

Langue/s étrangère/s (LE) : 2^e langue nationale et/ou anglais (options B + E)

Remarques préliminaires

1. Organisation de l'enseignement en semestres / phases – dotation horaire

Suivant la région linguistique et le canton, l'enseignement des langues étrangères **s'achève après la 2^e année** de formation ou **s'étend sur les 3 ans de formation**. C'est pourquoi les objectifs de formation ne sont pas répartis en semestres, mais divisés en trois phases (voir annexe : « Vue d'ensemble de la dotation horaire par objectif particulier et par phase »). La dotation horaire est définie en fonction de l'objectif particulier et répartie sur les trois phases.

2. Application et approfondissement

Les stages, les séjours linguistiques, les échanges, les cours d'immersion et les éventuelles disciplines facultatives servent à l'approfondissement des connaissances linguistiques et au développement des aptitudes linguistiques des personnes en formation.

3. Structure du contenu des objectifs de formation

L'enseignement et ses contenus reposent sur le « Cadre européen commun de référence pour les langues ». Les objectifs particuliers ci-après ont été définis sur la base du Portfolio européen des langues :

- Ecouter / parler (réunis en un objectif particulier)
- Lire
- Ecrire

Un autre domaine de compétence s'intitule :

- Connaître et appliquer les bases des langues étrangères

Cette compétence est la condition de base pour acquérir les quatre autres compétences citées plus haut.

4. Niveau d'exigences

Dans le règlement de 2003, le niveau d'exigences est décrit comme suit :

« En règle générale, les objectifs détaillés se situent au niveau B1 du Cadre de référence européen. Les dérogations tiennent compte des particularités régionales. Les objectifs détaillés correspondent au niveau taxonomique C3. »

Au sein du sous-groupe „Langues étrangères“ du groupe de travail plans de formation, les représentations du niveau d'exigences se situaient entre B1.1 et B2, selon la région linguistique et la langue cible enseignée.

La commission de réforme a décidé lors de sa séance du 1^{er} avril 2010 de ne fixer le niveau d'exigences qu'après avoir pris connaissance des résultats d'une étude comparative (benchmark « LAP E- Profil ») qui est actuellement en cours. Les objectifs de cette étude sont :

- Comparer les compétences et niveaux requis par le PEC ainsi que les examens de fin d'apprentissage avec les standards européens internationaux : Benchmarking
- Fournir aux écoles, entreprises et futurs employés de commerce des résultats d'une évaluation objective sur l'apprentissage des langues étrangères dans la formation commerciale de base afin de donner en fin de formation l'état actuel des compétences acquises
- Faire un bilan après l'introduction de la réforme, arriver à des conclusions et obtenir des renseignements pour une éventuelle réforme

- *Garantir plus de transparence sur la valeur de la formation dans le domaine des langues étrangères ainsi qu'obtenir une meilleure reconnaissance pour la formation commerciale de base auprès des institutions de formation et des entreprises*
- *Développer une vraie alternative qui serait conforme aux standards internationaux et qui pourrait remplacer les certificats internationaux à but commercial*
- *Pouvoir proposer des examens de fin d'apprentissage (EFA) en tant que „produit reconnu“*

Il a été possible de recruter des écoles situées dans 3-4 cantons romands et 4-5 cantons alémaniques. Au total, env. 1'500 candidats ont passé deux phases de test pour deux langues nationales et l'anglais. La troisième phase aura lieu en juin 2010 à l'occasion des examens de fin d'apprentissage. Les résultats sont attendus pour l'automne 2010.

La description des compétences dans les objectifs évaluateurs formulés ci-après se réfère au niveau B 1.2 du Portfolio européen des langues (version suisse).

5. Ilots de formation (IF)

Les îlots de formation servent à intégrer certains contenus de la langue commerciale, orientés vers la pratique, dans les plans d'études des écoles. Deux îlots de formation d'une durée d'environ 4 leçons chacun sont implantés dans chaque phase. Les IF englobent les contenus suivants :

1. Téléphoner et remplir des notes téléphoniques ; comprendre et composer des courriels et des communications simples
2. Accueillir les visiteurs à l'entreprise et les saluer avec politesse
3. Présenter l'entreprise, les produits ou les services, faire des exposés
4. Ecrire des lettres commerciales (demandes, commandes, réclamations, etc.)
5. Lire, comprendre et commenter des graphiques et des tableaux
6. Etablir un dossier de candidature et un CV

1.3 Objectif générale – **Langue(s) étrangère(s)**

L'employé de commerce est conscient du fait que la communication écrite et orale aisée et correcte dans les langues étrangères (2^e langue nationale et anglais) constitue une compétence centrale dans le domaine commercial.

Il maîtrise la langue au niveau défini et comprend, s'exprime et interagit avec aisance. Il écoute avec attention, parle de manière adaptée au destinataire, lit avec précision et écrit correctement en respectant les règles.

1.3.1 Objectif particulier – **Ecouter / parler**

L'employé de commerce est conscient du fait que l'écoute active fait partie intégrante de la communication orale. Il écoute avec attention, pose des questions en cas de problème de compréhension et réagit de manière adaptée à la situation et au destinataire.

Compétences méthodologiques

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

2.4 Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles

3.2 Capacité à communiquer

3.3 Aptitude au travail en équipe

3.4 Civilité

Objectif particulier 1.3.1	B : 110 L	E : 80 L	
Objectif évaluateur	Phase	Phase	Coordination
<p>1.3.1.1</p> <p>Ecouter</p> <p>L'employé de commerce comprend les principaux points abordés lors de séances et d'entretiens. Il saisit les arguments des interlocuteurs.</p> <p>Lors de cours de formation (p. ex. enseignement dans la langue étrangère, formation continue à des fins professionnelles), il comprend les principaux contenus des exposés.</p> <p>Il comprend les principaux contenus d'interventions dans les médias électroniques.</p> <p>Il comprend le sujet et les informations (noms, chiffres, dates) de messages laissés sur le répondeur automatique. Il comprend les annonces à l'attention du public. Les sujets sont courants ou relèvent du quotidien professionnel. (C4)</p>			

Objectif particulier 1.3.1	B : 110 L	E : 80 L	
Objectif évaluateur	Phase	Phase	Coordination
<p>1.3.1.2</p> <p>Transmission orale d'informations</p> <p>L'employé de commerce transmet oralement, dans la langue cible et de manière compréhensible, des contenus d'entretiens ayant trait à son champ d'activité (p. ex. entretiens téléphoniques, réclamations, demandes de clients) qui ont eu lieu dans sa propre langue.</p> <p>Il restitue oralement, dans la langue cible, des informations écrites importantes rédigées dans sa propre langue. La discussion porte sur des sujets familiers. (C3)</p>			
<p>1.3.1.3</p> <p>Médiation</p> <p>L'employé de commerce joue le rôle d'intermédiaire entre partenaires de langues différentes. Il restitue, dans la langue cible, les informations centrales d'un texte rédigé dans sa langue maternelle. (C 5)</p>			
<p>1.3.1.4</p> <p>Communication orale</p> <p>L'employé de commerce parle spontanément et de façon directe au téléphone, en voyage et avec des visiteurs. Il sait saluer, se présenter et faire les présentations, convenir d'arrangements, parler d'expériences personnelles, de projets et de sujets de prédilection, discuter de ses loisirs et de ses centres d'intérêt.</p> <p>Il répond aux appels et transmet des informations. Il fixe, confirme et repousse des délais de manière compréhensible et correcte.</p> <p>Entretiens</p> <p>L'employé de commerce écoute ses interlocuteurs avec attention et réagit de manière adaptée à la situation (p. ex. en demandant des précisions, en poursuivant activement l'entretien). (C5)</p>			
<p>1.3.1.5</p> <p>Information et argumentation</p> <p>L'employé de commerce expose des informations ou des idées de manière compréhensible et les étaye par des arguments simples.</p> <p>Il présente (p. ex. lors d'une séance ou d'une visite) des contenus de son domaine d'expérience et de son champ d'activité.</p> <p>Il prend position sur des thèmes relatifs à son domaine professionnel et privé et exprime son avis en termes simples. (C5)</p>			

Objectif particulier 1.3.1	B : 110 L	E : 80 L	
Objectif évaluateur	Phase	Phase	Coordination
<p>1.3.1.6</p> <p>Présentation de produits et de services</p> <p>L'employé de commerce est capable de décrire avec ses propres termes et de manière adaptée au destinataire, l'utilité et les particularités des produits et/ou des services d'une entreprise ou du domaine commercial.</p> <p>Il est capable de présenter les produits et/ou les services en utilisant des arguments pertinents et orientés vers les souhaits des clients. (C5)</p>			

<p>1.3.2 Objectif particulier - Lire</p> <p>L'employé de commerce est conscient du fait qu'une lecture attentive lui permet de comprendre un texte adapté à son niveau. Il utilise des outils d'aide appropriés et des stratégies de compréhension de texte.</p>
<p>Compétences méthodologiques</p> <p>2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p>
<p>Compétences sociales et personnelles</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectif particulier 1.3.2	B : 80 L	E : 60 L	
Objectif évaluateur	Phase	Phase	Coordination
<p>1.3.2.1</p> <p>L'employé de commerce comprend, le cas échéant avec des aides, les contenus essentiels de textes simples (instructions, messages – sous forme de courriel, de fax ou de lettre – communiqués dans les journaux, rapports).</p> <p>Il comprend des notes téléphoniques, des mémos, des réservations, des demandes, des offres, des commandes, des réclamations simples, des excuses (sous forme de courriel, de fax ou de lettre).</p> <p>Il comprend des informations (p. ex. des chiffres et des faits) par exemple dans des rapports, des prospectus, des annonces et des articles de journaux.</p> <p>Il est capable de lire et de comprendre correctement et manière autonome des produits et/ou des services d'une entreprise ou du domaine commercial.</p> <p>(C5)</p>			

<p>1.3.3 Objectif particulier – Ecrire L'employé de commerce est conscient du fait que les textes écrits doivent être corrects du point de vue formel et stylistique. Il connaît les structures grammaticales de base et le vocabulaire approprié pour écrire des textes dans le contexte professionnel et social.</p>
<p>Compétences méthodologiques 2.1 Travail et apprentissage efficaces et systématiques</p>
<p>Compétences sociales et personnelles 3.2 Capacité à communiquer 3.4 Civilité 3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectif particulier 1.3.3	B : 55 L	E : 40 L	
Objectif évaluateur	Phase	Phase	Coordination
<p>1.3.3.1 Transmission écrite d'informations orales L'employé de commerce transmet par écrit, dans la langue cible et de manière compréhensible, des contenus d'entretiens ayant trait à son champ d'activité (p. ex. entretiens téléphoniques, réclamations, demandes de clients) qui ont eu lieu dans sa propre langue. (C5)</p>			
<p>1.3.3.2 Communication écrite L'employé de commerce rédige des communications simples et compréhensibles (notes, cartes postales, lettres, courriels). Il remplit des formulaires correctement. Il rédige des notes téléphoniques, des mémos, des réservations, des commandes, des réclamations simples, des excuses (sous forme de courriel, de fax ou de lettre) de manière correcte sur le plan du contenu. Il réagit par écrit à des demandes simples de clients ou de supérieurs (p. ex. accusé de réception, envoi d'informations demandées, transmission de demande). (C5)</p>			
<p>1.3.3.3 Transmission d'informations écrites L'employé de commerce restitue par écrit, dans la langue cible, des informations écrites importantes rédigées dans sa propre langue. La discussion porte sur des sujets familiers. (C5)</p>			

Objectif particulier 1.3.3	B : 55 L	E : 40 L	
Objectif évaluateur	Phase	Phase	Coordination
<p>1.3.3.4</p> <p>Composition de textes</p> <p>L'employé de commerce rédige de manière claire des notes téléphoniques, des mémos, des demandes (p. ex. sous forme de courriel ou de fax) conformément aux normes usuelles. Il fait des offres et passe des commandes. Pour ce faire, il utilise des modèles, des éléments de texte ou, le cas échéant, des dictionnaires.</p> <p>Il rédige des lettres commerciales conformément aux normes usuelles.</p> <p>Il pose de manière convaincante sa candidature à un poste mis au concours. La présentation et la formulation du formulaire des données personnelles et de la lettre de candidature correspondent aux exigences actuelles. (C5)</p>			
<p>1.3.3.5</p> <p>Rédaction de textes</p> <p>L'employé de commerce contrôle ses propres textes et les optimise au besoin en utilisant des aides telles qu'un dictionnaire unilingue ou bilingue, un thésaurus, un logiciel de correcteur orthographique et grammatical. (C5)</p>			

<p>1.3.4 Objectif particulier – Appliquer les bases de la/des langue/s étrangère/s</p> <p>L'employé de commerce est conscient du fait qu'il doit constamment développer ses connaissances et ses aptitudes linguistiques. Il reconnaît les difficultés linguistiques et les surmonte à l'aide de moyens auxiliaires adéquats. Il identifie les particularités linguistiques et culturelles et les gère de manière consciente et adaptée au destinataire et à la situation.</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 particulier 1.3.4	B : 55 L	E : 40 L	
Objectif évaluateur	Phase	Phase	Coordination
<p>1.3.4.1</p> <p>Vocabulaire et étymologie</p> <p>L'employé de commerce utilise un vocabulaire spécialisé et un vocabulaire de base appropriés pour remplir les tâches figurant dans les objectifs évaluateurs des domaines de savoir I à III.</p> <p>Il emploie les règles de formation des mots, afin de mieux comprendre, sans aide, les mots dans leur contexte. (C3)</p>			
<p>1.3.4.2</p> <p>Grammaire</p> <p>L'employé de commerce emploie les structures grammaticales nécessaires pour remplir les tâches figurant dans les objectifs évaluateurs des domaines de savoir I à III. (C3)</p>			
<p>1.3.4.3</p> <p>Stratégies de compréhension</p> <p>L'employé de commerce réagit de manière adéquate lorsqu'il ne comprend pas quelque chose.</p> <p>En cas de difficultés de compréhension, il identifie le problème et recourt le cas échéant à des aides ou à des techniques appropriées (p. ex. dictionnaire unilingue ou bilingue, internet, prise en compte des éléments graphiques et des grandes unités d'information) ou pose des questions. (C 2)</p>			
<p>1.3.4.4</p> <p>Particularités linguistiques et culturelles</p> <p>L'employé de commerce est conscient des différences culturelles et est capable de communiquer de manière linguistiquement appropriée en dépassant les frontières culturelles. (C3)</p>			

Résumé des leçons	Option B	Option E	
Nombre de leçons	300	220	
Réserve pour les travaux notés et les thèmes prioritaires spécifiques aux écoles	20	20	
Total des leçons	320	240	

Annexe : Vue d'ensemble de la dotation horaire par objectif particulier et par phase

Dotation horaire	Objectif particulier – compétences clés				Ilots de formation
	Ecouter / parler (+ vocabulaire)	Lire (+ vocabulaire)	Ecrire	Grammaire	
3 phases					
<u>1^{re} phase</u> Option B env. 100 leçons Option E env. 75 leçons	env. 50 leçons env. 35 leçons	env. 20 leçons env. 15 leçons	<u>Notes, mémos, ...</u> env. 5 leçons env. 5 leçons	env. 25 leçons env. 20 leçons	<ul style="list-style-type: none"> Téléphoner et remplir des notes téléphoniques ; comprendre et composer des courriels et des communications simples Accueillir les visiteurs à l'entreprise et les saluer avec politesse
<u>2^e phase</u> Option B env. 100 leçons Option E env. 70 leçons	env. 30 leçons env. 20 leçons	env. 20 leçons env. 15 leçons	<u>Lettres privées, ...</u> env. 20 leçons env. 15 leçons	env. 30 leçons env. 20 leçons	<ul style="list-style-type: none"> Présenter l'entreprise, les produits ou les services, faire des exposés Ecrire des lettres commerciales (demandes, commandes, réclamations, etc.)
<u>3^e phase</u> Option B env. 100 leçons Option E env. 75 leçons	env. 30 leçons env. 25 leçons	env. 40 leçons env. 30 leçons	<u>Lettres privées et commerciales</u> env. 30 leçons env. 20 leçons		<ul style="list-style-type: none"> Lire, comprendre et commenter des graphiques et des tableaux Etablir un dossier de candidature et un CV
Total 300 leçons + réserve: 20 leçons	110 leçons	80 leçons	55 leçons	55 leçons	Option B
Total 220 leçons + réserve: 20 leçons	80 leçons	60 leçons	40 leçons	40 leçons	Option E