Langues étrangères : 2e langue nationale et/ou anglais (LE-profil B/E)

Remarques préliminaires

1. **Organisation de l'enseignement en semestres[1] / phases – dotation horaire**
   Suivant la région linguistique et le canton, l'enseignement des langues étrangères **s'achève après la 2e 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 de la/des langue/s étrangère/s
     Cette compétence est la condition de base pour acquérir les quatre autres compétences citées plus haut.

4. **Niveau d'exigences**
   Les objectifs évaluateurs se situent au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR). Ils représentent l'exigence minimale pour la procédure de qualification.
   Compte tenu des particularités régionales (p.ex. le niveau de maîtrise de la langue au passage du sec. I au sec. II) ainsi que des compétences et aptitudes individuelles des personnes en formation, les écoles doivent, dans la mesure du possible, proposer un enseignement différencié avec un niveau de compétences plus élévé.
   Le bulletin de notes mentionne tout niveau de qualification supérieur au B1. Les détails sont réglés dans une disposition d'exécution.

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 clients et les visiteurs avec politesse ;
   3. Présenter l'entreprise, les produits ou les services ;
   4. Lire, comprendre et commenter des graphiques et des tableaux ;
   5. Ecrire des lettres commerciales (demandes, commandes, réclamations, etc.) ;
   6. Etablir un dossier de candidature et un CV.

[1] Les indications de semestres mentionnées dans ce catalogue d'objectifs évaluateurs sont valables et obligatoires pour les écoles professionnelles de la formation initiale en entreprise (FIEn - formation duale). Les écoles de commerce publiques et privées de la formation initiale en école (FIEc) se réfèrent au tableau des leçons du modèle de formation FIEc choisi.

1.3 Objectif général – **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 (2e langue nationale et anglais) constitue une compétence centrale dans le domaine commercial.
Il maîtrise la langue au niveau B1 (CECR) 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 problèmes 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**
Objectifs évaluateurs LE-profil B/E	Coordination avec autres domaines d'enseignement	
1.3.1.1 **Ecouter** Je comprends les principaux points abordés lors de séances et d'entretiens. Je saisis l'argumentation des participants à la discussion. Lors de cours de formation (p. ex. enseignement dans la langue étrangère, formation continue à des fins professionnelles), je comprends les principaux contenus des exposés. Je comprends les principaux contenus des exposés dans les médias électroniques. Je comprends le sujet et les informations (noms, chiffres, dates) de messages laissés sur le répondeur automatique. Je comprends les annonces à l'attention du public. Les sujets sont courants ou relèvent du quotidien professionnel. (C4)		

Objectifs évaluateurs LE-profil B/E	Coordination avec autres domaines d'enseignement
1.3.1.2 **Transmission orale d'informations** Je transmets oralement et de manière compréhensible des contenus d'entretiens ayant trait à mon champ d'activité (p. ex. entretiens téléphoniques, réclamations, demandes de clients) qui ont eu lieu dans la langue cible (étrangère) ou dans ma propre langue. Je restitue oralement des informations écrites importantes. La discussion porte sur le quotidien. (C3)	
1.3.1.3 **Communication orale** Je parle spontanément et de façon directe au téléphone, en voyage ou avec des visiteurs. Je sais notamment saluer, me présenter et faire les présentations, convenir d'arrangements, parler d'expériences personnelles, de projets et de sujets de prédilection, discuter de mes loisirs et de mes centres d'intérêt. Je réponds aux appels et je transmets des informations. Je fixe, confirme et repousse des délais de manière compréhensible et correcte. (C3)	
1.3.1.4 **Entretiens** J'écoute mes interlocuteurs avec attention et je réagis de manière adaptée à la situation (p. ex. en demandant des précisions, en poursuivant activement l'entretien). (C5)	
1.3.1.5 **Information et argumentation** J'expose des informations ou des idées de manière compréhensible et je les étaie par des arguments simples. Je présente (p. ex. lors d'une séance ou d'une visite) des contenus de mon domaine d'expérience et de mon champ d'activité. Je prends position sur des thèmes relatifs à mon domaine professionnel et privé et j'exprime mon avis en termes simples. (C5)	
1.3.1.6 **Présentation de produits et des services** Je décris, avec mes 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. Je présente les produits et/ou les prestations de service au moyen d'arguments pertinents et ciblés selon les besoins des clients. (C5)	

1.3.2 Objectif particulier – **Lire**

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 stratégies adéquates de compréhension de texte.

Compétences méthodologiques

2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles

3.1 Disposition à la performance
3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectif particulier 1.3.2	**B : 70 L**	**E : 50 L**
Objectifs évaluateurs LE-profil B/E	Coordination avec autres domaines d'enseignement	
1.3.2.1 Je détermine les contenus essentiels de textes simples (instructions, messages - sous forme d'e-mail, de fax ou de lettre, communiqués dans les journaux, rapports). Je restitue des notes téléphoniques, mémos, réservations, demandes, offres, commandes, réclamations simples, excuses (sous forme d'e-mail, de fax ou de lettre). Je note des informations (p. ex. des chiffres et des faits) par exemple dans des rapports, des prospectus, des annonces et des articles de journaux. Je suis capable de décrire correctement et de manière autonome des produits et/ou des services d'une entreprise ou du domaine commercial. (C5)		

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.

Compétences méthodologiques

2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles

3.2 Capacité à communiquer
3.4 Civilité
3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectif particulier 1.3.3	**B : 50 L**	**E : 40 L**
Objectifs évaluateurs LE-profil B/E	Coordination avec autres domaines d'enseignement	
1.3.3.1 **Transmission écrite d'informations orales** Je transmets par écrit, dans la langue cible (étrangère) et de manière compréhensible, des contenus d'entretiens ayant trait à mon champ d'activité (p. ex. entretiens téléphoniques, réclamations, demandes de clients) qui ont eu lieu dans la langue cible ou dans ma propre langue. (C5)		
1.3.3.2 **Communication écrite** Je rédige des communications simples et compréhensibles (notes, mémos, cartes postales, courriels). Je remplis des formulaires correctement. (C3)		
1.3.3.3 **Transmission d'informations écrites** Je restitue par écrit, dans la langue cible, des informations écrites importantes. Le thème porte sur le quotidien. (C5)		

Objectifs évaluateurs LE-profil B/E	Coordination avec autres domaines d'enseignement
1.3.3.4 **Composition de textes** Je rédige de manière claire des demandes, des réservations, des commandes, des réclamations simples, des excuses (p. ex. sous forme de courriel ou de fax) conformément aux normes usuelles. Je réponds à des offres et je passe des commandes. Pour ce faire, j'utilise des modèles et des modules de recherche. Je réagis par écrit à des demandes simples de clients ou de mes supérieurs (p. ex. accusé de réception, envoi des informations souhaitées, transmission de la requête). Je rédige des lettres commerciales conformément aux normes usuelles. Je pose de manière convaincante ma candidature à un poste mis au concours. La présentation et la formulation du formulaire de données personnelles et de la lettre de candidature correspondent aux normes actuelles. (C5)	**ICA** 1.4.3.4 Dossier de candidature **E&S** 1.5.2.5 Personnel
1.3.3.5 **Rédaction de textes** Je contrôle mes propres textes et je les optimise au besoin. (C5)	

1.3.4 Objectif particulier – **Appliquer les bases de la/des langue/s étrangère/s**

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.

Compétences méthodologiques

2.1 Travail efficace et systématique

Compétences sociales et personnelles

3.5 Aptitude à l'apprentissage

Objectif particulier 1.3.4	**B : 50 L**	**E : 40 L**
Objectifs évaluateurs LE-profil B/E	Coordination avec autres domaines d'enseignement	
1.3.4.1 **Vocabulaire et étymologie** J'utilise un vocabulaire spécialisé et un vocabulaire de base appropriés. J'emploie les règles de formation des mots afin de mieux comprendre, sans aide, les mots dans leur contexte. (C3)		
1.3.4.2 **Grammaire** J'emploie les structures grammaticales nécessaires pour pouvoir remplir les tâches décrites dans les objectifs évaluateurs des domaines « Ecouter/parler », « Lire » et « Ecrire ». (C3)		
1.3.4.3 **Stratégies de compréhension** En cas de difficultés de compréhension, j'identifie le problème et je recours le cas échéant à des aides ou à des techniques appropriées (p. ex. internet, prise en compte des éléments graphiques et des grandes unités d'information) ou je pose des questions. (C5)		
1.3.4.4 **Particularités linguistiques et culturelles** Je suis conscient des différences culturelles et je suis capable de communiquer de manière linguistiquement appropriée en dépassant les frontières culturelles. (C3)		

Catalogue d'objectifs évaluateurs « Langue/s étrangère/s »

Profil B/E

Résumé :

	Leçons Profil B	**Leçons Profil E**
1) Ecouter / parler	110	80
2) Lire	70	50
3) Ecrire	50	40
4) Appliquer les bases de la/des langue/s étrangère/s	50	40
Total net de leçons (y c. examens et répétition) (env. 88 %)	**280**	**210**
Supplément brut (env. 12 %)	40	30
Nombre brut de leçons (100 %) (=indications dans le plan de formation, partie B : tableau des leçons)	**320**	**240**

Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs « Langue/s étrangère/s – profil B/E » entre en vigueur le 1er janvier 2012.

Berne, le 23 septembre 2011

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Christine Davatz
Présidente

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

Ce catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 26 septembre 2011

OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE (OFFT)

La directrice

Prof. Ursula Renold

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

Dotation horaire	**Objectif particulier – compétences clés**				**Ilots de formation (IF)**
3 phases	**Ecouter / parler** (+vocabulaire)	**Lire** (+vocabulaire)	**Ecrire**	**Grammaire**	
1re phase Profil B env. 100 leçons *Profil E* *env. 75 leçons*	env. 50 leçons *env. 35 leçons*	env. 20 leçons *env. 15 leçons*	Notes, mémos,… env. 5 leçons *env. 5 leçons*	env. 25 leçons *env. 20 leçons*	• Téléphoner et remplir des notes téléphoniques ; comprendre et composer des courriels et des communications simples • Accueillir les clients et les visiteurs avec politesse
2e phase Profil B env. 90 leçons *Profil E* *env. 70 leçons*	env. 30 leçons *env. 20 leçons*	env. 20 leçons *env. 15 leçons*	env. 15 leçons *env. 15 leçons*	env. 25 leçons *env. 20 leçons*	• Présenter l'entreprise, les produits ou les services • Lire, comprendre et commenter des graphiques et des tableaux
3e phase Profil B env. 90 leçons *Profil E* *env. 65 leçons*	env. 30 leçons *env. 25 leçons*	env. 30 leçons *env. 20 leçons*	Lettres privées et commerciales env. 30 leçons *env. 20 leçons*		• Ecrire des lettres commerciales (demandes, commandes, réclamations, etc.) • Etablir un dossier de candidature et un CV
Total 280 leçons	**110 leçons**	**70 leçons**	**50 leçons**	**50 leçons**	**Profil B**
Total 210 leçons	***80 leçons***	***50 leçons***	***40 leçons***	***40 leçons***	***Profil E***