

Information, communication, administration – ICA (option E)

(L'option B comprend en plus les objectifs particuliers 1.4.7-1.4.10)

1.4 Objectif général – Information, communication, administration

La maîtrise des technologies de l'information et de la communication est une condition importante pour organiser les processus de travail et le contact avec la clientèle de manière ciblée et efficace.

L'employé de commerce dispose de bases approfondies dans les domaines de l'informatique et de la bureautique et sait les utiliser de manière appropriée. Il applique ses connaissances en matière de traitement de texte, de tableur, de présentation et de gestion des données de manière ciblée et compétente. Dans la communication écrite, il fait preuve d'un comportement orienté vers le client et adapté à la situation. Il traite les informations et les données de manière sûre et conformément aux dispositions légales et aux directives de l'entreprise.

1.4.1 Objectif particulier – Gestion de l'information et administration

L'employé de commerce est conscient qu'il doit employer les instruments d'information et de communication de manière ciblée et efficace. Il les utilise en vue d'une communication fructueuse avec les clients et avec les collaborateurs à l'interne, assurant ainsi le flux d'information et la communication dans son domaine d'activité.

Compétences méthodologiques

- 2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires

Compétences sociales et personnelles

- 3.1 Disposition à la performance
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage
- 3.6 Conscience écologique

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
1.4.1.1 Moyens de communication Dans une situation donnée, l'employé de commerce est capable de choisir, parmi les moyens de communication les plus utilisés, celui qui est le plus adapté (p. ex. fax, entretien, internet, courriel, envoi postal, téléphone). (C5)	3	2 ^e semestre	
1.4.1.2 Equipements de bureau L'employé de commerce décrit les principaux critères techniques, écologiques et économiques à observer lors de l'utilisation et de l'élimination d'équipements et de matériels de bureau. (C2)	1	1 ^{er} semestre	

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
1.4.1.3 Ergonomie L'employé de commerce énumère des principes d'ergonomie relatifs à l'aménagement et à l'équipement de l'espace et propose des améliorations pour des postes de travail mal aménagés d'un point de vue ergonomique. (C5)	2	2 ^e semestre	
1.4.1.4 Systèmes de classement L'employé de commerce décrit les systèmes de classement courants (p. ex. alphabétique, numérique) et en indique les avantages et les inconvénients. (C2)	1	1 ^{er} semestre	
1.4.1.5 Organisation L'employé de commerce planifie des manifestations ou des tâches à l'aide des technologies de l'information adéquates. Il utilise des outils d'organisation (p. ex. check-lists) et électroniques. (C5)	2	2 ^e semestre	
1.4.1.6 Processus L'employé de commerce présente le déroulement de processus d'entreprise donnés de manière claire à l'aide d'un logiciel standard. (C3)	2	1 ^{er} semestre	
1.4.1.7 Logiciel multitâches L'employé de commerce utilise les possibilités et les multiples fonctions (p. ex. calendrier, contacts, tâches) offertes par un logiciel de groupe moderne (p. ex. Outlook) pour accomplir ses tâches administratives et entretenir le contact avec les clients. (C3)	3	1 ^e semestre <i>(3^e semestre dans option B)</i>	<i>(1.4.10.1 dans option B)</i>
1.4.1.8 Messageries électroniques L'employé de commerce crée, envoie et organise des e-mails et y répond. (C3) Ce faisant, il utilise les fonctions courantes (p. ex. joindre un fichier, choisir les priorités, activer la confirmation de lecture, transférer des e-mails). (C3)	4	1 ^e semestre <i>(2^e semestre dans option B)</i>	<i>(1.4.10.2 dans option B)</i>

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
<p>1.4.1.9</p> <p>Technologies de l'information</p> <p>L'employé de commerce utilise les possibilités courantes de l'internet (p. ex. moteurs de recherche, wikis, blogs, forums) de manière ciblée pour trouver des informations. (C3)</p> <p>Il décrit le fonctionnement des systèmes de recherche et emploie les méthodes de recherche appropriées. (C3)</p>	<p>3</p>	<p>2^e semestre</p> <p><i>(3^e semestre dans option B)</i></p>	<p>LS</p> <p>Recherche d'information</p> <p><i>(1.4.10.4 dans option B)</i></p>
<p>Sous-total 1 : 21</p>			

<p>1.4.2 Objectif particulier – Bases de l'informatique</p> <p>L'employé de commerce est conscient de l'importance des connaissances de base en informatique pour son propre travail et pour la compréhension des processus d'entreprise. Il emploie ces connaissances dans ses tâches administratives de manière sûre et adéquate.</p>
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p>
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
<p>1.4.2.1</p> <p>Matériel</p> <p>L'employé de commerce explique les principales notions informatiques telles qu'elles figurent par exemple dans une offre. (C2)</p> <p>Il décrit la fonction des périphériques d'entrée et de sortie et des unités de traitement (unités centrales) et indique les particularités des supports de données ainsi que les différences entre ces derniers. (C2)</p>	4	2 ^e semestre	
<p>1.4.2.2</p> <p>Logiciels</p> <p>L'employé de commerce décrit la tâche et la fonction de différents logiciels (logiciel standard, logiciel individuel, logiciel de système d'exploitation). (C2)</p>	1	1 ^{er} semestre	
<p>1.4.2.3</p> <p>Ingénierie de systèmes</p> <p>L'employé de commerce explique les fonctions de base d'une station de travail PC et d'un réseau. (C2)</p>	1	1 ^{er} semestre	
<p>1.4.2.4</p> <p>Systèmes d'aide</p> <p>L'employé de commerce utilise de manière autonome le système d'aide pour le logiciel employé. (C3)</p>	1	1 ^{er} semestre	

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
1.4.2.5 Gestion des données D'après des instructions concernant un thème précis, l'employé de commerce est capable d'élaborer, de manière autonome, une structure de fichiers appropriée sur l'ordinateur. Il justifie la structure adoptée au moyen de critères qu'il aura choisis lui-même. (C5)	4	2 ^e semestre	
1.4.2.6 Sécurité des données L'employé de commerce explique comment effectuer, dans l'entreprise ou sur son propre PC, un back-up manuel ou automatique. Il cite les données qui doivent être spécialement protégées et sauvegardées. (C2)	1	1 ^{er} semestre	
1.4.2.7 Sécurité des données / protection des données L'employé de commerce décrit des cas de manipulation ou d'abus informatiques (p. ex. piratage, virus, accès non autorisés). Il connaît une mesure de prévention pour chacun de ces cas. (C2) Il montre les différences entre sécurité des données et protection des données. (C2)	2	1 ^{er} semestre	
1.4.2.8 Internet L'employé de commerce explique la structure de l'internet. Il cite les principaux services internet et en décrit l'utilité, les possibilités et les dangers. (C2)	1	4 ^e semestre	
Sous-total 2 : 15			

<p>1.4.3 Objectif particulier – Communication écrite</p> <p>L'employé de commerce perçoit l'importance et la valeur de communications écrites (internes et externes) claires et présentées conformément aux règles. Il établit ces communications de manière adaptée au destinataire et à la situation, à l'aide d'un logiciel courant dont il utilise les fonctions et les possibilités de manière appropriée.</p>
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p>
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.2 Capacité à communiquer 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
<p>1.4.3.1</p> <p>Présentation des documents conforme aux règles</p> <p>L'employé de commerce présente les documents de manière claire et en respectant les règles typographiques, afin que le destinataire puisse rapidement en saisir les arguments clés. Ce faisant, il s'en tient aux normes prescrites. (C5)</p>	8	2 ^e semestre	<p>LS Rédaction de travaux</p>
<p>1.4.3.2</p> <p>Relations d'affaires courantes</p> <p>L'employé de commerce rédige des documents de manière compréhensible, ciblée et orientée vers le client (p. ex. structures de phrases simples). Il rédige les documents suivants de manière claire et dans les règles de l'art :</p> <ul style="list-style-type: none"> • demandes • offre de marchandises et de services • contre-offre • invitation • communication par fax, par e-mail • notes d'entretien, notes téléphoniques ou notes internes <p>(C5)</p>	13	4 ^e semestre	<p>LS Catégories grammaticales Orthographe Syntaxe Ponctuation Utilisation de l'outil d'aide adéquat (programme orthographique) Expression orale Stylistique</p> <p>LS Compte rendu de déclarations orales (procès-verbal, note) Rédaction</p> <p>E&S Droit des contrats Contrat de vente</p>

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
<p>1.4.3.3</p> <p>Réclamations</p> <p>D'après des instructions, l'employé de commerce rédige des rappels de livraison et de paiement, des oppositions, des réclamations pour défauts, des plaintes et des recours et y répond.</p> <p>Ce faisant, il veille au choix d'un style adapté au client, à la présentation d'un contenu exhaustif et formellement correct et à la prise en compte des exigences légales. (C5)</p>	9	4 ^e semestre	<p>E&S</p> <p>Droit des contrats</p> <p>Contrat de vente</p>
<p>1.4.3.4</p> <p>Dossier de candidature</p> <p>L'employé de commerce pose de manière convaincante sa candidature à un poste mis au concours. Il est en mesure de constituer un dossier de candidature complet, clair et attrayant (contenant entre autres une lettre de motivation et les données personnelles).</p> <p>Il indique les points auxquels il doit veiller lors d'une candidature électronique. (C5)</p>	4	4 ^e semestre	<p>Langues étrangères (LE)</p> <p>Candidature</p>
<p>Sous-total 3 : 34</p>			

1.4.4 Objectif particulier - Présentation

L'employé de commerce perçoit l'utilité et la valeur des présentations d'informations et de contextes qui sont adaptées au destinataire. Il établit celles-ci à l'aide d'un logiciel approprié, dont il utilise les fonctions et les possibilités de manière adéquate.

Compétences méthodologiques

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

2.4 Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles

3.5 Aptitude à l'apprentissage

3.2 Capacité à communiquer

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
1.4.4.1 Création de transparents L'employé de commerce crée des transparents de manière appropriée à l'aide d'un logiciel de présentation. Il est en mesure d'y insérer du texte, des images, des diagrammes, des tableaux et des objets. (C3)	8	3 ^e semestre	
1.4.4.2 Création et conception d'une présentation L'employé de commerce crée une présentation complète sur un thème commercial. Il veille à ce que celle-ci soit claire, visuellement agréable et en accord avec le groupe cible et emploie des techniques d'animation appropriées. (C5)	6	3 ^e semestre	LS Présentation
Sous-total 4 : 14			

<p>1.4.5 Objectif particulier – Tableur</p> <p>L'employé de commerce perçoit les possibilités offertes par le tableur. Il en utilise les fonctions et les possibilités de manière appropriée pour accomplir des tâches privées et professionnelles et présente les résultats sous une forme pertinente.</p>
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p>
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
<p>1.4.5.1</p> <p>Création de tableaux</p> <p>L'employé de commerce est capable, à l'aide d'un tableur, de créer des tableaux, d'y saisir des données correctement et de choisir un formatage adapté pour les tableaux et les cellules. (C3)</p>	10	2 ^e semestre	
<p>1.4.5.2</p> <p>Opérations de base</p> <p>L'employé de commerce additionne, soustrait, multiplie et divise les données inscrites dans les cellules. Il est en mesure d'utiliser la règle de trois et le calcul de pourcentages et d'effectuer des calculs horaires. Lors des calculs, il travaille avec les liens et les références. (C3)</p>	10	2 ^e semestre	<p>E&S</p> <p>Comptabilité de l'entreprise de commerce (calcul) Décompte de salaire</p>
<p>1.4.5.3</p> <p>Calculs</p> <p>L'employé de commerce effectue des calculs complexes en utilisant des fonctions avec et sans l'assistant de fonctions (au moins les fonctions nb, nbval, min, max, moyenne, rang, arrondi, somme, somme.si, recherche.si, nb.si). Lors des calculs, il travaille avec les liens et les références. (C3)</p>	10	3 ^e semestre	
<p>1.4.5.4</p> <p>Exploitation des données</p> <p>L'employé de commerce exploite des données en utilisant les méthodes appropriées (trier, filtrer, grouper) et présente les résultats sous forme de diagrammes visuellement clairs. (C5)</p>	6	3 ^e semestre	<p>LS</p> <p>Résumé de texte / Visualisation de texte Compréhension de contenus d'image</p>
Sous-total 5 : 36			

<p>1.4.6 Objectif particulier – Elaboration de textes</p> <p>L'employé de commerce perçoit les possibilités offertes par le traitement de texte. Il en utilise les fonctions et les possibilités de manière appropriée pour accomplir des tâches privées et professionnelles et élabore des textes et des documents clairs et pertinents.</p>
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques 2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
<p>1.4.6.1</p> <p>Mise en forme</p> <p>L'employé de commerce utilise aisément le traitement de texte comme outil de travail. Il fait appel aux commandes de formatage courantes (format des caractères, des paragraphes, des pages, tableaux, tabulations, colonnes) pour élaborer différents types de textes. (C3)</p>	10	1 ^{er} semestre	LS Rédaction de travaux
<p>1.4.6.2</p> <p>Documents</p> <p>L'employé de commerce utilise le traitement de texte pour élaborer de manière efficace et correcte des documents commerciaux (modèles de lettres, de commandes, de procès-verbaux, de notes internes), des séries de lettres et des formulaires.</p> <p>Les résultats sont conformes aux exigences courantes en matière de mise en page dans le domaine commercial. (C5)</p>	14	4 ^e semestre	LS Structure des textes (ordre/plan)
<p>1.4.6.3</p> <p>Travaux pratiques</p> <p>L'employé de commerce utilise le traitement de texte pour élaborer des documents de plusieurs pages. Il est capable d'insérer des entêtes, des pieds de page et des sauts de section et utilise ou crée des styles ainsi que des tables des matières. (C3)</p>	8	3 ^e semestre	LS Rédaction de travaux
Sous-total 6 : 32			

(L'option B comprend en plus les objectifs évaluateurs 1.4.7-1.4.10)

1.4.11 Applications en réseau

Objectif évaluateur	Leçons	Semestre	Coordination
<p>1.4.11.1</p> <p>Applications en réseau</p> <p>L'employé de commerce utilise ses connaissances en matière de correspondance, de bureautique et de logiciels pour effectuer des tâches commerciales (p. ex. organisation d'une manifestation).</p> <p>Il est en mesure de combiner des éléments de texte, des images, des tableaux et des diagrammes dans des documents ou des présentations et d'y intégrer des informations (texte, image) trouvées sur internet.</p> <p>Ce faisant, il veille aux aspects suivants : intégralité, clarté, structure et respect des délais. (C5)</p>	8	3 ^e semestre	Autres liens établis dans les modules A&R
Sous-total 7 : 8			

Examens et réserve

	Leçons	Semestre	
Préparation de l'examen	10	4 ^e semestre	
Réserve	6		

Total net de leçons : sous-total 1 à 6 + 11	176		
Différence brut / net	24		
Total brut de leçons	200		