

2. Information, communication, administration

Compétences-clés

- 2.1 Recours aux technologies modernes
- 2.2 Formes, moyens et techniques de communication
- 2.3 Connaissances de base en ergonomie et en écologie
- 2.4 Documentation et archivage
- 2.5 Utilisation du langage économique et professionnel

Profil E

2. Information, communication, administration

2.1 Recours aux technologies modernes

Idée directrice

La gestion de l'information et des technologies joue un rôle central dans l'économie et constitue un important facteur de succès dans le contexte de la concurrence internationale. Cela implique pour les employés de commerce qu'ils disposent de connaissances bien structurées en matière d'application des techniques d'information et qu'ils comprennent les processus d'information. La maîtrise des outils de communication électroniques est l'une des conditions de base pour être performant dans le secteur économique.

Objectif général

2.1.1 L'employé de commerce fait preuve de routine professionnelle dans l'utilisation des technologies de communication modernes.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objectif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Saisir des textes E/B	2.1.1.1 Au moyen du traitement de texte, je saisis d'après un modèle des textes typiques de mon entreprise formatrice, qui remplissent les conditions suivantes: <ul style="list-style-type: none"> le texte est sans faute et complet le document est présenté selon les modèles internes à l'entreprise le travail est effectué dans les délais impartis. 	Je sais utiliser un système de traitement de texte courant, par exemple "Microsoft Word" et en maîtrise les fonctions usuelles. Lorsque je veux présenter quelque chose de particulier et que je ne sais pas comment m'y prendre, je consulte le manuel ou demande l'aide de collègues. J'inscris ces informations dans un carnet.	<ul style="list-style-type: none"> saisit des textes sans faute ni omission présentés d'après les modèles propres à l'entreprise travail effectué dans les délais impartis 	☐	1.8 Disposition à la performance	2.2 Techniques de travail	C 1
Se servir du téléphone E/B	2.1.1.2 Dans mon entreprise formatrice, j'utilise le téléphone de manière professionnelle et donne spontanément des renseignements concernant ses fonctions. Cela implique: <ul style="list-style-type: none"> répondre aux appels et les transmettre faire patienter l'interlocuteur pour se renseigner brièvement à l'intérieur de l'entreprise mémoriser et effacer des numéros de téléphone programmer le répondeur automatique, enregistrer, écouter et effacer des messages utiliser différents services supplémentaires de l'appareil téléphonique. 	J'étudie le mode d'emploi de l'appareil et du répondeur automatique et consulte l'annuaire du téléphone pour connaître les services offerts par l'opérateur. Si je ne trouve pas les indications voulues dans le mode d'emploi ou si je ne comprends pas les explications, je m'adresse à une personne expérimentée dans mon entreprise formatrice.	<ul style="list-style-type: none"> sait répondre aux appels, les transmettre et faire patienter l'interlocuteur pour se renseigner brièvement à l'intérieur de l'entreprise sait mémoriser et effacer des numéros de téléphone et programmer le répondeur automatique, y enregistrer des messages, les écouter et effacer d'anciens messages sait utiliser différents services supplémentaires de l'appareil téléphonique 	☐	1.2 Résistance 1.8 Disposition à la performance	2.2 Techniques de travail	C 2

2. Information, communication, administration

2.1 Recours aux technologies modernes

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compé-tences sociales	Favorise l'acquisition de compé-tences méthodolo-giques	Taxo-nomie
Utiliser les appareils électroniques de transmission de données E/B	<p>2.1.1.3 J'utilise aisément les appareils électroniques de transmission de données disponibles dans mon entreprise formatrice; je maîtrise les principales opérations et suis en mesure d'expliquer clairement les fonctions courantes.</p> <p>Cela implique par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • créer, envoyer, recevoir, remanier et enregistrer des documents • réagir convenablement aux messages d'erreur. 	<p>En cas d'incertitude, je m'informe. En règle générale, je dois donc:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. consulter tout d'abord le manuel ou le programme d'aide de l'ordinateur 2. puis m'adresser à une personne expérimentée dans mon entreprise formatrice 3. ou appeler la hotline. 	<ul style="list-style-type: none"> - sait créer, envoyer, recevoir, remanier et enregistrer des documents au moyen des appareils électroniques de transmission de données - réagit convenablement aux messages d'erreur d'un appareil - propose des solutions et explique clairement les fonctions courantes 	☐	<p>1.2 Résistance</p> <p>1.8 Disposition à la performance</p>	<p>2.2 Techniques de travail</p>	C 2
Savoir utiliser la photocopieuse E/B	<p>2.1.1.4 J'ai étudié les différentes fonctions de la photocopieuse disponible dans mon entreprise formatrice. Je les ai apprises et essayées de manière autonome, à l'aide du manuel ou du mode d'emploi. Je sais utiliser sans aide toutes les fonctions de l'appareil.</p>	<p>A l'aide du manuel, j'essaie les différentes fonctions des photoco-pieuses disponibles dans mon entreprise formatrice. Ainsi, je suis préparé à toutes les éventualités. Cela me permet aussi de me familiariser plus facilement avec de nouveaux appareils.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - utilise toutes les fonctions - remplace la cartouche d'encre et remédie aux bourrages de papier - charge le papier/les transparents de qualité requise 	☐	<p>1.5 Souplesse</p> <p>1.6 Aptitude à la communication</p>	<p>2.5 Traitement des informations</p>	C 2

2. Information, communication, administration

2.1 Recours aux technologies modernes

Objectif général

2.1.2 L'employé de commerce manifeste de l'intérêt à se servir de l'ordinateur comme outil de travail personnel et comme instrument servant à résoudre des problèmes.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Choisir des programmes PC standards E/B	2.1.2.1 Lorsque je suis confronté à de nouvelles tâches dans mon domaine d'activité, je choisis un utilitaire approprié, p. ex. un programme de traitement de texte précis ou un programme permettant de faire des graphiques ou des tableaux. Je justifie clairement mon choix.	Il s'agit de programmes que j'ai appris à utiliser dans mon entreprise formatrice ou à l'école.	<ul style="list-style-type: none"> - sait pour quels travaux utiliser le programme de traitement de texte et justifie clairement son choix - sait pour quels travaux utiliser le programme graphique et justifie clairement son choix - sait pour quels travaux utiliser le tableur et justifie clairement son choix 	<input type="checkbox"/>	<p style="text-align: center;">1.4 Responsabilité</p> <p style="text-align: center;">1.6 Aptitude à la communication</p>	<p style="text-align: center;">2.6 Techniques de présentation</p>	C 2
Vérifier des documents E/B	2.1.2.2 Avant d'imprimer les documents que j'ai rédigés à l'ordinateur, j'en vérifie la forme, le style, le contenu, l'orthographe et les césures. A cet effet, j'utilise de manière autonome et aisément les programmes d'aide disponibles.		<ul style="list-style-type: none"> - vérifie de manière autonome les documents créés par ses soins quant à la forme et au style - vérifie de manière autonome les documents créés par ses soins quant au contenu - vérifie de manière autonome les documents créés par ses soins quant à l'orthographe et aux césures 	<input type="checkbox"/>	<p style="text-align: center;">1.6 Aptitude à la communication</p>	<p style="text-align: center;">2.2 Techniques de travail</p>	C 3

2. Information, communication, administration

2.1 Recours aux technologies modernes

Objectif général

2.1.3 L'employé de commerce utilise couramment les technologies d'information pour planifier et exécuter ses tâches.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compé-tences sociales	Favorise l'acquisition de compé-tences méthodolo-giques	Taxo-nomie
Se procurer des informations E/B	2.1.3.1 Pour me procurer des informations, j'utilise des moyens efficaces et appropriés disponibles dans mon entreprise formatrice (p. ex. Internet, Intranet, littérature spécialisée).		<ul style="list-style-type: none"> - a une vue d'ensemble de la littérature spécialisée disponible dans l'entreprise - trouve l'information qu'on lui demande de rechercher - choisit des moyens efficaces et appropriés pour se procurer des informations 	<input type="checkbox"/>	1.5 Souplesse	2.1 Approche analytique et planifiée	C 2
Gérer l'agenda E/B	2.1.3.2 Je maîtrise l'outil utilisé dans mon entreprise formatrice pour la planification de l'agenda, ou celui que j'ai pu choisir d'entente avec mon supérieur. Les agendas gérés par mes soins sont clairs et corrects.	La planification peut se faire avec les aides suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • agendas • outils de planification • logiciels • autres appareils électroniques 	<ul style="list-style-type: none"> - maîtrise différents outils de planification de l'agenda - saisit les données à inscrire à l'agenda de manière correcte et complète; les indications sont claires - gère l'agenda correctement (mettre à jour, modifier, effacer, etc.) 	<input type="checkbox"/>	1.8 Disposition à la performance 1.13 Aptitude au transfert	2.5 Traitement des informations 2.7 Techniques de résolution de problèmes	C 2

2. Information, communication, administration

2.1 Recours aux technologies modernes

Objectif général

2.1.4 L'employé de commerce comprend qu'il est important de traiter les informations de manière responsable. Il est conscient de leur impact économique et social et les traite en conséquence.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Gérer les données E/B	2.1.4.1 a) Dans mon entreprise, j'ajoute ou j'efface aisément des données dans des fichiers existants. b) Je trouve, sans avoir à chercher trop longtemps, les fichiers les plus divers et y ajoute ou efface des informations. c) Je suis capable de créer moi-même correctement des nouveaux dossiers/fichiers et de les gérer de manière autonome.	Fichiers clients, listes d'adresses, listes des produits, listes des prix, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - sait ajouter ou effacer aisément des données dans des fichiers existants - trouve, sans avoir à chercher trop longtemps, les fichiers les plus divers et y ajoute ou efface des informations - est capable de créer correctement des nouveaux dossiers/fichiers et de les gérer de manière autonome 	<input type="checkbox"/>	1.13 Aptitude au transfert	2.11 Réflexion pluridisciplinaire	C 3
Bon usage des données de l'entreprise formatrice E/B	2.1.4.2 J'ai demandé dans mon entreprise formatrice quelles étaient les données que je pouvais divulguer et lesquelles étaient confidentielles. A l'aide de trois exemples vraisemblables, je suis capable d'expliquer en mes propres termes quel dommage cela peut causer à mon entreprise formatrice et aux collaborateurs si des données confidentielles sont divulguées sans autorisation.	Dans mon entreprise formatrice, je sais quelles informations sont confidentielles et ne doivent être communiquées ni aux camarades de classe ni aux amis.	<ul style="list-style-type: none"> - sait faire la différence entre les données de l'entreprise confidentielles et celles accessibles au public - explique à l'aide de trois exemples vraisemblables la manière de traiter les données confidentielles de l'entreprise formatrice - décrit en ses propres termes le dommage que peut causer à l'entreprise formatrice et aux collaborateurs la divulgation sans autorisation de données confidentielles. 	<input type="checkbox"/>	1.3 Discrétion 1.4 Responsabilité	2.5 Traitement des informations	C 2

2. Information, communication, administration

2.2 Formes, moyens et techniques de communication

Idée directrice

Une communication et un traitement de l'information optimaux requièrent la participation active de tous. C'est pourquoi tous les employés de commerce doivent être capables de prendre des décisions sûres, tant du point de vue formel que technique.

Toute documentation est structurée, conçue en fonction du client et généralement standardisée. Les clients attendent une documentation qui leur donne un aperçu des produits et services. C'est pourquoi les employés de commerce doivent être capables de constituer des documentations conformes aux exigences spécifiques de la branche.

Objectif général

2.2.1 L'employé de commerce est capable de décider quelle forme, quel moyen et quelle technique de communication il convient d'appliquer dans une situation donnée et selon les impératifs de l'entreprise.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Choisir les moyens de communication E	2.2.1.1 Je cite trois situations typiques de mon entreprise formatrice, dans lesquelles j'ai meilleur temps d'envoyer une lettre, un e-mail ou un fax. Je sais justifier clairement ma décision.	Je considère les points suivants: a) le choix d'une certaine forme s'impose-t-elle pour des raisons juridiques, d'usage ou de coutume, p. ex. pour des factures, rappels, offres. b) le choix du moyen de communication s'impose-t-il pour des raisons de coût, p. ex. possibilités de communication modernes.	- cite trois situations typiques de son entreprise formatrice où une lettre est le mieux appropriée et justifie clairement ses affirmations - cite trois situations typiques de son entreprise formatrice où un e-mail est le mieux approprié et justifie clairement ses affirmations - cite trois situations typiques de son entreprise formatrice où un fax est le mieux approprié et justifie clairement ses affirmations	<input type="checkbox"/>	1.5 Souplesse 1.13 Aptitude au transfert	2.3 Techniques de décision 2.5 Traitement des informations	C 2

2. Information, communication, administration

2.2 Formes, moyens et techniques de communication

Objectif général

2.2.2 L'employé de commerce a le souci d'organiser des processus de travail de manière efficace et utilise à bon escient les appareils et outils adéquats.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
<p>Savoir organiser les processus de travail de manière consciente et efficace</p> <p>E</p>	<p>2.2.2.1 Je dispose d'au moins trois critères personnels pour considérer les processus de travail dans mon entreprise formatrice.</p> <p>A l'aide de deux de ces critères, j'examine deux processus de travail pas trop compliqués et décèle ce qui est particulièrement bien et quelles intersections méritent une attention particulière.</p>	<p>Dans un restaurant, p. ex., le processus de travail comprend toutes les activités allant du moment où je reçois les clients jusqu'au moment où j'en prends congé. Dans un garage, le processus de travail commence par le constat des déficiences et se termine par l'ordre donné au mécanicien.</p> <p>Les critères sont, p. ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le temps utilisé • les éventuels malentendus entre les collaborateurs assignés à la même tâche • les déchets (écologie) • les coûts • la diversité du travail 	<ul style="list-style-type: none"> - dispose de 3 critères personnels pour évaluer des processus de travail dans l'entreprise formatrice - examine 2 processus de travail pas trop compliqués et vérifie ce qui est particulièrement bien - relève des problèmes liés aux intersections 	<input type="checkbox"/>	<p>1.13 Aptitude au transfert</p>	<p>2.1 Approche analytique et planifiée</p>	<p>C 5</p>

2. Information, communication, administration

2.2 Formes, moyens et techniques de communication

Objectif général

2.2.3 L'employé de commerce fait preuve de professionnalisme dans l'établissement de documentation.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objectif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Etablir des documents agréables à l'œil E/B	2.2.3.1 Dans mon entreprise formatrice, j'établis des documents qui soient plaisants pour les destinataires. La présentation plaisante du document implique plusieurs éléments. Chacun d'entre eux peut constituer un critère propre, que l'on examine séparément: a) typographie (caractères plaisants et faciles à lire, taille des caractères, caractères qui s'accordent bien, etc.) b) illustrations adéquates c) répartition du texte sur la page ou les pages d) mise en page (présentation générale, p. ex. avec cadres, largeur de la marge, couleur) e) autres exigences pour la présentation attrayante d'un document, formulées par moi-même en tant que personne en formation ou par le formateur.	Par documents, on entend p. ex. des lettres, des communications mensuelles, des circulaires, des invitations, des rapports, des plans ou des maquettes de prospectus, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - crée des documents plaisants quant à la typographie, la répartition du texte sur la page et la mise en page - crée des documents plaisants quant à l'illustration adéquate - crée des documents plaisants quant à ses propres exigences 	<input type="checkbox"/>	1.13 Aptitude au transfert	2.6 Techniques de présentation	C 3

Objectif général

2.2.4 L'employé de commerce a conscience du fait que les nouvelles technologies de traitement de l'information et de la communication rendent possibles de nouveaux comportements.

Cet objectif général fait partie de la matière étudiée à l'école.

2. Information, communication, administration

2.3 Connaissances de base en ergonomie et en écologie

Idée directrice

Le respect, sur le lieu de travail, des principes de l'ergonomie permet de prévenir les dommages pour la santé. L'adoption d'un comportement écologique est devenu indissociable de la vie professionnelle. Les employés de commerce sont sensibilisés et ouverts aux questions et dispositions ergonomiques et écologiques.

Objectif général

2.3.1 L'employé de commerce est disposé à soutenir des mesures écologiques.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Utiliser l'imprimante/ la photocopieuse de manière écologique E/B	2.3.1.1 Je suis capable de juger moi-même et en fonction de la situation s'il est écologiquement défendable ou non de faire des photocopies/ sorties papier. A l'aide de trois exemples concrets, je suis capable de justifier ma décision de manière brève et précise.		<ul style="list-style-type: none"> - cite 3 exemples d'une utilisation judicieuse de la photocopieuse/ imprimante - énonce 3 critères justifiant une sortie papier du point de vue écologique - énonce 3 critères condamnant une sortie papier 	<input type="checkbox"/>	1.10 Comportement écologique	2.12 Fixer des objectifs et des priorités	C 2

Objectif général

2.3.2 L'employé de commerce organise son poste de travail de manière appropriée et respecte, ce faisant, les aspects écologiques, économiques, sociaux et de santé.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Aménagement du poste de travail E/B	2.3.2.1 J'examine la disposition des postes de travail dans mon environnement - bureau, écran, clavier, téléphone, bacs de classement et autres outils de travail - et fais deux déclarations concrètes pour chacun des critères suivants: a) aménagement du poste de travail b) position confortable c) facilité de travail	Je suis conscient du fait qu'un poste de travail ne peut pas toujours être aménagé de manière optimale, ceci pour des raisons liées aux locaux, organisationnelles ou financières.	<ul style="list-style-type: none"> - fait 2 déclarations concrètes concernant l'aménagement du poste de travail et la position adéquate - fait 2 déclarations concrètes concernant la lourdeur de certains processus de travail - décrit de manière compréhensible, à l'aide de données recueillies dans l'entreprise, des obstacles à un aménagement optimal 	<input type="checkbox"/>	1.6 Aptitude à la communication 1.12 Aptitude au transfert	2.2 Techniques de travail	C 3

2. Information, communication, administration

2.3 Connaissances de base en ergonomie et en écologie

Objectif général

2.3.3 L'employé de commerce se doit d'aménager son poste de travail selon des principes ergonomiques.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objectif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Ergonomie du poste de travail E	<p>2.3.3.1 J'examine mon poste de travail - bureau, siège, outils de travail, tels que l'ordinateur; parmi ceux-ci, je désigne trois objets d'équipement que j'analyse selon des critères choisis par moi-même.</p> <p>Je présente schématiquement, en mes propres termes, mon évaluation selon ces critères et énonce des propositions d'amélioration possible.</p>	<p>Exemples de critères à considérer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - incidence de la lumière - luminosité - distance entre mes yeux et l'ordinateur 	<ul style="list-style-type: none"> - choisit seul(e) 3 critères appropriés - analyse les 3 objets d'équipement selon les critères choisis et - propose en ses propres termes des améliorations possibles - structure clairement sa présentation schématique 	<input type="checkbox"/>	1.10 Comportement écologique	2.2 Techniques de travail	C 5

2. Information, communication, administration

2.4 Documentation et archivage

Idée directrice

La protection et la sécurité des données confèrent un tout nouvel aspect aux rapports de l'individu avec la société et son entourage. La protection et la sécurité de l'information sont une condition-cadre de l'activité économique.

Les entreprises sont légalement tenues de constituer des archives et de conserver des documents. Par conséquent, les employés de commerce doivent connaître les obligations légales de conservation de données et de documents. Ils doivent être conscients de l'importance des archives pour le déroulement du travail au sein de l'entreprise et être capables de constituer, de gérer et d'utiliser les archives de manière systématique.

Objectif général

2.4.1 L'employé de commerce est capable de prendre les mesures qui s'imposent pour éviter de perdre des données et pour parer à tout accès illicite aux données, et il agit en conséquence.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Sauvegarde des données électroniques E/B	2.4.1.1 Pour des raisons de sécurité, il est nécessaire que les données ne se trouvent pas uniquement dans l'ordinateur sur lequel on travaille. C'est pourquoi je connais deux moyens ou techniques utilisés dans ma branche pour sauvegarder les données d'un ordinateur, lié ou non à un réseau. Je les décris avec mes propres mots et suis en mesure, le cas échéant, d'illustrer schématiquement, à l'aide d'un dessin, le processus de sauvegarde.	Un réseau se compose de deux ou plusieurs ordinateurs et d'un ordinateur central, appelé serveur.	<ul style="list-style-type: none"> - connaît 2 moyens ou techniques de sauvegarde des données - explique clairement en ses propres termes la fréquence de la sauvegarde des données - illustre schématiquement le processus de sauvegarde 	<input type="checkbox"/>	1.13 Aptitude au transfert	2.11 Réflexion pluridisciplinaire	C 2
Sauvegarde des données de l'entreprise formatrice E/B	2.4.1.2 La sauvegarde des données prémunit contre les accès illicites à celles-ci et contre leur perte. Sur l'ordinateur dont je dispose dans mon entreprise formatrice, j'explique à un non-spécialiste par quels moyens je protège mes documents électroniques, c'est-à-dire les données concernant mon domaine d'activité, de tout accès illicite. J'expose oralement pourquoi il est nécessaire de classer les documents écrits et/ou d'enregistrer les données dans l'ordinateur. J'explique les processus de manière schématique.		<ul style="list-style-type: none"> - montre schématiquement et de manière compréhensible à un non-spécialiste les instruments permettant de se prémunir contre les accès illicites aux données - montre schématiquement et de manière compréhensible à un non-spécialiste les instruments permettant de se prémunir contre la perte de données - expose oralement pourquoi il est nécessaire de classer les documents écrits et/ou d'enregistrer les données dans l'ordinateur 	<input type="checkbox"/>	1.4 Responsabilité	2.7 Techniques de résolution de problèmes	C 2

2. Information, communication, administration

2.4 Documentation et archivage

Objectif général

2.4.2 L'employé de commerce traite toutes les données de manière responsable et discrète.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objectif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Conserver et détruire des données E/B	2.4.2.1 La loi oblige mon entreprise formatrice à conserver certains documents durant plusieurs années. a) Je sais expliquer les prescriptions concernant mon entreprise et ma branche. b) A l'aide de quatre types de documents, je montre comment les différents documents ou données informatiques sont conservés dans mon entreprise formatrice et comment les dossiers ou les données sont détruits à expiration des délais, afin de prévenir toute utilisation abusive des données.	Par types de documents, on entend p. ex.: documents concernant le personnel, correspondance, factures de clients et de fournisseurs, pièces comptables, contrats, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - explique les prescriptions concernant l'entreprise formatrice - énonce les délais de conservation des documents courants de l'entreprise formatrice - explique à l'aide de 4 types de documents comment les données sont conservées puis détruites à l'expiration des délais 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1.3 Discrétion	2.1 Approche analytique et planifiée	C 2
					1.4 Responsabilité		C 2
Expliquer la protection des données E/B	2.4.2.2 J'explique en mes propres termes le but de la loi fédérale sur la protection des données. Ce faisant, je cite au moins trois domaines dans lesquels la loi a) protège mon entreprise formatrice et ses données spécifiques, b) impose des limites à mon entreprise formatrice dans l'utilisation de données personnelles.	Une brochure a été publiée par le bureau du préposé fédéral à la protection des données, à Berne. Ce dernier est aussi la personne à contacter lorsque l'on sent ses droits bafoués. En outre, je sais où obtenir des renseignements en cas d'incertitude.	<ul style="list-style-type: none"> - explique le but de la protection des données - cite trois domaines dans lesquels la loi protège l'entreprise formatrice et ses données spécifiques - cite trois domaines dans lesquels la loi impose des limites à l'entreprise formatrice dans l'utilisation de données personnelles 	<input type="checkbox"/>	1.9 Aptitude à l'apprentissage	2.5 Traitement des informations	C 2

2. Information, communication, administration

2.4 Documentation et archivage

Objectif général

2.4.3 L'employé de commerce utilise les archives et classements en fonction du cas et de la situation.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objec-tif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Critères de classement E/B	2.4.3.1 a) A l'aide de trois exemples choisis par moi-même, je suis en mesure de citer des critères permettant d'établir un classement. Je précise également quels critères se prêtent particulièrement bien à un certain classement. b) Je suis en outre capable d'expliquer, avec mes propres mots, de quelle façon je peux gérer efficacement un classement, afin de permettre un accès rapide aux informations.	Le classement peut se faire: • par groupement thématique • par ordre chronologique A l'intérieur de ces deux systèmes, je peux à nouveau classer les documents par ordre alphabétique, numérique et alphanumérique.	- cite à l'aide de trois exemples choisis lui/elle-même des critères possibles de classement - précise quels critères se prêtent particulièrement bien à un certain classement - explique avec ses propres mots comment on assure un accès rapide aux informations	<input type="checkbox"/>	1.8 Disposition à la performance	2.1 Approche analytique et planifiée	C 2
				<input type="checkbox"/>			C 2
Evaluer les systèmes de classement E/B	2.4.3.2 Je suis en mesure de citer spontanément deux possibilités de classer des données et des informations et d'en expliquer les avantages et les inconvénients selon les critères suivants: • coûts • espace nécessaire • prescriptions légales (en prenant pour exemple mon entreprise formatrice et la branche) • support et type de documents • possibilité d'accès		- explique pour 2 possibilités les avantages et inconvénients concernant les coûts et l'espace nécessaire - explique pour 2 possibilités les avantages et inconvénients concernant les prescriptions légales - explique pour 2 possibilités les avantages et inconvénients concernant le support et le type de documents ainsi que l'accès	<input type="checkbox"/>	1.13 Aptitude au transfert	2.1 Approche analytique et planifiée	C 2

2. Information, communication, administration

2.5 Utilisation du langage économique et professionnel

Idée directrice

L'utilisation d'un langage économique moderne et adapté aux clients constitue, pour l'employé de commerce, la base de toute communication. Le succès de la communication écrite exige une grande intuition ainsi que la faculté de pouvoir comprendre la situation du partenaire et sentir ce qu'il attend de nous. Le dialogue avec le client, quand il prend la forme d'un échange de correspondance, est délicat. Les employés de commerce doivent donc disposer des aptitudes fondamentales à négocier habilement et de manière efficace. Ils maîtrisent un vocabulaire spécifique à la branche et à leur entreprise. Dans la communication écrite, ils utilisent de manière appropriée les modèles disponibles.

Objectif général

2.5.1 L'employé de commerce sait rédiger des documents adaptés au destinataire et tenant compte des aspects commerciaux et juridiques. Il maîtrise le vocabulaire commercial et spécifique à sa branche.

	Objectifs détaillés	Conseils	Critères partiels pour les STA	Objectif atteint	Favorise l'acquisition de compétences sociales	Favorise l'acquisition de compétences méthodologiques	Taxonomie
Connaître les termes techniques E/B	2.5.1.1 Je sais utiliser correctement les termes techniques usuels de ma branche. Je suis en mesure d'expliquer spontanément et avec mes propres mots au moins vingt de ces termes à un profane et de les utiliser dans des situations concrètes.	Au cours des derniers mois, j'ai soigneusement noté dans un cahier les principaux termes techniques lus ou entendus. J'ai écrit d'un côté les termes techniques et de l'autre leur signification, avec mes propres mots. Pour être sûr d'avoir retenu les termes exacts, je soumetts ma liste à mon/ma responsable de formation.	<ul style="list-style-type: none"> - explique spontanément et correctement, en ses propres termes, au moins vingt termes techniques usuels - ces explications peuvent également être comprises par un profane - utilise les termes techniques correctement dans des situations concrètes 	<input type="checkbox"/>	1.6 Aptitude à la communication	2.9 Techniques de négociation	C 2
Rédiger des procès-verbaux E	2.5.1.2 Je prends des notes et rédige le procès-verbal d'un entretien avec un client, d'une séance ou d'une négociation. Le procès-verbal est: a) complet b) rédigé dans un langage simple c) clairement structuré d) clairement présenté Au préalable, mon supérieur m'a indiqué quel type de procès-verbal choisir: <ul style="list-style-type: none"> • procès-verbal complet • procès-verbal succinct • procès-verbal de décision 	Pour m'exercer ou lors de l'examen, je travaille avec des supports de son sur lesquels sont enregistrés des entretiens avec des clients ou des séances. Je connais les différents types de procès-verbaux et sais dans quelles circonstances les appliquer. Je maîtrise des techniques de prise de notes me permettant de rapporter correctement le déroulement d'un entretien. Je sais distinguer l'essentiel de l'accessoire. Je suis en mesure de composer correctement l'en-tête d'un procès-verbal et connais les critères linguistiques et de fond auxquels le texte du procès-verbal doit satisfaire.	<ul style="list-style-type: none"> - le procès-verbal rédigé par ses soins est complet - le procès-verbal rédigé par ses soins est formulé dans un langage simple - le procès-verbal rédigé par ses soins est bien structuré et clairement présenté 	<input type="checkbox"/>	1.5 Souplesse	2.2 Techniques de travail 2.5 Traitement des informations	C 5

2. Information, communication, administration

2.5 Utilisation du langage économique et professionnel

Objectifs généraux

2.5.2 L'employé de commerce s'efforce de rédiger des textes de manière logique en veillant à un raisonnement clair et concis. Il recherche des informations et les transmet de manière adaptée au cas précis. Il confère à ses textes une forme agréable et une typographie idoine.

2.5.3 L'employé de commerce sait que, dans la vie économique, la communication doit être impérativement adaptée à la situation et aux destinataires.

2.5.4 L'employé de commerce est capable de rédiger des documents de manière convaincante et de consigner par écrit des accords oraux.

Ces objectifs généraux font partie de la matière étudiée à l'école dans le cadre des objectifs détaillés.

L'entreprise formatrice doit cependant offrir aux personnes en formation la possibilité de mettre en pratique la matière étudiée à l'école.