage permettant aux personnes en formation une approche active, coopérative et en partie autonome de l'objet d'apprentissage.

L'enseignement orienté vers les compétences opérationnelles vise les compétences décrites dans le profil professionnel et n'est par conséquent pas structuré selon les branches, resp. les matières. En lieu et place, les personnes en formation acquièrent les compétences

visées par le biais de thèmes spécifiques qui regroupent, entre autres, des situations (typiques) de la vie personnelle, professionnelle et sociale.

C'est pourquoi de nombreux objectifs de formation du PEC CG sont étroitement liés au quotidien professionnel des personnes en formation. Ceci permet d'intégrer également les objectifs de formation du PEC CG dans les domaines de compétences opérationnelles, répondant ainsi à une orientation cohérente vers les compétences opérationnelles.

## **B Enseignement thématique**

Dans l'enseignement thématique, les personnes en formation peuvent être guidées vers le thème ou un comportement face à une thématique complexe par le biais de leurs propres expériences (voir Fauser et al., 2015). Les thèmes se rapportent à une réalité personnelle, professionnelle et sociale des personnes en formation et, dans le PEC CG, leur contenu est scindé en deux domaines : « Langue et communication » et « Société ». Le traitement de ces thématiques dans le domaine de compétences opérationnelles « Culture générale » est complété par les huit aspects du domaine d'apprentissage « Société » qui permettent également d'avoir un accès interdisciplinaire. L'encouragement linguistique est réglé dans le concept linguistique (voir chapitre **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**).

Les tâches d'apprentissage remplissent diverses fonctions (p.ex. exercer, approfondir, appliquer) et sont variées afin que les personnes en formation puissent faire valoir leurs intérêts et acquérir des compétences individuelles. Les personnes en formation sont responsables de leur apprentissage ; cela signifie qu'elles organisent leur processus d'apprentissage de manière la plus autonome possible.

S'agissant des objectifs de formation du PEC CG qui ne peuvent être transmis dans le cadre des domaines de compétences opérationnelles et n'étant pas liés aux activités professionnelles typiques des personnes en formation (voir chapitre 6), l'enseignement thématique offre la possibilité d'une acquisition ciblée des compétences (voir chapitre 7).

## **C Compétences pour l'apprentissage tout au long de la vie**

Le domaine de compétences opérationnelles « Culture générale » vise également à préparer les personnes en formation à un apprentissage tout au long de leur vie. Il est donc important qu'elles puissent bénéficier de suffisamment d'exercices et d'expériences. C'est pourquoi les thèmes sont accompagnés de techniques d'apprentissage favorisant l'apprentissage autonome. L'application de différentes techniques et la réflexion sur son propre processus d'apprentissage, les expériences personnelles, professionnelles et sociales permettent de développer les compétences pour un apprentissage tout au long de la vie.

Le travail sur un portfolio personnel est systématique en fonction de chaque thème des domaines de compétences opérationnelles « Culture générale ». Il soutient le processus d'apprentissage individuel par l'analyse régulière de son propre potentiel de développement ainsi que la formulation des objectifs et étapes d'évolution personnels (voir chapitre 7).

### 3 Objectifs de formation

Les chapitres suivants donnent une vue d'ensemble des objectifs de formation du plan d'études cadre ECG attribués aux deux domaines « Langue et communication » ainsi que « Société ». Le lien entre les domaines d'apprentissage est assuré par le concept linguistique du chapitre **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**

Les chapitres 6 et 7 mettent en évidence la manière de mettre en œuvre le concept linguistique et, par conséquent, les mesures à prendre pour atteindre les objectifs de formation du domaine « Langue et communication ». L'annexe 0 contient les objectifs évaluateurs des domaines de compétences opérationnelles ainsi que les thèmes qui couvrent les objectifs de formation du domaine « Société ».

#### 3.1 Domaine Langue et communication

##### **Compétence linguistique réceptive**

Les personnes en formation comprennent les expressions verbales et non verbales importantes dans leurs situations de communication personnelles, professionnelles et sociale (PPS). Elles s'entraînent à l'écoute et à la lecture, ainsi qu'à l'interprétation de la communication non verbale. Elles recourent à des méthodes appropriées et des stratégies adéquates pour saisir correctement les langages parlé et écrit, ainsi que toutes les formes de communication non verbale.

##### **Compétence linguistique productive**

Les personnes en formation communiquent verbalement et non verbalement dans des situations d'échange PPS en prenant en compte le contexte et l'interlocuteur. Elles exercent la communication orale et écrite. Elles recourent aux méthodes et aux stratégies adéquates pour communiquer efficacement, de manière verbale et non verbale.

##### **Compétence linguistique normative**

Les personnes en formation respectent les normes et conventions linguistiques propres à la communication. Elles appliquent ces normes avec les autres règles de communication, en sachant aussi faire appel à d'autres codes (mimique, gestuelle, modulation de la voix, habillement, etc.), selon le contexte et l'interlocuteur. Elles recourent aux méthodes et aux stratégies adéquates pour respecter ces normes et conventions.



## 3.2 Domaine Société

### Aspect éthique

#### **Vérifier la moralité de l'action**

En situations sociales, les personnes en formation agissent avec empathie et prennent en compte d'autres perspectives. Elles distinguent leurs propres intuitions morales de celles d'autrui; elles soumettent les décisions prises et les façons d'agir dans des situations nouvelles et inconnues au crible de principes éthiques.

#### **Décider dans des conflits de valeurs**

Dans leur contexte PPS, les personnes en formation savent relever le défi de situations où sont menacées l'intégrité et la dignité humaine et où l'environnement naturel est en péril. Elles répondent de leurs actes pour elles-mêmes, pour autrui et en vue de la conservation du milieu naturel.

#### **Négocier et défendre des décisions morales**

Les personnes en formation participent activement à la négociation et à la défense de décisions morales. Elles confrontent leurs propres représentations à celles de la morale traditionnelle. Elles savent aussi partager leurs convictions morales et les développer par une argumentation au contact de personnes disposant d'autres convictions et principes éthiques.

### Aspect identité et socialisation

#### **Comprendre l'équilibre entre autonomie personnelle et appartenance au groupe social**

Dans leur recherche d'une vie intense, de reconnaissance et d'appartenance à un groupe social, les personnes en formation explorent et développent leur personnalité en tenant compte de leur santé physique et psychique, des besoins légitimes d'autrui sur une base de respect mutuel.

#### **Définir des choix personnels de vie et les mettre en discussion**

Dans leur propre existence, ainsi que dans les contextes professionnel et social, les personnes en formation repèrent des espaces identitaires, y opèrent des choix personnels aptes à renforcer leur rôle de femme ou d'homme dans la société, et les mettent en discussion par la comparaison avec d'autres choix possibles.

#### **Identifier d'autres styles de vie et les accepter**

Les personnes en formation savent distinguer d'autres réalités culturelles, dans un environnement où l'on doit tenir compte du droit d'autrui à la différence et du respect des droits fondamentaux de chacun. Elles reconnaissent l'existence de ces autres réalités culturelles et les évaluent avec ouverture et tolérance, en fonction de leur propre style de vie.

## Aspect culture

### **Étudier l'influence des formes d'expression culturelle**

Les personnes en formation prennent conscience d'un monde imprégné d'art et d'esthétique, et de la diversité des moyens d'expression culturelle. Elles reconnaissent les manifestations de la culture de masse et l'impact de celles-ci sur leur environnement.

### **Exploiter des thèmes autour de la vie**

Dans leur réflexion sur la culture, les personnes en formation abordent et approfondissent les thèmes fondamentaux de l'existence. Elles les étudient aussi bien dans leur propre culture que dans celles qui leur sont étrangères.

### **Mener un dialogue sur l'art et la réalité**

Confrontées à des œuvres d'art, les personnes en formation perçoivent leurs propres sensations et réactions, y découvrent des possibilités d'expression et élargissent leurs représentations de la réalité par le dialogue avec autrui.

### **Élargir ses propres capacités d'expression et de création**

Les personnes en formation, prenant conscience de leurs propres capacités artistiques et expressives, travaillent à les renforcer.

## Aspect écologie

### **Évaluer la problématique écologique**

Dans leur contexte PPS, les personnes en formation analysent leur propre comportement et évaluent les répercussions des interventions humaines sur le milieu naturel, notamment sous l'angle du développement durable.

### **Formuler des solutions écologiques**

Dans leur contexte PPS, les personnes en formation formulent des solutions pour une utilisation « écologique » de l'énergie, des matières premières, de l'eau, de l'air ou du sol et reconnaissent qu'un comportement écologique, à défaut d'améliorer la qualité de leur environnement, en freine la péjoration.

### **Élaborer des scénarios de développement durable**

Dans leur relation avec l'environnement et les ressources naturelles, les personnes en formation analysent des modèles de comportements individuels et collectifs sur la base d'exemples concrets relatifs à la consommation ou à la mobilité. Elles élaborent des scénarios de développement durable sur les plans individuel et collectif.

## Aspect politique

### **Analyser des questions et des problèmes politiques**

Les personnes en formation analysent les questions et les thèmes politiques actuels ; elles décèlent les intérêts des protagonistes et identifient leurs valeurs, ainsi que les stratégies mises en œuvre pour les faire valoir. Elles comparent ces stratégies et apprécient leur efficacité.

### **Acquérir des valeurs et développer des opinions politiques**

Les personnes en formation prennent conscience de leurs propres valeurs politiques et des choix de société sociopolitiques qu'elles impliquent. Elles développent leur comportement politique au contact des valeurs et des opinions politiques d'autrui, dont elles sont capables de cerner la personnalité dans un contexte politique donné. Par cette réflexion, elles construisent leur échelle de valeurs dans leur propre cadre de réflexion politique.

### **Participer à la vie politique**

Les personnes en formation connaissent les trois niveaux de la politique suisse (communes, cantons, Confédération), dans le cadre européen, puis international. Elles discernent les possibilités qui leur sont offertes de participer activement à la vie politique. Face à un enjeu politique, les personnes en formation sont capables d'élaborer une stratégie pertinente pour défendre leurs intérêts dans une optique citoyenne.

**Echanger des opinions politiques** Par leur connaissance des milieux institutionnels (associatifs et politiques), les personnes en formation sont en mesure d'exercer leurs droits civiques et de participer à d'autres manifestations politiques, marquant ainsi leur intérêt à la vie de la communauté.

## Aspect droit

### **Appréhender la logique juridique**

Les personnes en formation saisissent le fonctionnement et les mécanismes des institutions et des instruments juridiques propres à notre société. Elles déterminent leur influence sur celle-ci et raisonnent selon cette logique pour appréhender leur propre univers.

### **Analyser les normes juridiques**

Les personnes en formation reconnaissent les règles juridiques importantes pour la société. Elles identifient les valeurs et les logiques sous-jacentes à ces règles et jugent de la pertinence de ces dernières pour la société dans laquelle elles vivent, notamment dans une perspective historique.

### **Développer sa réflexion à partir d'informations juridiques**

Les personnes en formation identifient, recueillent et interprètent les informations juridiques pertinentes dans des situations conflictuelles. Elles développent leur argumentation pour apprécier le cas et déterminent si le recours à un spécialiste est nécessaire.

### **Appliquer les normes juridiques**

Dans des situations importantes sur le plan juridique, les personnes en formation font la différence entre les intérêts des uns et des autres afin de déceler à qui et comment profite l'application du droit. Elles ont recours aux normes juridiques pour protéger leurs intérêts et trouver des solutions socialement acceptables aux conflits en présence.

## **Aspect technologie**

### **Analyser l'influence des technologies**

Les personnes en formation analysent l'influence des technologies sur leur contexte PPS et en apprécient les effets.

### **Évaluer les chances et les risques**

Les personnes en formation évaluent les chances, les risques et les limites des réalisations techniques dans leur contexte PPS.

### **Recourir aux technologies de l'information et de la communication**

Les personnes en formation réfléchissent en particulier aux répercussions des technologies de l'information et de la communication et s'efforcent d'utiliser judicieusement les instruments correspondants.

## **Aspect économie**

### **Être une consommatrice ou un consommateur avisé**

En tant que consommatrices et consommateurs appelés à tenir compte de leurs ressources limitées, les personnes en formation font des choix pour satisfaire leurs besoins. Elles recourent aux instruments appropriés pour gérer leur vie de manière responsable en lien avec les moyens financiers dont elles disposent.

### **Analyser les rôles respectifs face aux différents partenaires**

Les personnes en formation examinent les interactions entre les divers agents économiques, analysent leur situation économique et savent défendre leurs intérêts dans leurs différents rôles (travailleurs, locataires, contribuables, etc.).

### **Comprendre son entreprise dans l'économie globale**

Les personnes en formation analysent les attentes des différents groupes de pression face à l'entreprise, ainsi que les conflits d'intérêts qui en résultent. Elles apprécient les conséquences des développements économiques dans leur branche professionnelle, leur entreprise et sur leur propre personnalité.

### **Évaluer les développements économiques**

À l'aide d'exemples concrets, les personnes en formation analysent le problème économique fondamental que constitue la rarefaction des ressources disponibles. Elles en évaluent les conséquences à plusieurs niveaux : formation des prix, mécanismes du marché, action de l'État ou dépendances et interdépendances sur le plan international.

## 4 Concept linguistique

Les compétences linguistiques et de communication sont essentielles pour les assistants du commerce de détail. C'est pourquoi le développement de ces compétences est d'une importance capitale dans les domaines de compétences opérationnelles professionnelles. Cependant, l'acquisition de la langue ne doit pas être limitée au domaine professionnel, elle doit s'étendre également sur les activités personnelles et sociales. Vu l'interdépendance des domaines, le concept linguistique global suivant a été défini.

La langue est

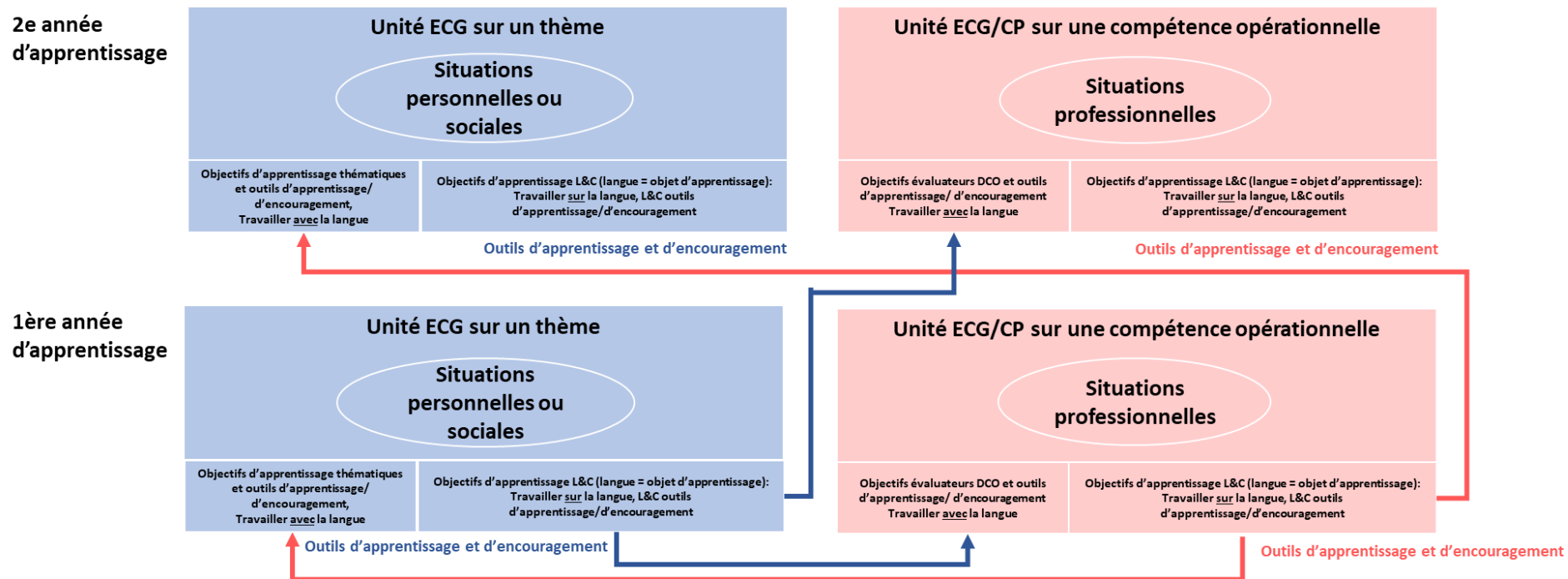
- un objet d'apprentissage (« focus on form », travailler **sur** la langue) et
- un outil pour la maîtrise des situations de travail dans les domaines privé, professionnel et social (« focus on meaning », travailler **avec** la langue)  
(voir Schori Bondeli et al., 2017).

Comme le montre le schéma 2, les personnes en formation travaillent **sur** et **avec** la langue aussi bien dans le contexte de la culture générale que dans les domaines de compétences opérationnelles.

Seul un travail systématique **sur la** langue permet à la personne en formation de développer ses compétences linguistiques et communicatives. L'enseignement dans les écoles professionnelles s'appuie sur les compétences développées à l'école primaire et secondaire I (voir Conférence des directeurs de l'instruction publique des cantons alémaniques, 2014). La tâche des enseignants des écoles professionnelles consiste dès lors à consolider, approfondir et étendre les compétences linguistiques et de communication acquises durant la scolarité obligatoire. Durant les cours, les personnes en formation se concentrent sur les compétences linguistiques et de communication en tant que telles. L'accent est mis sur le développement et l'utilisation d'outils d'apprentissage et d'encouragement (par exemple des stratégies d'apprentissage, des techniques d'apprentissage et de travail). Les enseignants utilisent les contextes situationnels comme matériel linguistique et comme justification didactique vis-à-vis des personnes en formation. En règle générale, les compétences linguistiques et communicatives, essentielles dans les situations professionnelles, sont acquises dans les domaines de compétences opérationnelles.

Les compétences linguistiques et communicatives acquises dans les domaines de compétences opérationnelles doivent également servir dans le domaine de compétences opérationnelles « Culture générale » – et vice-versa. En travaillant avec la langue dans différents domaines de la vie et en utilisant de manière répétée les outils d'apprentissage et d'encouragement, les personnes en formation peuvent consolider, approfondir et étendre leurs compétences linguistiques et communicatives. D'une certaine manière, elles évoluent dans une spirale (voir schéma 2).

Schéma 2 : Structure linguistique dans le domaine de la Culture générale et dans les domaines de compétences opérationnelles



Afin de développer les compétences, il est nécessaire, d'une part, de transmettre les bases et les outils d'apprentissage et d'encouragement et, d'autre part, de disposer d'un domaine d'application permettant de s'exercer et d'acquérir de la routine. Les bases et les outils d'apprentissage et d'encouragement sont transmis dans les domaines de compétences opérationnelles et/ou dans l'enseignement thématique du domaine de compétences opérationnelles « Culture générale » (voir chapitre 6 et 7).



## 5 Tableau des périodes d'enseignement

Le tableau des périodes d'enseignement met en évidence dans quels domaines de compétences opérationnelles et dans quelle mesure l'enseignement de culture générale a lieu. Comme on peut le voir dans le tableau suivant, la majeure partie de l'enseignement de la culture générale est intégrée dans les *domaines de compétences opérationnelles*.

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>e</sup> année
Intégré dans les domaines de compétences opérationnelles <b>80 périodes</b> , dont	Intégré dans les domaines de compétences opérationnelles <b>80 périodes</b> , dont
DCO a 40 périodes	DCO a 20 périodes
DCO b -	DCO b 20 périodes
DCO c 20 périodes	DCO c 20 périodes
DCO d 20 périodes	DCO d 20 périodes
Domaine de compétences opérationnelles « Culture générale » <b>40 périodes</b> , dont	Domaine de compétences opérationnelles « Culture générale » <b>40 périodes</b> , dont
Thème 01 « Début d'apprentissage et portfolio » <i>Travail sur le portfolio</i> 12 périodes	Thème 04 « Mégatendances » <i>Travail sur le portfolio</i> 12 périodes
Thème 02 « Mode de vie et relations sociales » <i>Travail sur le portfolio</i> 8 périodes	Thème 06 « Apprentissage tout au long de la vie et portfolio » <i>Travail sur le portfolio</i> 16 périodes
Thème 03 « Possibilité de participation active dans la démocratie » <i>Travail sur le portfolio</i> 12 périodes	Thème 07 « Indépendance et finances » <i>Travail sur le portfolio</i> 12 périodes
Thème 05 « Art » <i>Travail sur le portfolio</i> 8 périodes	
<b>120 périodes</b>	<b>120 périodes</b>

## 6 Domaines des compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs

Ce chapitre présente les objectifs évaluateurs inclus dans les domaines de compétences opérationnelles et ayant un rapport avec la culture générale.

### Domaine « Langue et communication »

Les objectifs de formation du domaine « langue et communication » du plan d'études cadre ECG sont mises en œuvre en intégrant les domaines d'application présentés dans les tableaux suivants ainsi que les outils d'apprentissage et d'encouragement dans l'enseignement spécifique à la profession (voir Schori Bondeli, 2019).

### Domaine « Société »

L'annexe 1 montre comment la réalisation des objectifs de formation du domaine « société » est assurée. C'est pourquoi le rapport aux objectifs évaluateurs est mentionné dans le plan de formation.

### 6.1 Domaine de compétences opérationnelles a : « Gestion des relations avec les clients » (60 périodes)

La numérotation comporte les indications suivantes : a1.ep1b = domaine de compétences opérationnelles (a1), école professionnelle (ep), numéro de l'objectif d'entreprise (1) et numérotation de l'objectif scolaire (b)

Compétences opérationnelles	Objectifs évaluateurs avec rapport à la culture générale	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
<b>a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail</b>	a1.ep1a: Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (C3) a1.ep1b: Ils utilisent la communication non verbale de façon ciblée. (C3)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio) Informer (description, présentation) Discuter (entretien) Correspondre (lettre commercial, e-mail)	- Didactisation orientée vers le contenu - Questions ouvertes - Modules de texte et leurs fonctions - Tournures formelles

	<p>a1.ep1c: Dans le contact avec le client, ils agissent en tenant compte des différences culturelles. (C3)</p> <p>a1.ep2a: Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3)</p> <p>a1.ep2b: Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)</p> <p>a1.ep4a: Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)</p> <p>a1.ep5a: Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)</p>	<p>Parler et écrire conformément à la situation</p> <p>Parler et écrire correctement</p> <p>Communication non verbale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Check-list pour les lettres commerciales</li> <li>- Stratégies de communication (clarifier l'objectif/l'intérêt)</li> <li>- Registre</li> <li>- Normes (majuscule : formes de politesse et noms : vérification des noms)</li> </ul>
<p><b>a2: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions</b></p>	<p>a2.ep1a : Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C3)</p> <p>a2.ep2a: Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3)</p> <p>a2.ep3a: Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client. (C3)</p> <p>a2.ep3b: Ils appliquent les méthodes du « storytelling » en fonction de leur interlocuteur. (C3)</p> <p>a2.ep5a: Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3)</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio)</p> <p>Lire et interpréter des textes non linéaires (tableaux, graphiques, hypertextes)</p> <p>Informar (description, présentation)</p> <p>Storytelling</p> <p>Argumenter (débat, présentation)</p> <p>Discuter (entretien)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques de prise de notes (quoi plus verbe)</li> <li>- Questions ouvertes et fermées</li> <li>- Eléments incitant à la communication (écoute active, paraphraser, demander, résumer)</li> <li>- Moyens rhétoriques pour des faits et opinions</li> <li>- Moyens de structures de texte</li> <li>- Stratégies du questionnement</li> </ul>

	a2.ep7a: Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)		(également dans les autres langues nationales) - Respect des normes (minuscule-majuscule, vérification des noms, doubles consonnes, virgules)
<b>a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi</b>	<p>a3.ep1a: Ils reconnaissent le bon moment pour conclure la vente. (C3)</p> <p>a3.ep1b: Ils vérifient si les éléments essentiels du contrat sont respectés. (C3)</p> <p>a3.ep1c: Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et le suivi d'un entretien de vente. (C3)</p> <p>a3.ep2a: Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2)</p> <p>a3.ep2b: Ils présentent les programmes de fidélisation courants avec la forme de communication adaptée. (C3)</p> <p>a3.ep3b: Ils expliquent les divers changements de prix. (C2)</p> <p>a3.ep3c: Ils calculent les changements de prix. (C3)</p> <p>a3.ep6a: Ils identifient les éléments essentiels pour conclure positivement une expérience d'achat. (C3)</p> <p>a3.ep7a: Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en</p>	<p>Informier (formulaire, description, résumé, présentation)</p> <p>Argumenter (déclaration, présentation)</p>	<p>- Moyens rhétoriques pour les explications et justifications</p> <p>- Moyens rhétoriques pour des faits et opinions</p> <p>- Modules de texte</p> <p>- Registre linguistique</p> <p>- Phase argumentaire 2/4</p> <p>- Adapter les modèles/ formulaires</p>

	<p>déduisent les possibilités évolutives. (C4)</p> <p>a3.ep8a: Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)</p> <p>a3.ep10a: Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent de manière professionnelle. (C3)</p>		
<p><b>a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux</b></p>	<p>a4.ep1a: Ils répondent aux demandes des clients par écrit ou oralement. (C3)</p> <p>a4.ep2a: Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)</p> <p>a4.ep2b: Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)</p> <p>a4.ep4a: Ils utilisent les réseaux sociaux. (C3)</p> <p>a4.ep4b: Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux qu'ils conçoivent en tant que professionnel. (C4)</p> <p>a4.ep5a: Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio)</p> <p>Informer (présentation)</p> <p>Correspondre (lettre, e-mail, publication internet)</p> <p>Discuter (blog)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questions ouvertes</li> <li>- Tournures formelles pour les lettres commerciales</li> <li>- Choisir et adapter les modèles de lettres</li> <li>- Respect des normes (minuscule-majuscule, vérification des noms, doubles consonnes, virgules)</li> <li>- Check-list pour les présentations</li> <li>- Changement d'orateur</li> </ul>

## 6.2 Domaine de compétences opérationnelles b : « Gestion et présentation de produits et prestations » (20 périodes)

Compétences opérationnelles	Objectifs évaluateurs avec rapport à la culture générale	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
<b>b1: Mettre en oeuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises</b>	<p>b1.ep10a: Ils appliquent les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3)</p> <p>b1.ep11a: Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes de loi, instructions)</p> <p>Description</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégies de lecture</li> <li>- Formule « si-alors » pour les liens de causalité et les textes de loi</li> <li>- Support rhétorique décrivant et comparant</li> </ul>
<b>b2: Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients</b>	<p>b2.ep4a: Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)</p>	<p>Informar (description, présentation)</p> <p>Argumenter (présentation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques de présentation</li> <li>- Check-list pour les présentations</li> </ul>
<b>b3: Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations</b>	<p>b3.ep2a: Ils expliquent les directives concernant la protection des données et le devoir de confidentialité. (C2)</p> <p>b3.ep3a: Ils utilisent les technologies courantes pour</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio)</p> <p>Lire et interpréter des textes non linéaires (tableaux, graphiques, hypertextes)</p> <p>Informar (rapport, résumé, présentation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eléments de textes des graphiques et leurs fonctions</li> <li>- Types de graphiques</li> <li>- Moyens rhétoriques pour les graphiques (décrivant, comparant, interprétant)</li> </ul>

<b>Compétences opérationnelles</b>	<b>Objectifs évaluateurs avec rapport à la culture générale</b>	<b>L&amp;C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)</b>	<b>L&amp;C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles</b>
	traiter et protéger les données sur les clients. (C3)		

### 6.3 Domaine de compétences opérationnelles c : « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations » (40 périodes)

Compétences opérationnelles	Objectifs évaluateurs avec rapport à la culture générale	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
<b>c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche</b>	c1.ep1a: Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3) c1.ep2a: Ils évaluent la qualité de leurs résultats de recherche. (C4) c1.ep3a: A partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente convaincants. (C3) c1.ep5b: Ils expliquent comment les produits de diverses catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio) Lire et interpréter des textes non linéaires (tableaux, graphiques, hypertextes) Argumenter (déclaration, présentation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques de recherche</li> <li>- Utilisation des sources</li> <li>- Crédibilité des informations (Fake News)</li> <li>- Argumentaire 4 phases</li> </ul>
<b>c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients</b>	---		
<b>c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux</b>	c3.ep1a: Ils expliquent la structure du commerce de détail et les interlocuteurs. (C2)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio) Lire et interpréter des textes non linéaires (tableaux, graphiques, hypertextes) Résumé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégies de lecture pour les textes linéaires et non linéaires</li> <li>- Moyens rhétoriques pour les faits</li> </ul>



<b>Compétences opérationnelles</b>	<b>Objectifs évaluateurs avec rapport à la culture générale</b>	<b>L&amp;C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)</b>	<b>L&amp;C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles</b>
<b>instructions reçues, dans le quotidien professionnel</b>	c3.ep1b: Ils présentent les changements structurels dans le commerce de détail. (C2)		

## 6.4 Domaine de compétences opérationnelles d : « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche » (40 périodes)

Compétences opérationnelles	Objectifs évaluateurs avec rapport à la culture générale	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
<b>d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux</b>	<p>d1.ep1a: Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans la langue nationale locale. (C3)</p> <p>d1.ep2a: Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio)</p> <p>Informier (formulaire, description, rapport)</p> <p>Correspondre (lettre commerciale, e-mail, entretien téléphonique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registre (formel-informel)</li> <li>- Questions ouvertes et fermées</li> <li>- Notices téléphoniques (quoi plus verbe)</li> <li>- Eléments incitant à la communication (Rosenberg, écoute active, demander, paraphraser)</li> </ul>
<b>d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail</b>	<p>d2.ep2a: Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)</p> <p>d2.ep3a: Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2). (C3)</p> <p>d2.ep4a: Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio)</p> <p>Argumenter (déclaration, commentaire)</p> <p>Parler et écrire en adéquation avec la situation (toutes les expressions)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formes de coopération</li> <li>- Résoudre les conflits (p.ex. selon Glasl)</li> <li>- Argumentaire 4 phases</li> <li>- Techniques d'entretien incitant à la communication (écoute active, changement de perspective, messages qui commencent par « je »)</li> <li>- Techniques de feedback</li> </ul>

Compétences opérationnelles	Objectifs évaluateurs avec rapport à la culture générale	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
	<p>d2.ep5a: Dans les diverses situations mouvementées, ils appliquent des techniques de communication servant à atténuer les problèmes telles que l'écoute active, les messages personnels ou des changements de perspectives. (C3)</p> <p>d2.ep7a: Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)</p>		
<p><b>d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues</b></p>	<p>d3.ep1a: Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion de changements dans une entreprise. (C2)</p> <p>d3.ep4a: Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feed-back reçus. (C3)</p> <p>d3.ep4b: Conformément aux instructions reçues, ils formulent des objectifs réalistes et définissent des étapes appropriées pour leur développement professionnel. (C3)</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio)</p> <p>Informier</p> <p>(Description/rapport)</p> <p>Argumenter (déclaration, commentaire, présentation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens rhétoriques pour les conflits internes</li> <li>- Moyens rhétoriques faits</li> <li>- Moyens de structures de textes</li> <li>- Moyens de cohésion</li> <li>- Moyens linguistiques pour les conflits internes</li> <li>- Argumentaire 4 phases</li> </ul>

Compétences opérationnelles	Objectifs évaluateurs avec rapport à la culture générale	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
	d3.ep4c: Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)		
<b>d4: Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues</b>	d4.ep4b: Ils élaborent des mesures de régénération en cas de surmenage psychique et physique. (C3)	Description	- Moyens rhétoriques décrivant, comparant, interprétant

## 7 Thèmes et objectifs évaluateurs pour le domaine de compétences opérationnelles « Culture générale »

Les objectifs évaluateurs pour le domaine de compétences opérationnelles « Culture générale » sont décrits ci-dessous.

### **Domaine d'apprentissage « Langue et communication »**

Par analogie au chapitre 6, les tableaux suivants montrent les domaines d'application ainsi que les outils d'apprentissage et d'encouragement qui garantissent la réalisation des objectifs de formation du domaine d'apprentissage « langue et communication » dans le domaine de compétences opérationnelles « Culture générale ».

### **Domaine d'apprentissage « Société »**

L'annexe 0 montre la correspondance entre les objectifs évaluateurs du domaine de compétences opérationnelles « Culture générale » et les objectifs de formation du domaine « société ».

### 7.1 Thème 01 « Début d'apprentissage et portfolio » (12 périodes)

#### **Idée directrice**

En débutant une formation initiale professionnelle, les personnes en formation entrent dans une nouvelle phase de vie remplie de nouveautés et de changements. Elles ne sont plus seulement des élèves, mais aussi des professionnels. Cela signifie qu'il faut prendre des responsabilités, mais apporte aussi une certaine liberté ainsi qu'un salaire pour le travail accompli. Les personnes en formation réfléchissent à leur nouveau rôle et développent davantage leur personnalité en se confrontant de façon consciente aux nouvelles exigences personnelles, professionnelles et sociales.

<b>Contenus</b>	<b>Objectifs évaluateurs</b>	<b>L&amp;C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)</b>	<b>L&amp;C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles</b>
<b>Je suis un ou une professionnelle</b>	T01.1 Ils expliquent les tâches, droits et responsabilités de leur nouvelle étape de la vie. (C2) T01.2 En cas de problèmes personnels, ils expliquent de qui, ils obtiennent de l'aide et sous quelle forme. (C2)	Description (autoportrait) Déclaration Présentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens rhétoriques pour des faits et opinions</li> <li>- Moyens rhétoriques pour des arguments et justifications</li> <li>- Moyens de structuration de textes</li> <li>- Check-list pour les présentations</li> </ul>
<b>Contrat d'apprentissage</b>	T01.3 Ils expliquent le contenu de leur propre contrat d'apprentissage. (C2)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio, textes juridiques) Description	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questions ouvertes</li> <li>- Formule « si-alors »</li> <li>- Vocabulaire thématique</li> </ul>
<b>Salaire, budget, dettes</b>	T01.4 Ils réfléchissent à leur gestion financière personnelle. (C4) T01.5 Ils établissent un budget mensuel sur la base de leur décompte salarial ainsi que de leur consommation et loisirs puis de leurs besoins. (C3) T01.6 Ils exposent les mesures pour éviter et réduire des dettes privées. (C2)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio) S'informer (faire des recherches) Argumenter (commentaire)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phases de lecture et leurs fonctions</li> <li>- Argumentaire 2/4 phases</li> <li>- Changement d'orateur</li> <li>- Eléments incitant à discuter</li> </ul>
<b>Portfolio</b>	T01.7 Ils travaillent sur leur propre portfolio. (C3)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels) Informé (description, rapport, présentation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens rhétoriques pour des éléments de texte réfléchis</li> </ul>

<b>Contenus</b>	<b>Objectifs évaluateurs</b>	<b>L&amp;C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)</b>	<b>L&amp;C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles</b>
		Argumenter (déclaration, commentaire, présentation)	

## 7.2 Thème 02 « Mode de vie et relations sociales » (8 périodes)

### Idée directrice

Outre l'individualisme dans notre société, l'être humain a besoin d'appartenance. Les formes de vie en commun ainsi que la répartition des rôles dans la famille et les partenariats ont considérablement évolué au cours de ces dernières décennies. Les personnes en formation analysent leurs conditions de vie actuelles, leurs besoins ainsi que les possibilités d'aménagement de leurs relations sociales.

Contenus	Objectifs évaluateurs	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
<b>Relations sociales</b>	T02.1 Ils comparent les diverses formes de vie commune (concubinat, mariage, partenariat enregistré). (C3) T02.2 Ils expliquent les effets juridiques, financiers et sociaux du mariage et du divorce. (C2) T02.3 Ils réfléchissent à leurs propres attentes dans une distribution de rôles entre partenaires. (C4)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio, films) Argumenter (présentation) Discuter (discussion/entretien)	- Techniques de recherche (transversales) - Moyens rhétoriques pour les conflits internes - Moyens rhétoriques pour les comparaisons - Modules de texte
<b>Portfolio</b>	T02.4 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels) Informier (description, rapport, présentation) Argumenter (déclaration, commentaire, présentation)	- Moyens de cohésion



### 7.3 Thème 03 « Possibilités de participation active dans la démocratie » (12 périodes)

#### Idée directrice

Les personnes en formation vivent dans un environnement pluraliste et participent de plus en plus activement à son développement. Elles sont conscientes de leurs droits et obligation en tant que membres de la société et participent activement au processus politique. En s'appuyant sur différentes sources, les personnes en formation développent une réflexion argumentée sur les défis à venir et la défendent lors de votations ou élections.

**Remarque :** les objectifs évaluateurs suivants doivent être liées aux mégatendances du thème 04.

<b>Contenus</b>	<b>Objectifs évaluateurs</b>	<b>L&amp;C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)</b>	<b>L&amp;C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles</b>
<b>Ordre juridique</b>	T03.1 Ils décrivent dans les grandes lignes la répartition, la structure et l'organisation de l'ordre juridique. (C2)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes juridiques)	- Formule « si-alors » pour les liens de causalité-
<b>Démocratie</b>	T03.2 Ils énumèrent les principes fondamentaux de la démocratie suisse. (C1) T03.3 Ils décrivent la séparation des pouvoirs en Suisse ainsi que les tâches du pouvoir législatif, exécutif et judiciaire au niveau fédéral. (C2) T03.4 Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique (droit de vote et droit	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio, documents de vote)	- Questions ouvertes ciblées et concrètes - Moyens rhétoriques pour les descriptions

Contenus	Objectifs évaluateurs	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
	électoral, initiative, référendum, etc.). (C2)		
<b>Droits et obligations</b>	T03.5 Ils expliquent les obligations en tant que citoyen suisse. (C2) T03.6 Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes juridiques textes audio, reportages radio et télévision)	- Stratégies d'écoute
<b>Formation d'opinion politique</b>	T03.7 Ils analysent les événements politiques actuels et distinguent les principaux groupes d'intérêt et les zones de tension qui en résultent. (C4) T03.8 Ils analysent le fonctionnement des médias et leur influence sur la formation d'opinion. (C4)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio, films) Lire et interpréter des textes non linéaires (tableaux, graphiques, hypertextes) Argumenter (présentation) Discuter (discussion/entretien)	- Techniques de lecture et de résumé - Moyens rhétoriques pour les faits et opinions - Check-list pour les présentations
<b>Portfolio</b>	T03.9 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels) Informer (description, rapport, présentation) Argumenter (déclaration, commentaire, présentation)	- Techniques pour la révision de textes - Tournures des formules - Moyens de cohésion

## 7.4 Thème 04 « Mégatendances » (12 périodes)

### Idée directrice

Les personnes en formation vivent dans un monde caractérisé par un degré d'interconnexion élevé, la migration et la mobilité ainsi que par l'aggravation de la pollution de l'environnement. Elles doivent être sensibilisées aux divers défis d'aujourd'hui et être capables de reconnaître que, par leurs actions, elles contribuent de manière importante à la préservation de notre planète.

**Option :** choisissez un des quatre contenus ci-dessous

Contenus	Objectifs évaluateurs	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
<b>Globalisation</b>	T04.1 Ils décrivent dans les grandes lignes les dimensions, économiques, sociales et écologiques de la globalisation. (C2) T04.2 Ils expliquent les conséquences de la globalisation sur l'homme et la nature. (C2)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes littéraires, factuels, textes audio, films) Informier (description, rapport, résumé, présentation) Argumenter (présentation) Discuter (discussion/entretien)	- Stratégies de lecture pour textes factuels (plan des paragraphes, questions ouvertes) - Modèles de complication pour les textes narratifs - Séquences de discussion controversée, divergente et convergente
<b>Migration</b>	T04.3 Ils exposent les conséquences politiques, économiques et écologiques de la migration. (C2) T04.4 Ils décrivent comment la migration influence culturellement la société en Suisse. (C2)	Lire et interpréter des textes non linéaires (tableaux, graphiques, hypertextes) Informier (description, rapport, résumé, présentation) Argumenter (présentation) Discuter (discussion/entretien) Interview	- Eléments de texte de graphiques et leurs fonctions - Types de graphiques - Moyens rhétoriques pour les graphiques (décrivant, comparant, interprétant)

Contenus	Objectifs évaluateurs	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questions ouvertes et fermées</li> <li>- Check-list pour les interviews</li> </ul>
<b>Changement climatique</b>	<p>T04.5 Ils évoquent les causes et les conséquences du changement climatique. (C2)</p> <p>T04.6 Ils utilisent les événements actuels pour décrire comment le changement climatique se manifeste. (C3)</p> <p>T04.7 Ils analysent les influences des nouvelles technologies sur la nature et le climat. (C4)</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes littéraires, textes factuels, textes audio, films)</p> <p>Lire et interpréter des textes non linéaires (tableaux, graphiques, hypertextes)</p> <p>Informier (description, rapport, résumé, présentation)</p> <p>Argumenter (présentation)</p> <p>Discuter (discussion, entretien)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens de structures de texte</li> <li>- Stratégies de lecture</li> <li>- Moyens rhétoriques pour les conflits et opinions</li> <li>- Vocabulaire thématique</li> </ul>
<b>Mobilité</b>	<p>T04.8 Ils décrivent les influences de la mobilité sur la nature, l'homme et l'économie. (C2)</p> <p>T04.9 Ils développent pour eux-mêmes des principes, allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (C5)</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes littéraires, textes factuels, textes audio, films)</p> <p>Lire et interpréter des textes non linéaires (tableaux, graphiques, hypertextes)</p> <p>Informier (description, rapport, résumé, présentation)</p> <p>Argumenter (présentation)</p> <p>Discuter (discussion, entretien)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eléments de texte de graphiques et leurs fonctions</li> <li>- Types de graphiques</li> <li>- Moyens rhétoriques pour les graphiques (décrivant, comparant, interprétant)</li> <li>- Argumentaire 4 phases</li> </ul>
<b>Portfolio</b>	<p>T04.10 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels)</p> <p>Informier (description, rapport, présentation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens rhétoriques pour les éléments de texte réfléchis</li> </ul>

<b>Contenus</b>	<b>Objectifs évaluateurs</b>	<b>L&amp;C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)</b>	<b>L&amp;C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles</b>
		Argumenter (déclaration, commentaire, présentation)	

## 7.5 Thème 05 « Art » (8 périodes)

### Idée directrice

L'art désigne un espace de vie créé par l'homme. Les diverses influences culturelles accompagnent les personnes en formation tout au long de leur vie. Ces dernières côtoient différentes formes de l'art et élargissent leur accès à l'offre culturelle.

Contenus	Objectifs évaluateurs	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
<b>Art</b>	T05.1 Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2) T05.2 Ils décrivent les effets qu'a une forme de l'art sur eux-mêmes. (C3)	Argumenter (commentaire)	- Moyens rhétoriques pour les descriptions - Argumentaire 4 phases
<b>Portfolio</b>	T05.3 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels) Informar (description, rapport, présentation) Argumenter (déclaration, commentaire, présentation)	- Ecriture coopérative - Techniques de structuration

## 7.6 Thème 06 « Apprentissage tout au long de sa vie et portfolio » (16 périodes)

### Idée directrice

Les personnes en formation approchent de la fin de leur formation initiale professionnelle. En vue de façonner leur avenir, elles font le point sur leur situation professionnelle et songent à l'apprentissage tout au long de la vie, à la recherche d'un emploi et au chômage.

Contenus	Objectifs évaluateurs	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
<b>Bilan personnel</b>	T06.1 Sur la base de leurs inscriptions dans le portfolio, ils analysent leurs forces, faiblesses et intérêts. (C4) T06.2 Ils expliquent pourquoi l'apprentissage tout au long de la vie est important pour eux-mêmes. (C2) T06.3 Ils développent des objectifs personnels et un « Tableau de visualisation ». (C5)	Informier (description) Argumenter (présentation)	- Stratégies pour la révision d'un texte - Moyens rhétoriques pour les conflits internes - Techniques de présentation - Moyens rhétoriques pour les faits et opinions
<b>Recherche d'un emploi et travailler</b>	T06.4 Ils distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C3) T06.5 Ils analysent une place de travail qui leur convient et rédigent une lettre de candidature appropriée. (C5)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels) Argumenter (présentation) Correspondre (lettre commerciale/candidature)	- Tournures formelles pour les lettres commerciales - Choisir et adapter les modèles de lettre - Respecter les normes (majuscule-minuscule, vérification des noms,

Contenus	Objectifs évaluateurs	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
			doubles consonnes, virgule)
<b>Chômage</b>	T06.6 Ils évoquent les causes et les conséquences du chômage. (C2) T06.7 Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels, textes audio) Informier (description) Faire des recherches	- Techniques de recherche (transversale)
<b>Portfolio</b>	T06.8 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels) Informier (description, rapport, présentation) Argumenter (déclaration, commentaire, présentation)	- Stratégies pour la révision de texte - Moyens rhétoriques pour les conflits internes - Techniques de présentation



## 7.7 Thème 07 « Indépendance et finances » (12 périodes)

### Idée directrice

Les personnes en formation font face à divers risques privés, professionnels et sociaux. Elles reconnaissent la manière dont les compagnies d'assurance et l'Etat couvrent les risques financiers et les dépenses qui y sont associées pour les personnes en formation. Elles reconnaissent que la protection financière ne suffit pas à elle seule. Conscientes des risques, les personnes en formation façonnent leur vie en connaissance de cause et assument la responsabilité de leurs propres actions.

Contenus	Objectifs évaluateurs	L&C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)	L&C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles
<b>Risques financiers, assurance, responsabilité</b>	T07.1 Ils évoquent la signification des assurances obligatoires et facultatives. (C2) T07.2 Ils énumèrent les principaux avantages des assurances sociales de l'Etat. (C1) T07.3 Ils évoquent les principales prestations de l'assurance maladie et accidents. (C2) T07.4 Ils décrivent le principe de la responsabilité. (C2)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels)	Vocabulaire thématique Techniques de lecture
<b>Prévoyance</b>	T07.5 Ils évoquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels)	

<b>Contenus</b>	<b>Objectifs évaluateurs</b>	<b>L&amp;C : domaine d'application (actions linguistiques, types de texte)</b>	<b>L&amp;C : outils d'apprentissage et d'encouragement possibles</b>
	T07.6 Ils évoquent le rapport entre la prévoyance et les déductions dans la déclaration salariale. (C2)		
<b>Impôts</b>	T07.7 Ils remplissent une déclaration d'impôt personnelle. (C3)	Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remplir des formulaires</li> <li>- Adapter les modèles</li> <li>- Tournures formelles</li> <li>- Style formel et informel</li> </ul>
<b>Habiter</b>	<p>T07.8 Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3)</p> <p>T07.9 Ils expliquent les droits et obligations des parties contractantes du bail à loyer. (C2)</p>	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels)</p> <p>Argumenter (présentation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyens rhétoriques pour les justifications</li> <li>- Moyens rhétoriques pour les conflits</li> <li>- Argumentaire 4 phases</li> </ul>
<b>Portfolio</b>	T07.10 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)	<p>Ecouter/lire des textes linéaires (textes factuels)</p> <p>Informar (description, rapport, présentation)</p> <p>Argumenter (déclaration, commentaire, présentation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégies pour la révision de textes</li> <li>- Moyens rhétoriques pour les conflits internes</li> <li>- Techniques de présentations</li> </ul>

## 8 Procédure de qualification

Sur la base de l'article 21 alinéa 2 lettre c de l'Ordonnance sur la formation professionnelle, la procédure de qualification examine les contenus d'apprentissage du domaine de compétences opérationnelles « Culture générale ». Les éléments de cette procédure de qualification et leur structure sont présentés dans le schéma 3.

Schéma 3 : Procédure de qualification Culture générale – éléments et contenus



Ces deux éléments sont expliqués en détail dans les chapitres suivants.

### 8.1 Note d'expérience

Chacune des notes d'expérience pour les 3 premiers semestres repose sur les sujets d'examen suivants :

1. **Savoir-faire opérationnel et théorique de la culture générale** : Il est examiné si les personnes en formation disposent des connaissances de base nécessaires et des capacités visées dans les thèmes traités.
2. **Réflexion sur le processus** : Il est examiné, au moyen d'un portfolio personnel, la façon dont les personnes en formation ont planifié et réfléchi sur le développement de leurs compétences personnelles.

### 8.1.1 Savoir-faire opérationnel et théorique de la culture générale

Chaque semestre (1 – 3), au moins 2 évaluations auront lieu. Celles-ci associeront les domaines d'apprentissage « société » et « langue et communication », chaque domaine sera évalué sur la base de critères transparents.

L'accent est mis sur l'acquisition des compétences opérationnelles au moyen de tâches axées sur des cas concrets ainsi que certaines questions de compréhension qui porteront principalement sur les concepts et modèles sous-jacents :

- Connaissances théoriques (pondération 20%) : Les personnes en formation démontrent qu'elles disposent des connaissances et de la compréhension requises dans le domaine de la culture générale.
- Savoir-faire opérationnel (pondération 80%) : Les personnes en formation démontrent qu'elles sont capables d'appliquer les bases acquises dans le domaine de la culture générale.

Pour ce faire, une combinaison appropriée des méthodes d'examen sera appliquée.

### 8.1.2 Evaluation du processus

Le processus de développement des compétences est évalué chaque semestre (1-3) de manière synthétique par les enseignants et la note est intégrée dans la note d'expérience semestrielle. L'accent est mis sur la planification et la réflexion sur le développement des compétences par les personnes en formation. A cette fin, les personnes en formation dressent, ensemble avec leur enseignant, un bilan basé sur le portfolio personnel évaluant le processus individuel du développement des compétences de la personne en formation. Elle devra répondre à des questions telles que : Quelles sont les compétences que j'ai acquises ? Quels sont mes points forts et mes points faibles ? Dans quelle mesure le processus de la fixation des objectifs a-t-il fonctionné pour moi ? Et dans quelle mesure ai-je atteint les objectifs fixés individuellement ? Qu'ai-je particulièrement bien fait ? Quelles sont les raisons pour lesquelles j'ai atteint ou non les objectifs que je m'étais fixés ? Comment puis-je améliorer encore mes compétences ?

### 8.1.3 Calcul de la note d'expérience

Pour le calcul de la note d'expérience semestrielle (semestre 1-3), les points de toutes les épreuves

- au moins 2 épreuves concernant le savoir-faire opérationnel et théorique
- au moins 1 évaluation du processus du développement des compétences

sont convertis en une note à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

La note est arrondie à une demi-note.

## 8.2 Travail d'approfondissement de la culture générale

Le travail d'approfondissement en 2<sup>e</sup> année d'apprentissage repose sur le sujet d'examen suivant : Présentation des compétences personnelles

- en tant que membre de la société
- en tant que professionnel

Le portfolio personnel est comprimé en un profil de compétences dont la structure est fondée sur les chapitres suivants :

- **Ce que je fais :**  
En tant que personne privée : Mes tâches principales en tant que membre actif de la société.  
En tant que professionnel : Mes tâches principales de la vie professionnelle.
- **Ce que j'ai appris :**  
En tant que personne privée : Dans ce domaine, j'ai particulièrement évolué en tant que personne privée.  
En tant que professionnel : Dans ce domaine, je me suis particulièrement amélioré en tant que personne professionnelle.
- **Ce que je suis :**  
En tant que personne privée : Ces attitudes, positions ou comportements sont importants pour moi dans ma vie privée.  
En tant que professionnel : Ces attitudes, positions ou comportements sont importants pour moi dans mon quotidien professionnel.
- **Ce que je peux :**  
En tant que personne privée : Je le réussis bien dans ma vie privée.  
En tant que professionnel : Je le réussis bien dans mon quotidien professionnel.
- **Cela m'a montré :**  
En tant que personne privée : C'est le principal enseignement sur moi-même en tant que membre de cette société.  
En tant que professionnel : C'est le principal enseignement en rapport avec ma profession, resp. l'exécution de mes tâches professionnelles.

Le profil de compétences peut être évalué sur la base des critères d'évaluation suivants :

- **Ce que je fais :**  
En tant que personne privée : La personne en formation décrit-elle les principales tâches de façon réaliste ?  
En tant que professionnel : La personne en formation décrit-elle les principales tâches de façon réaliste ?
- **Ce que j'ai appris :**  
En tant que personne privée : La personne en formation décrit-elle son développement personnel de façon réaliste ?  
En tant que professionnel : La personne en formation décrit-elle son développement personnel de façon réaliste ?

- **Ce que je suis :**  
En tant que personne privée : La personne en formation décrit-elle les attitudes, positions et comportements qui la désignent de façon réaliste ?  
En tant que professionnel : La personne en formation décrit-elle les attitudes, positions et comportements qui la désignent de façon réaliste ?
- **Ce que je peux :**  
En tant que personne privée : La personne en formation décrit-elle ses points forts de façon réaliste ?  
En tant que professionnel : La personne en formation décrit-elle ses points forts de façon réaliste ?
- **Cela m'a montré :**  
En tant que personne privée : La personne en formation décrit-elle les enseignements principaux de façon réaliste ?  
En tant que professionnel : La personne en formation décrit-elle les enseignements principaux de façon réaliste ?
- **Critères d'évaluation globaux, en adéquation avec la culture générale**  
Le profil de compétences est-il compréhensible en termes purement linguistiques et est-il réaliste ?  
Le profil de compétences est-il clair et bien structuré ? Un fil conducteur traverse-t-il tous les chapitres ?  
Dans le profil de compétences, est-ce que toutes les exigences quant au volume, présentation, etc. de la mission sont respectées ?

Les personnes qui n'ont pas suivi une formation initiale professionnelle réglementée et admises à la procédure de qualification, établissent également un profil de compétences personnel basé sur la structure fournie ainsi que sur l'expérience personnelle en tant que membre de la société et en tant que professionnel.

### 8.2.1 Calcul de la note du travail d'approfondissement

Pour le calcul de la note du travail d'approfondissement (2<sup>e</sup> année d'apprentissage), le nombre total des points est converti en note à l'aide de la formule suivante :

$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

La note est arrondie à une demi-note.

### 8.3 Note globale

La note globale de Culture générale est la moyenne arithmétique des notes obtenues dans les épreuves :

- Note d'expérience (écrit) (= moyenne arithmétique de toutes les 3 notes d'expérience)
- Travail d'approfondissement (écrit)

La moyenne arithmétique de ces deux notes est arrondie à une décimale.

## Annexe 1 Objectifs de formation

Il est indiqué ci-après dans quelle mesure les objectifs de formation du domaine d'apprentissage « Société » du plan d'études cadre ECG correspondent aux objectifs évaluateurs du plan de formation « Assistant / Assistante du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) » et comment ils peuvent être atteints grâce à ceux-ci.

### Aspect éthique

#### **Vérifier la moralité de l'action**

En situations sociales, les personnes en formation agissent avec empathie et prennent en compte d'autres perspectives. Elles distinguent leurs propres intuitions morales de celles d'autrui ; elles soumettent les décisions prises et les façons d'agir dans des situations nouvelles et inconnues au crible de principes éthiques.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a1.ep4a: Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)

a2.ep1a: Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C 3)

a3.ep7a: Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4)

a4.ep4b: Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux qu'ils conçoivent en tant que professionnel. (C4)

a1.ep1c: Dans le contact avec le client, ils agissent en tenant compte des différences culturelles. (C3)

d1.ep2a: Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)

d2.ep5a: Dans les diverses situations mouvementées, ils appliquent des techniques de communication servant à atténuer les problèmes telles que l'écoute active, les messages personnels ou des changements de perspectives. (C3)



### **Décider dans des conflits de valeurs**

Dans leur contexte PPS, les personnes en formation savent relever le défi de situations où sont menacées l'intégrité et la dignité humaine et où l'environnement naturel est en péril. Elles répondent de leurs actes pour elles-mêmes, pour autrui et en vue de la conservation du milieu naturel.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a1.ep1c: Dans le contact avec le client, ils agissent en tenant compte des différences culturelles. (C3)

b1.ep11a: : Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)

c1.ep5b: Ils expliquent comment les produits de diverses catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2)

d1.ep2a: Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)

d2.ep5a: Dans les diverses situations mouvementées, ils appliquent des techniques de communication servant à atténuer les problèmes telles que l'écoute active, les messages personnels ou des changements de perspectives. (C3)

### **Négocier et défendre des décisions morales**

Les personnes en formation participent activement à la négociation et à la défense de décisions morales. Elles confrontent leurs propres représentations à celles de la morale traditionnelle. Elles savent aussi partager leurs convictions morales et les développer par une argumentation au contact de personnes disposant d'autres convictions et principes éthiques.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T02.3 Ils réfléchissent à leurs propres attentes dans une distribution de rôles entre partenaires. (C4)

## Aspect identité et socialisation

### **Comprendre l'équilibre entre autonomie personnelle et appartenance au groupe social**

Dans leur recherche d'une vie intense, de reconnaissance et d'appartenance à un groupe social, les personnes en formation explorent et développent leur personnalité en tenant compte de leur santé physique et psychique, des besoins légitimes d'autrui sur une base de respect mutuel.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a1.ep1c: Dans le contact avec le client, ils agissent en tenant compte des différences culturelles. (C3)

b1.ep10a: Ils appliquent les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3)

d2.ep7a: Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)

d3.ep4a: Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feed-back reçus. (C3)

d3.ep4c: Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)

d4.ep4b: Ils élaborent des mesures de régénération en cas de surmenage psychique et physique. (C3)

T06.1 Sur la base de leurs inscriptions dans le portfolio, ils analysent leurs forces, faiblesses et intérêts. (C4)

T01-07 Ils travaillent sur leur portfolio personnel. (C3)

### **Définir des choix personnels de vie et les mettre en discussion**

Dans leur propre existence, ainsi que dans les contextes professionnel et social, les personnes en formation repèrent des espaces identitaires, y opèrent des choix personnels aptes à renforcer leur rôle de femme ou d'homme dans la société, et les mettent en discussion par la comparaison avec d'autres choix possibles.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

d3.ep1a: Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion de changements dans une entreprise. (C2)

d3.ep4a: Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feed-back reçus. (C3)

d3.ep4b: Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feedbacks reçus)

T02.2 Ils expliquent les effets juridiques, financiers et sociaux du mariage et du divorce. (C2)

T02.3 Ils réfléchissent à leurs propres attentes dans une distribution de rôles entre partenaires. (C4)

T06.4 Ils distinguent les options de recherche d'emploi et sélectionnent une place de travail qui leur convient. (C3)

T07.8 Ils justifient la forme de logement qui convient à leur situation de vie dans un avenir proche. (C3)

### **Identifier d'autres styles de vie et les accepter**

Les personnes en formation savent distinguer d'autres réalités culturelles, dans un environnement où l'on doit tenir compte du droit d'autrui à la différence et du respect des droits fondamentaux de chacun. Elles reconnaissent l'existence de ces autres réalités culturelles et les évaluent avec ouverture et tolérance, en fonction de leur propre style de vie.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondant**

a1.ep1c: Dans le contact avec le client, ils agissent en tenant compte des différences culturelles. (C3)

T02.1 Ils comparent les diverses formes de vie commune (concubinat, mariage, partenariat enregistré. (C3)

T04.4 Ils décrivent comment la migration influence culturellement la société en Suisse. (C2)

## **Aspect culture**

### **Étudier l'influence des formes d'expression culturelle**

Les personnes en formation prennent conscience d'un monde imprégné d'art et d'esthétique, et de la diversité des moyens d'expression culturelle. Elles reconnaissent les manifestations de la culture de masse et l'impact de celles-ci sur leur environnement.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a4.ep4b: Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux qu'ils conçoivent en tant que professionnel. (C4)

b2.ep4a: Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)

### **Exploiter des thèmes autour de la vie**

Dans leur réflexion sur la culture, les personnes en formation abordent et approfondissent les thèmes fondamentaux de l'existence. Elles les étudient aussi bien dans leur propre culture que dans celles qui leur sont étrangères.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a1.ep1c: Dans le contact avec le client, ils agissent en tenant compte des différences culturelles. (C3)

### **Mener un dialogue sur l'art et la réalité**

Confrontées à des œuvres d'art, les personnes en formation perçoivent leurs propres sensations et réactions, y découvrent des possibilités d'expression et élargissent leurs représentations de la réalité par le dialogue avec autrui.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T05.1 Ils expliquent les fonctions de l'art. (C2)

T05.2 Ils décrivent les effets qu'a une forme de l'art sur eux-mêmes. (C3)

### **Élargir ses propres capacités d'expression et de création**

Les personnes en formation, prenant conscience de leurs propres capacités artistiques et expressives travaillent à les renforcer.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a2.ep3b: Ils appliquent les méthodes du « storytelling » en fonction de leur interlocuteur. (C3)

a4.ep4b: Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux qu'ils conçoivent en tant que professionnel. (C4)

T06.5 Ils analysent une place de travail qui leur convient et rédigent une lettre de candidature appropriée. (C5)

## **Aspect écologie**

### **Évaluer la problématique écologique**

Dans leur contexte PPS, les personnes en formation analysent leur propre comportement et évaluent les répercussions des interventions humaines sur le milieu naturel, notamment sous l'angle du développement durable.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T04.5 Ils évoquent les causes et les conséquences du changement climatique. (C2)

T04.6 Ils utilisent les événements actuels pour décrire comment le changement climatique se manifeste. (C3)

T04.7 Ils analysent l'influence de leur train de vie sur la nature et le climat. (C4)

### **Formuler des solutions écologiques**

Dans leur contexte PPS, les personnes en formation formulent des solutions pour une utilisation « écologique » de l'énergie, des matières premières, de l'eau, de l'air ou du sol et reconnaissent qu'un comportement écologique, à défaut d'améliorer la qualité de leur environnement, en freine la péjoration.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T04.9 Ils développent pour eux-mêmes des principes, allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (C5)

### **Élaborer des scénarios de développement durable**

Dans leur relation avec l'environnement et les ressources naturelles, les personnes en formation analysent des modèles de comportements individuels et collectifs sur la base d'exemples concrets relatifs à la consommation ou à la mobilité. Elles élaborent des scénarios de développement durable sur les plans individuel et collectif.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T04.8 Ils décrivent les influences de la mobilité sur la nature, l'homme et l'économie. (C2)

T04.9 Ils développent pour eux-mêmes des principes, allant dans le sens d'une mobilité respectueuse de l'environnement. (C5)

## **Aspect politique**

### **Analyser des questions et des problèmes politiques**

Les personnes en formation analysent les questions et les thèmes politiques actuels ; elles décèlent les intérêts des protagonistes et identifient leurs valeurs, ainsi que les stratégies mises en œuvre pour les faire valoir. Elles comparent ces stratégies et apprécient leur efficacité.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T03.7 Ils analysent les événements politiques actuels et distinguent les principaux groupes d'intérêt et les zones de tension qui en résultent. (C4)

T03.8 Ils analysent le fonctionnement des médias et leur influence sur la formation d'opinion. (C4)

### **Acquérir des valeurs et développer des opinions politiques**

Les personnes en formation prennent conscience de leurs propres valeurs politiques et des choix de société sociopolitiques qu'elles impliquent. Elles développent leur comportement politique au contact des valeurs et des opinions politiques d'autrui, dont elles sont capables de cerner la personnalité dans un contexte politique donné. Par cette réflexion, elles construisent leur échelle de valeurs dans leur propre cadre de réflexion politique.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T03.8 Ils analysent le fonctionnement des médias et leur influence sur la formation d'opinion. (C4)

### **Participer à la vie politique**

Les personnes en formation connaissent les trois niveaux de la politique suisse (communes, cantons, Confédération), dans le cadre européen, puis international. Elles discernent les possibilités qui leur sont offertes de participer activement à la vie politique. Face à un enjeu politique, les personnes en formation sont capables d'élaborer une stratégie pertinente pour défendre leurs intérêts dans une optique citoyenne.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T03.2 Ils énumèrent les principes fondamentaux de la démocratie suisse. (C1)

T03.3 Ils décrivent la séparation des pouvoirs en Suisse ainsi que les tâches du pouvoir législatif, exécutif et judiciaire au niveau fédéral. (C2)

T03.4 Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique (droit de vote et droit électoral, initiative, référendum, etc.). (C2)

T03.5 Ils expliquent les obligations en tant que citoyen suisse. (C2)

T03.6 Ils expliquent les options dont on dispose lors du remplissage d'un bulletin de vote (supprimer, cumuler, panacher). (C3)

### **Echanger des opinions politiques**

Par leur connaissance des milieux institutionnels (associatifs et politiques), les personnes en formation sont en mesure d'exercer leurs droits civiques et de participer à d'autres manifestations politiques, marquant ainsi leur intérêt à la vie de la communauté.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T03.4 Ils expliquent les possibilités de participation active à la vie politique (droit de vote et droit électoral, initiative, référendum, etc.). (C2)

T03.5 Ils expliquent les obligations en tant que citoyen suisse. (C2)

T03.8 Ils analysent l'influence des décideurs politiques sur leurs propres opinions. (C4)

## Aspect droit

### Appréhender la logique juridique

Les personnes en formation saisissent le fonctionnement et les mécanismes des institutions et des instruments juridiques propres à notre société. Elles déterminent leur influence sur celle-ci et raisonnent selon cette logique pour appréhender leur propre univers.

### Objectifs évaluateurs AFP y correspondants

T03.1 Ils décrivent dans les grandes lignes la répartition, la structure et l'organisation de l'ordre juridique. (C2)

a3.ep1b: Ils vérifient si les éléments essentiels des contrats sont respectés. (C3)

a4.ep2b: Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)

b1.ep12a: Ils appliquent les dispositions relatives au droit du travail. (C3)

b3.ep2a: Ils expliquent les directives concernant la protection des données et le devoir de confidentialité. (C2)

T01.3 Ils expliquent le contenu de leur propre contrat d'apprentissage. (C2)

T02.2 Ils expliquent les effets juridiques, financiers et sociaux du mariage et du divorce. (C2)

T07.1 Ils évoquent la signification des assurances obligatoires et facultatives. (C2)

T07.2 Ils énumèrent les principaux avantages des assurances sociales de l'Etat. (C1)

T07.3 Ils évoquent les principales prestations de l'assurance maladie et accidents. (C2)

T07.4 Ils décrivent le principe de la responsabilité. (C2)

T07.5 Ils évoquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)

T07.9 Ils expliquent les droits et obligations des parties contractantes du bail à loyer. (C2)

### Analyser les normes juridiques

Les personnes en formation reconnaissent les règles juridiques importantes pour la société. Elles identifient les valeurs et les logiques sous-jacentes à ces règles et jugent de la pertinence de ces dernières pour la société dans laquelle elles vivent, notamment dans une perspective historique.

### Objectifs évaluateurs AFP y correspondants

T04.1 Ils décrivent dans les grandes lignes la répartition, la structure et l'organisation de l'ordre juridique. (C2)

T07.5 Ils évoquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)

### **Développer sa réflexion à partir d'informations juridiques**

Les personnes en formation identifient, recueillent et interprètent les informations juridiques pertinentes dans des situations conflictuelles. Elles développent leur argumentation pour apprécier le cas et déterminent si le recours à un spécialiste est nécessaire.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T07.4 Ils décrivent le principe de la responsabilité. (C2)

### **Appliquer des normes juridiques**

Dans des situations importantes sur le plan juridique, les personnes en formation font la différence entre les intérêts des uns et des autres afin de déceler à qui et comment profite l'application du droit. Elles ont recours aux normes juridiques pour protéger leurs intérêts et trouver des solutions socialement acceptables aux conflits en présence.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T07.4 Ils décrivent le principe de la responsabilité. (C2)

## **Aspect technologie**

### **Analyser l'influence des technologies**

Les personnes en formation analysent l'influence des technologies sur leur contexte PPS et en apprécient les effets.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a1.ep2b: Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)

a4.ep2a: Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)

a4.ep4b: Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux qu'ils conçoivent en tant que professionnel. (C4)

b2.ep4a: Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)

b3.ep3a: Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les données sur les clients. (C3)



### **Évaluer les chances et les risques**

Les personnes en formation évaluent les chances, les risques et les limites des réalisations techniques dans leur contexte PPS.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a4.ep4b: Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux qu'ils conçoivent en tant que professionnel. (C4)

c1.ep2a: Ils évaluent la qualité de leurs résultats de recherche. (C4)

### **Recourir aux technologies de l'information et de la communication**

Les personnes en formation réfléchissent en particulier aux répercussions des technologies de l'information et de la communication et s'efforcent d'utiliser judicieusement les instruments correspondants.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a1.ep2b: Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)

a4.ep2a: Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)

a4.ep4b: Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux qu'ils conçoivent en tant que professionnel. (C4)

b2.ep4a: Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C22)

b3.ep3a: Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les données sur les clients. (C3)

c1.ep1a: Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)

d2.ep2a: Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)

## **Aspect économie**

### **Être une consommatrice ou un consommateur avisé**

En tant que consommatrices et consommateurs appelés à tenir compte de leurs ressources limitées, les personnes en formation font des choix pour satisfaire leurs besoins. Elles recourent aux instruments appropriés pour gérer leur vie de manière responsable en lien avec les moyens financiers dont elles disposent.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

T01.4 Ils réfléchissent à leur gestion financière personnelle. (C4)

T01.5 Ils établissent un budget mensuel sur la base de leur décompte salarial ainsi que de leur consommation et loisirs puis de leurs besoins. (C3)

T01.6 Ils exposent les mesures pour éviter et réduire des dettes privées. (C2)

### **Analyser les rôles respectifs face aux différents partenaires**

Les personnes en formation examinent les interactions entre les divers agents économiques, analysent leur situation économique et savent défendre leurs intérêts dans leurs différents rôles (travailleurs, locataires, contribuables, etc.).

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

d2.ep4a: Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)

d3.ep4b: Conformément aux instructions reçues, ils formulent des objectifs réalistes et définissent des étapes appropriées pour leur développement professionnel)

T06.5 Ils analysent une place de travail qui leur convient et rédigent une lettre de candidature appropriée. (C5)

T06.7 Ils expliquent les mesures à prendre en cas de chômage. (C2)

T07.6 Ils évoquent le rapport entre la prévoyance et les déductions dans la déclaration salariale. (C2)

T07.7 Ils remplissent une déclaration d'impôt personnelle. (C3)

### **Comprendre son entreprise dans l'économie globale**

Les personnes en formation analysent les attentes des différents groupes de pression face à l'entreprise, ainsi que les conflits d'intérêts qui en résultent. Elles apprécient les conséquences des développements économiques dans leur branche professionnelle, leur entreprise et sur leur propre personnalité.

#### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a2.ep2a: Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3)

b1.ep1c: Ils appliquent la procédure usuelle en cas de livraison de marchandises endommagées ou incorrectes. (C3)

b1.ep10b: Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)

c3.ep1a: Ils expliquent la structure du commerce de détail et les interlocuteurs. (C2)

c3.ep1b: Ils présentent les changements structurels dans le commerce de détail. (C2)

T06.6 Ils évoquent les causes et les conséquences du chômage. (C2)

### **Évaluer les développements économiques**

À l'aide d'exemples concrets, les personnes en formation analysent le problème économique fondamental que constitue la raréfaction des ressources disponibles. Elles en évaluent les conséquences à plusieurs niveaux : formation des prix, mécanismes du marché, action de l'État ou dépendances et interdépendances sur le plan international.

### **Objectifs évaluateurs AFP y correspondants**

a2.ep3a: Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client. (C3)

b1.ep10b: Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)

T04.1 Ils décrivent dans les grandes lignes les dimensions, économiques, sociales et écologiques de la globalisation. (C2)

T04.2 Ils expliquent les conséquences de la globalisation sur l'homme et la nature. (C2)

T04.3 Ils exposent les conséquences politiques, économiques et écologiques de la migration. (C2)

## Littérature

Anderson, L. W. & Krathwohl, D. R. (2001). A Taxonomy for Learning, Teaching and Assessing: A Revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives. New York: Longman.

Deutscheschweizer Erziehungsdirektoren-Konferenz (2014). Lehrplan 21 (Freigegebene Vorlage vom 31.10.2014, bereinigte Fassung vom 29.02.2016). Bern: Deutscheschweizer Erziehungsdirektoren-Konferenz (D-EDK).

Fausser, P., Heller, F. & Waldenburger, U. (Hrsg.) (2015). Verständnisintensives Lernen. Seelze: Kallmeyer in Verbindung mit Klett.

Schori Bondeli, R. (2019). Profis haben einen Plan. Inhalte und Lerninstrumente im Lernbereich "Sprache und Kommunikation" (Impulse für die Praxis. Kurzpublikationen zum ABU). Zollikofen. Retrieved from <https://www.ehb.swiss/impulse-fuer-die-praxis>

Schori Bondeli, R., Schmuki, D. & Erne, M. (2017). Unser Leben, unsere Welt, unsere Sprachen. Quality teaching im allgemeinbildenden Unterricht ABU an Berufsfachschulen. Bern: hep.

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (2006): Plan d'études cadre pour l'enseignement de la culture générale dans la formation professionnelle initiale(PEC CG).

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (2020). Orientation vers les compétences opérationnelles : <https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/berufliche-grundbildung/berufsentwicklung/aspekte/handlungskompetenzorientierung.html> (accès : 21 janvier 2020).