

# COLLEGE ET ECOLE DE COMMERCE EMILIE-GOURD

**Gestionnaire du Commerce de Détail**

**Assistant du Commerce de Détail**

**Agent Relation Client**

**Renseignements généraux  
Programmes d'enseignement**



REPUBLIQUE  
ET CANTON  
DE GENEVE

HOD THOMAS LUI

**Édition juillet 2020**

Afin de faciliter la lecture du présent texte, nous avons employé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes

# Table des Matières

<b>Renseignements généraux</b>	<b>4</b>
Formations	5
Gestionnaire du Commerce de Détail (GCD)	5
Assistant du Commerce de Détail (ACD)	5
Agents relation client (ARC)	
Adresses utiles	5
Textes de référence	6
Organisation générale	6
Admission	6
<b>Gestionnaire du Commerce de Détail (GCD)</b>	<b>8</b>
Conditions de promotion	10
Conditions d'obtention du Certificat Fédéral de Capacité (CFC)	11
Grille horaire	12
Programmes par discipline	13
Français	14
Allemand	16
Anglais	18
Italien	20
Économie	22
Droit	24
Civisme	26
Bureautique	28
Connaissances Générales de la Branche (CGB)	29
Connaissances du Commerce de Détail (CCD)	30
Éducation physique	31
<b>Assistant du Commerce de Détail</b>	<b>32</b>
Conditions de promotion	34
Conditions d'obtention de l'Attestation Fédérale de Formation Professionnelle (AFP)	34
Grille horaire	35
Programmes par discipline	36
Français	37
Allemand	39
Anglais	41
Italien	42
Économie	43
Bureautique	44
Civisme	45
Droit	47
Pratique du Commerce de Détail (PCD)	48
Connaissances Générales de la Branche (CGB)	49
Éducation physique	50
<b>Agent relation client</b>	<b>51</b>
Conditions de promotion	52
Conditions d'obtention du Certificat Fédéral de Capacité (CFC)	53
Grille horaire	55
Programme par discipline	55
Culture générale: langue et communication	56
Culture générale: société	58
Anglais	60
Gestion de la clientèle	62
Respect des directives	65
Utilisation des installations de communication et des systèmes de support	66
Éducation physique	67

## **Renseignements généraux**

## Formations

### Gestionnaire du Commerce de Détail (GCD)

1ère année (1 jour ½ par semaine)	
2ème année (1 jour ½ par semaine)	Cours facultatifs (½ journée par semaine)
3ème année (1 jour ½ par semaine)	Cours facultatifs (½ journée par semaine)

### Assistant du Commerce de Détail (ACD)

1ère année (1 jour par semaine)
2ème année (1 jour par semaine)

### Agent relation client (ARC)

1ère année (1 jour ½ par semaine)	Cours facultatifs (½ journée par semaine)
2ème année (1 jour par semaine)	Cours facultatifs (½ journée par semaine)
3ème année (1 jour par semaine)	

## Adresses utiles

Pour tous les problèmes liés à la formation en entreprise, veuillez contacter

- le commissaire d'apprentissage (son nom figure dans le livret d'apprentissage),
- le conseiller en formation à l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC), Rue Prévost-Martin 6 - 1205 Genève - téléphone : 022.388.44.00.
- les associations professionnelles d'employés et d'employeurs.

Pour tous les problèmes liés à la formation scolaire, contacter le doyen responsable :

Collège et École de Commerce  
Rue Le-Corbusier 15 - 1208 Genève  
Téléphone : 022.388.36.00 / télécopie : 022.388.36.99  
Courriel : emilie-gourd@etat.ge.ch

## Textes de référence

Loi fédérale sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002.

Ordonnance d'application du 19 novembre 2003 (GCD-ACD) et du 1<sup>er</sup> juillet 2010 (ARC).

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail du 8 décembre 2004.

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistant du commerce de détail du 8 décembre 2004

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agent relation client du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

## Organisation générale

Les Cours professionnels commerciaux (CPC) dispensent l'enseignement obligatoire conformément aux programmes d'enseignement professionnel établis par l'Office fédéral de la formation et de la technologie (OFFT). Ils visent à procurer à l'apprenti la formation scolaire générale et les connaissances théoriques qui lui sont nécessaires pour exercer la profession de gestionnaire du commerce de détail. Parallèlement à la formation dispensée par le maître d'apprentissage, les CPC préparent l'apprenti aux examens de fin d'apprentissage en vue de l'obtention du Certificat fédéral de capacité (CFC).

## Admission

L'inscription aux CPC dépend de la signature d'un contrat d'apprentissage qui lie l'entreprise formatrice, la personne en formation et le représentant légal; ce contrat doit être approuvé par l'OFPC (instance de surveillance de l'apprentissage).

Les programmes se fondent sur une bonne connaissance des notions enseignées pendant les neuf degrés de la scolarité obligatoire (six degrés d'école primaire, trois degrés du Cycle d'orientation).

Les élèves qui s'inscrivent dans la formation de gestionnaire du commerce de détail doivent avoir parcouru complètement les neuf degrés de la scolarité obligatoire.

Les apprentis qui n'ont pas accompli l'ensemble des neuf degrés de scolarité obligatoire ont une formation de base insuffisante et risquent de devoir rattraper leur retard par eux-mêmes.



## Gestionnaire du Commerce de Détail (GCD)





## Conditions de promotion

La moyenne d'école est composée de :

• Français	1 x
• Allemand, italien ou anglais	1 x
• Économie	1 x
• Société : bureautique, civisme, droit	1 x
• Connaissances Générales de la Branche (CGB)	1 x
• Connaissances du Commerce de Détail (CCD)	1 x
• Éducation physique	1 x
<hr/>	
• Total	: 7

## Conditions de promotion de 1<sup>ère</sup> en 2<sup>ème</sup> année

- Moyenne d'école égale ou supérieure à 4.0
- Au maximum deux moyennes inférieures à 4.0
- Moyenne de CGB/CCD égale ou supérieure à 4.0
- Évaluation en entreprise : minimum 8 points sur 20

## Conditions de promotion de 2<sup>ème</sup> en 3<sup>ème</sup> année

- Moyenne générale égale ou supérieure à 4.0
- Au maximum deux moyennes inférieures à 4.0
- Moyenne de CCD égale ou supérieure à 3.0

*N.B. : L'évaluation des cours inter-entreprises en 1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> années n'est prise en compte qu'au CFC.*

## Conditions pour accéder aux cours à option en 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> année

Inscription aux options en 2<sup>ème</sup> année

- Minimum 4.8 de moyenne générale
- Minimum de 15 points sur 20 dans l'évaluation de l'entreprise
- Accord de l'employeur

Choix de cours à option

- 2<sup>ème</sup> langue nationale ou étrangère
  - Allemand
  - Anglais
  - Italien
- Économie d'entreprise

L'apprenti qui s'inscrit aux cours à option s'engage à :

- choisir deux cours à option (pour l'accèsion à une MP2 type "économie")
- choisir un cours à option langue nationale ou étrangère (pour l'accèsion à une MP2 type "service")
- poursuivre ces cours durant toute l'année scolaire,
- garder les mêmes cours en 3<sup>ème</sup> année s'il les poursuit.

La poursuite des cours à option n'est autorisée que si la moyenne minimum de 4.0 est obtenue à chaque semestre et dans chaque option et que la moyenne générale est à 4.8.

N.B.: Pour accéder à la classe-passerelle permettant, à l'issue du CFC, d'obtenir une Maturité professionnelle commerciale via une année supplémentaire de cours à temps plein (MPCc), l'apprenti doit impérativement choisir l'économie d'entreprise ainsi qu'une 2<sup>ème</sup> langue nationale ou étrangère (l'anglais devant obligatoirement faire partie du cursus de formation).

### **Conditions d'obtention du certificat de l'école (CPC)**

Un certificat est décerné aux apprentis gestionnaires du commerce de détail promus sans tolérance ni dérogation qui obtiennent une moyenne générale annuelle égale ou supérieure à 5.0.

### **Conditions d'obtention du Certificat Fédéral de Capacité (CFC)**

L'examen final est réussi si :

- a. la moyenne entre les domaines de qualification "Travaux pratiques" et "Connaissance du commerce de détail" est supérieure ou égale à 4.0 et
- b. la moyenne entre les domaines de qualification "Langue nationale locale", "Langue étrangère" "Économie" et "Société" est supérieure ou égale à 4.0

La note globale correspond à la moyenne des notes pondérées des domaines de qualification, arrondie à la première décimale.

Pour le calcul de la note globale, les domaines de qualification et leurs parties constitutives au sens de l'art. 19, al. 2. sont pris en compte dans la pondération suivante :

- a. travaux pratiques et examen pratique : coefficient 3
- b. connaissance du commerce de détail : coefficient 1
- a. langue nationale locale, langue étrangère, économie, société : coefficient 1.

## Grille horaire

BRANCHES	1 <sup>ère</sup> année		2 <sup>ème</sup> année		3 <sup>ème</sup> année	
	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6
<b>FRANÇAIS</b>	2	2	2	2	2	2
<b>ALLEMAND-ITALIEN- ANGLAIS</b>	2	2	2	2	2	2
<b>ÉCONOMIE :</b>						
<b>ÉCONOMIE</b>	2	2	2	2	2	2
<b>DROIT</b>					1	1
<b>SOCÉTÉ :</b>						
<b>CIVISME</b>			2	2	1	1
<b>BUREAUTIQUE</b>	1	2				
<b>DROIT</b>					1	1
<b>CONNAISSANCES DU COMMERCE DE DÉTAIL</b>		3	3	3	2	2
<b>CONNAISSANCES GÉNÉRALES DE LA BRANCHE</b>	4					
<b>SPORT</b>	2	2	2	2	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

## **Programmes par discipline**

Les programmes des disciplines d'enseignement donnés ci-après fixent les objectifs généraux et particuliers.

Des plans d'études, internes à l'école, précisent dans le détail la progression de chaque enseignement.

Les maîtres établissent un plan de cours, conformément au programme et au plan d'études.

En ce qui concerne le contrôle du travail scolaire, des dispositions internes à l'école fixent le nombre et le genre de travaux.

Des modifications de ces documents sont possibles d'une année à l'autre.

# Français

## Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
2 heures	2 heures	2 heures

## Objectifs généraux

- maîtriser la langue française
- lire, comprendre et rédiger des textes
- communiquer oralement et par écrit d'une manière adaptée à l'interlocuteur et à la situation.

## Contenu des cours

### 1<sup>ère</sup> année

#### *Langue*

- Utilisation du dictionnaire
- Ponctuation de base
- Nature et fonction des mots
- Conjugaison
- Homophones grammaticaux
- Types de phrases
- Phrases relatives

#### *Vocabulaire*

- Niveaux de langue
- Mots de la même famille
- Synonymes et antonymes

#### *Compréhension de textes*

- Lecture de textes courts (2-3 pages A4).

#### *Expression écrite (environ 120 mots)*

- La narration
- La description, le portrait

#### *Expression orale*

- Exposé en duo (ou individuel), sur un thème ou une personnalité importante
- Lecture à voix haute d'un article normatif sur le thème ou la personnalité, explication du vocabulaire, développement du thème et réponse aux questions de la classe

Constitution d'un dossier écrit en duo à partir d'un mot-thème.

**2<sup>ème</sup> année***Langue*

- Phrases complexes
- Relations logiques

*Vocabulaire*

- Homonymes, paronymes

*Compréhension de texte*

- Lecture de textes argumentatifs

*Expression écrite (200 mots)*

- Le résumé
- Le texte argumentatif : développement d'une seule thèse

*Expression orale*

- Résumés et commentaires de textes simples, d'environ 500 mots

**3<sup>ème</sup> année***Langue*

- Révision en vue de l'examen du CFC

*Vocabulaire*

- Étymologie
- Révision en vue de l'examen du CFC

*Compréhension de textes*

- Lecture de textes narratifs et argumentatifs

*Expression écrite (250-300 mots)*

- Le pastiche
- La narration
- L'argumentation

*Expression orale*

- Exposés controversés en duo sur un thème donné.

# Allemand

## Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
2 heures	2 heures	2 heures

## Objectifs généraux

Atteindre le niveau A2 dans les quatre compétences de base : compréhension orale, expression orale (discussion), compréhension écrite, expression écrite.

Être apte à communiquer dans des situations relevant de la vie privée et professionnelle.

*Dans la vie privée*

- il s'agit de pouvoir faire face à des situations courantes lors de voyages à l'étranger (dans le train, à l'hôtel, etc.).

*Dans le domaine professionnel*

- savoir gérer le contact avec les clients,
- décrire les marchandises et donner des renseignements simples,
- savoir communiquer avec des fournisseurs et comprendre ses documents écrits (catalogues, formulaires).

## Contenu des cours

### 1<sup>ère</sup> année

- Consolider les acquis de base (programme CO) et s'exercer par rapport à des situations de la vie quotidienne.
- Acquérir les premières connaissances dans le domaine de la communication professionnelle :
  - description des parties du magasin et de leur aménagement
  - description de la marchandise
  - dialogues de vente et renseignements simples.
- Comprendre les données personnelles contenues dans un texte (domicile, âge, profession).
- Trouver les informations dans un calendrier des manifestations, dans un programme.
- Être capable d'indiquer les données personnelles dans un formulaire.
- Savoir se présenter et présenter une tierce personne.
- Être en mesure de rédiger des messages simples (cartes de vœux, courriels).

*Manuels d'enseignement*

- « Kann ich Ihnen helfen ? » (éditeur CREME) leçons 1 à 5
- « Schritte » 2 (éditeur Huber) leçons 8 à 10.



**2<sup>ème</sup> année**

Élargir les compétences de communication par rapport à la vie quotidienne : notamment orientation dans l'espace, réclamations, achats, invitations.

- Se familiariser avec les situations d'appels téléphoniques.
- Connaître les spécifications des marchandises (poids, mesure, prix, qualité) ainsi que les offres promotionnelles,
- Maîtriser la communication avec les fournisseurs (réclamations, commandes)
- Comprendre l'essentiel de documents écrits (catalogues, formulaires).
- Comprendre des textes simples qui se rapportent à la vie quotidienne ou professionnelle.
- Savoir demander des données personnelles et répondre à des questions de ce type.
- Être en mesure de décrire une journée de travail ou de loisirs.
- Savoir rédiger des notices simples ou des courriels en rapport à des situations personnelles ou professionnelles.

*Manuels d'enseignement*

- « Kann ich Ihnen helfen ? » (éditeur CREME) leçons 6 à 9
- « Schritte » 2 (éditeur Huber) leçons 11 à 12.

**3<sup>ème</sup> année**

- Consolider les connaissances dans le domaine professionnel et acquérir des compétences de communication par rapport à la vie quotidienne : rencontres, sorties, loisirs et voyages, ...
- Être en mesure de comprendre, par oral
  - des monologues courts (annonce dans les gares ou aéroports, messages sur le répondeur téléphonique, annonces de programme, nouvelles radiophoniques, bulletins météorologiques),
  - des dialogues de la vie quotidienne et professionnelle.
- Comprendre des textes d'information générale, des calendriers de manifestation, des annonces, des modes d'emploi.
- Savoir rédiger des notes, des messages courts, des courriels, remplir des formulaires.
- Être capable de se présenter, de parler et de poser des questions en rapport avec l'environnement et les activités professionnelles et de la vie quotidienne (famille, loisirs, centres d'intérêt, ...).
- Être en mesure de dialoguer à propos de situations-type de la vie professionnelle (dialogues de vente, échanges avec les fournisseurs, entretiens d'embauche, ...).

*Manuels d'enseignement*

- « Schritte » 3 (éditeur Huber), orienté vers la préparation à l'examen écrit (compréhension et expression) et oral (compréhension et expression) de fin d'apprentissage.

# Anglais

## Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
2 heures	2 heures	2 heures

## Objectifs généraux

Le cours s'adresse à des apprentis qui ont suivi un enseignement d'anglais de trois ans au Cycle d'Orientation et qui ont donc des notions de base.

Le niveau visé est A1 (selon les niveaux correspondant au Portfolio européen des langues) à la fin de la 1<sup>ère</sup> année et A2 (au minimum) à la fin de la 3<sup>ème</sup> année.

## Contenu des cours

### 1<sup>ère</sup> année

#### *Compréhension*

- Comprendre des phrases et ordres simples de la vie courante.
- Comprendre un texte simple (par exemple courriel, article, publicité, panneau).

#### *Expression*

- Être à même de s'exprimer sur des sujets de la vie courante d'une manière simple mais intelligible.
- Pouvoir rédiger un texte simple (par exemple un courriel).

#### *Manuel d'enseignement*

- English New File (Oxford University Press) - Elementary
- Student's Book + Workbook, Units 1-4/5

### 2<sup>ème</sup> année

#### *Compréhension*

- Comprendre des discussions simples de la vie courante (domaine privé et professionnel).
- Comprendre des articles relativement simples dans les lesquels le correspondant traite ou s'enquiert de sujets courants (domaine privé et professionnel).

#### *Expression*

- Être à même de s'exprimer simplement mais correctement, par écrit ou oral, sur soi-même, ses collègues et ses proches.

- Être capable de poser des questions pour obtenir des informations de la vie courante et professionnelle et de tenir une conversation vendeur/client en connaissant le vocabulaire lié à son domaine d'activité propre.

*Manuels d'enseignement*

- English New File (Oxford University Press) — Elementary
- Student's Book + Workbook Units 5-8/9,
- Vocabulaire professionnel
- Préparation à l'examen à l'aide de matériel de niveau A2

**3<sup>ème</sup> année***Compréhension*

- Comprendre des discussions un peu plus complexes de la vie courante et professionnelle.
- Comprendre des articles ou des lettres un peu plus complexes dans lesquels le correspondant traite ou s'enquiert de sujets courants de la vie privée ou professionnelle.

*Expression*

- Pouvoir s'exprimer oralement et par écrit sur des sujets personnels (par ex. activités quotidiennes, loisirs, goûts, projets) et sur ce qui concerne sa formation et son activité professionnelle.

*Manuels d'enseignement*

- English New File (Oxford University Press) — Pre-Intermediate Student's Book
- Vocabulaire professionnel
- Préparation à l'examen à l'aide de matériel de niveau A2

# Italien

## Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
2 heures	2 heures	2 heures

## Objectifs généraux

L'enseignement s'adresse aux apprentis n'ayant aucune notion de la langue. L'accent est mis principalement sur la compréhension orale. L'apprenti devra se faire comprendre dans des situations simples de la vie courante et professionnelle. Le niveau A1 doit être atteint à la fin de la 1<sup>ère</sup> année, le niveau A1+ à la fin de la 2<sup>e</sup> année où l'écrit a pris plus d'importance et enfin le niveau A2 en fin de 3<sup>e</sup> année. Les apprentis doivent à ce moment-là avoir la possibilité de faire la certification CELI 2.

## Contenu des cours

### 1<sup>ère</sup> année

- Comprendre les données personnelles de tiers, les indications de directions, les expressions informatiques importantes, les communications ou notices simples de situations de vie courante, les instructions à suivre brèves.
- Se présenter ou présenter une tierce personne et l'endroit où on habite.
- Se décrire soi-même.
- Lire les chiffres, les poids, les prix et les heures.
- Saluer et prendre congé.
- Demander à répéter ou à parler plus lentement.
- Rédiger des cartes de vœux, écrire une carte postale, une notice et un portrait de soi-même avec un langage simple.
- Effectuer des courses simples.

### 2<sup>ème</sup> année

- Trouver les informations importantes dans les messages et articles simples contenant des chiffres et des noms et dans des bulletins d'information (activités de loisirs, expositions ou autres manifestations).
- Comprendre une lettre personnelle simple qui traite de sujets courants.
- Exécuter des opérations simples dans les commerces, poste et banque.
- Obtenir des informations simples de voyage et expliquer.
- Commander des boissons et repas.
- Comprendre les besoins simples de la clientèle et les satisfaire, ainsi que l'essentiel d'une communication ou d'un énoncé.
- Utiliser des schémas syntaxiques simples (utilisation des conjonctions de coordination).

- Rédiger des communications et notices.
- Rendre compte d'un événement en précisant ce qui s'est produit, à quel moment et à quel endroit.
- Exprimer ce qu'on cherche et demander les prix.
- Présenter sa formation, son travail et ses centres d'intérêt.

**3<sup>ème</sup> année**

- Comprendre des enregistrements sonores brefs, des modes d'emploi simples, les principales informations d'une émission de télévision, des récits brefs sur des thèmes familiaux.
- Retrouver les informations essentielles dans des petites annonces.
- Formuler des excuses et accepter les excuses des autres.
- Dire ce qu'on aime et ce qu'on n'aime pas.
- Décrire son activité professionnelle, ses centres d'intérêt, ses hobbies.
- Se présenter brièvement dans une lettre.
- Planifier une activité, s'occuper de l'emploi du temps d'un tiers.
- Rendre compte de ses activités passées et de ses expériences personnelles.
- Rédiger un texte de manière logique.
- Enrichir et approfondir ses connaissances dans les matières déjà traitées dans le domaine professionnel.

# Économie

## Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
2 heures	2 heures	2 heures

## Objectifs généraux

Une connaissance de base en matière économique et juridique aide les gestionnaires du commerce de détail à mieux comprendre les structures et les activités de l'entreprise.

Elle aide également à comprendre ce qui se passe aux niveaux personnel, social, économique et politique.

Les gestionnaires du commerce de détail :

- acquièrent des connaissances de base en économie (nationale et d'entreprise) et en droit, en lien avec le commerce de détail,
- comprennent les procédures de fonctionnement d'une entreprise du commerce de détail,
- élargissent leurs connaissances en économie (micro et macro-économie) ainsi qu'en droit et comprennent les liens avec l'économie,
- s'intéressent à l'actualité économique.

## Contenu des cours

### 1<sup>ère</sup> année

- Notions élémentaires d'économie : besoins, biens et services, principes économiques, définition de l'économie
- Secteurs économiques (primaire, secondaire, tertiaire, répartition en Suisse)
- Facteurs de production (sol, travail, capital)
- Efficacité : productivité, rationalisation
- Calculs typiques de l'activité professionnelle : règle de trois, fractions, pourcentages, changes, moyennes arithmétiques simples, moyennes pondérées, intérêt simple, poids (brut/net), modifications de prix (remises, rabais, escomptes, commissions)
- Commerce : place du commerce de détail par rapport aux autres secteurs économiques (industries, banques)
- Opérations monétaires et de crédit : description des moyens de paiement et des différents types de crédit (aspects financiers).
- Budget d'un ménage

**2<sup>ème</sup> année**

- Schéma des prix (du PAB au PVB)
- Trafic des marchandises et des paiements et calcul de la TVA
- Notions de base de la comptabilité : Bilan et compte des résultats : actifs, passifs, charges, produits
- Budget d'une entreprise du commerce de détail
- Calcul des intérêts du petit crédit
- Mécanismes de la formation des prix : le marché

**3<sup>ème</sup> année\***

- Bilan et compte de résultat : lecture et interprétation d'un bilan et d'un compte de résultat
- Monnaie : fonctions, formes de la monnaie
- Formation des prix : demande/offre, concurrence
- Indice des prix à la consommation : étalon du pouvoir d'achat
- Circuit économique
- Répartition des revenus et de la fortune en Suisse : calcul de valeurs macroéconomiques (PIB, PNB)
- Système économique suisse
- Cycle conjoncturel
- Politiques conjoncturelles et objectifs macro-économiques
- Relations économiques extérieures : commerce international
- Globalisation/mondialisation du commerce

*\* 1 heure de droit viendra compléter le domaine d'études "Économie" en 3<sup>ème</sup> année*

**Recommandations pour les supports de cours**

Brochure de théorie et d'exercices : ECONOMIE (Tome 1 et Tome 2), édition CREME  
Calculatrice non programmable

## Droit

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
		2 heures

### Objectifs généraux

Faire comprendre aux élèves le fonctionnement du système juridique suisse, leur permettre de saisir les caractéristiques du droit de la famille et les particularités des contrats principaux, leur faire prendre conscience des droits mais également des obligations qu'ils ont envers les autres. Les cours de droit se divisent en deux domaines d'études, "économie" et "société".

### Contenu des cours de droit (partie "Économie", 1h/ semaine)

#### Formes juridiques des entreprises

- Présentation des différentes formes juridiques de l'entreprise : raison individuelle, société simple, sociétés de personnes ou de capitaux
- Le registre du commerce
- Comparaison des différents types de sociétés sur la base de critères divers : constitution, personnalité juridique, capital, responsabilité, répartition des bénéfices, organes, gestion et représentation.

#### Le contrat de vente

- Distinction entre le contrat de vente de biens mobiliers/immobiliers
- Formation du contrat de vente : offre et acceptation, forme, contenu
- Effets du contrat de vente : droits et obligations des parties
- Cas de violation du contrat : responsabilité, action en garantie, demeure
- Aperçu de quelques ventes particulières : ventes aux enchères, démarchage à domicile, etc.

#### Les prescriptions légales

- Aperçu des certains aspects juridiques en lien avec le commerce de détail: loi sur la concurrence déloyale (LCD), la protection des marques, l'indication des prix, les heures d'ouverture des magasins.

#### Poursuites et faillites

- Organisation : LP, Office des poursuites, Office des faillites, biens insaisissables, saisie de salaires, feries, etc.
- Étapes de la poursuite : réquisition de poursuite, commandement de payer, opposition, mainlevée, réquisition de continuer la poursuite, saisie / faillite
- Notions particulières : tableau de collocation et acte de défaut de biens notamment.



## Contenu des cours de droit (partie "Société", 1h/ semaine)

### 1<sup>er</sup> semestre

#### *Travail Autonome (TA)*

- Travail de recherche, sur un sujet libre, par groupes de deux élèves. Les apprentis y consacrent deux heures par semaine tout au long du 1er semestre, durant les cours de droit (société) et civisme.

### 2<sup>ème</sup> semestre

#### *Dispositions légales*

- Hiérarchie du droit écrit : Constitution, lois et ordonnances
- Droit public / droit privé.

#### *Contrat de bail*

- Formation du contrat de bail (forme, etc.)
- Obligations et droits du bailleur et du locataire
- Notions particulières : délais et termes de congé, protection contre les loyers abusifs / les congés abusifs, autorités de conciliation et tribunaux compétents, consignation du loyer, études des offres dans la presse, conclusion d'un contrat de bail.

#### *Droits et obligations dans la formation*

- Étude des différents textes légaux
- Établissement d'une liste des droits et obligations de la personne en formation
- Autorités compétentes en cas de litige.

#### *Formes de la vie en commun*

- Comparaison et critique des formes de la vie commune.

#### *Mariage*

- Fiançailles
- Mariage : conditions, procédure préparatoire et célébration, annulation
- Effets généraux du mariage
- Mesures protectrices de l'union conjugale
- Régimes matrimoniaux et leur liquidation
- Divorce : conditions, procédure et effets du jugement de divorce.

#### *Contrat de travail*

- Différents types de contrats de travail
- Convention collective de travail
- Définition du contrat de travail, obligations et droits de l'employeur / de l'employé
- Délais et termes de congé, clause de non-concurrence
- Procédure et autorités compétentes en cas de litige.

## Civisme

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
	2 heures	1 heure

### Objectifs généraux

Le civisme, en étroite relation avec les autres disciplines de sciences humaines, favorise la réflexion sur la place et le rôle du citoyen dans la communauté et le prépare à en devenir un membre responsable. Ce cours a pour but de donner une formation dans les domaines des institutions politiques, des droits de l'homme et du citoyen. Il doit permettre à l'élève de se situer dans le débat politique et l'encourager à y participer en respectant les principes démocratiques et en tenant compte de la pluralité des points de vue.

Le cours sensibilise également l'élève aux grands problèmes de notre société tels que l'environnement, l'influence des médias, les habitudes de consommation, les cultures étrangères, les migrations, le travail et le chômage.

### Contenu des cours

#### 2<sup>ème</sup> année

##### 1<sup>er</sup> semestre

###### *Formation*

- Le droit et le contrat de travail/apprentissage
- La convention collective.

###### *Gestion de l'environnement*

- Le tri et la gestion des déchets et les économies d'énergie
- Le protocole de Kyoto
- Empreinte écologique; WWF, agir21.org.

###### *Habitudes de consommation*

- La gestion de l'argent (budget et salaire)
- La publicité et les marques : influences
- Sensibilisation à la pyramide alimentaire.

###### *Cultures*

###### *étrangères*

- La Suisse : émigration/immigration; les migrations économiques et politiques
- Permis de séjour et naturalisation
- La Suisse, l'Union européenne et les bilatérales.

**2<sup>ème</sup> semestre***Institutions politiques*

- Les 3 niveaux de pouvoir; la Constitution
- Les droits politiques des citoyens : le référendum, l'initiative et la pétition
- La droite et la gauche; recherche et présentation orale sur le thème des partis politiques.

*Médias*

- Histoire et connaissance des médias : presse, télévision, radio, Internet
- Analyse et critique de l'information et de l'image
- Formation de l'opinion
- Utilisation d'Internet.

**3<sup>ème</sup> année****1<sup>er</sup> semestre***Travail autonome*

Travail de groupe effectué sur un thème proposé par l'enseignant ou choisi par l'élève. L'élaboration du travail autonome s'effectuera durant les cours de civisme et de droit. Le travail autonome sera évalué tant au niveau de l'écrit (dossier) qu'au niveau de la présentation orale.

**2<sup>ème</sup> semestre***Déclaration d'impôts*

- Utilité et fonction de l'impôt; répartition de l'impôt par département
- Salaire, revenu et fortune et déclaration d'impôts GÉtax.

*Assurances*

- Assurances obligatoires (maladie, accident)
- Assurances sociales : AVS, AI et AC
- Deuxième pilier : LPP
- Troisième pilier : prévoyance individuelle
- Assurance responsabilité civile et ménage.

*Emploi, chômage*

- CV et lettre de motivation
- Formation continue et recyclage
- Allocations d'encouragement à la formation, aux études et à l'apprentissage
- La caisse de chômage et les indemnités.

## Bureautique

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
1,5 heures		

### Objectifs généraux

Utilisation de base de l'ordinateur et des programmes : rédaction de texte, tableurs et communication visuelle.

### Contenu des cours

<i>Contenus</i>	<i>Objectifs</i>
<b>Clavier</b>	Connaissances des touches de type Ctrl, Shift, maj, Alt Gr
<b>Traitement de texte</b>	Grammaire et orthographe, format mise en page et format caractères, tabulateurs, puces et no, insertion d'images. Texte avec titre, lettre : simple, mise en évidence centrée, alignement sommes (décompte). Word Art, formes automatiques, bordures et trames. Gestions de paragraphes, d'images et de mise en page d'un document allant jusqu'à minimum 10 pages. Table des matières, en-tête et pied de page, légendes, notes de bas de page.
<b>Tableur</b>	Formules : somme, moyenne, min, max, arrondi, si. Format cellule, bordure, insérer/supprimer lignes et colonnes. Références relatives et absolues, graphiques simples, en-tête et pied de page, impression.
<b>Internet</b>	Utilisation des outils de recherche
<b>Courrier</b>	Envoi et réception de pièces jointes, carnet d'adresses
<b>Windows</b>	Créer, classer, déplacer des dossiers ou fichiers dans le login personnel
<b>PowerPoint</b>	Fonds, masques, transitions. Cohérence et lisibilité de la présentation

## Connaissances Générales de la Branche (CGB)

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
2 heures		

### Objectifs généraux

Les « Connaissances Générales de la Branche » permettent d'acquérir les connaissances essentielles de tout un groupe de branches.

### Contenu des cours (selon l'activité en entreprise)

Constructions et habitations	Services	Electronics	Alimentation	Lifestyle
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quincaillerie</li> <li>- Do it yourself</li> <li>- Ménage</li> <li>- Electro-ménager</li> <li>- Ameublement</li> <li>- Tapis / Revêtements de sols</li> <li>- Peintures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poste</li> <li>- Transports publics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumers Electronics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produits nutritifs et stimulants</li> <li>- Boulangerie / pâtisserie / confiserie</li> <li>- Economie carnée</li> <li>- Kiosque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Textiles</li> <li>- Chaussures</li> <li>- Articles de sport</li> <li>- Montres / bijoux / pierres précieuses</li> <li>- Parfumerie</li> <li>- Maroquinerie / articles de voyage</li> </ul>

Mobilité	Musique	Papeterie et jouets	Polynatura	Animaux
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logistique des pièces détachées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instruments de musique</li> <li>- Supports audio, audiovisuel et musique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeterie</li> <li>- Jouets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flowers</li> <li>- Garden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Magasins spécialisés en biens zoologiques</li> </ul>

## Connaissances du Commerce de Détail (CCD)

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
1,5 heures	3 heures	2 heures

### Objectifs généraux

Les « Connaissances du Commerce de Détail » désignent le domaine d'étude qui, à l'école professionnelle, procure les connaissances théoriques de base du commerce de détail.

### Contenu des cours

#### 1<sup>ère</sup> année

- Connaître les principales fonctions des maillons de la chaîne commerciale.
- Savoir ce que le client attend du personnel de vente.
- Savoir démarrer un entretien de vente.
- Connaître les différentes mesures promotionnelles liées à la présentation des marchandises.
- Comprendre les structures du commerce de détail et connaître les acteurs du marché.

#### 2<sup>ème</sup> année

- Connaître et savoir différencier les modes de gestion possibles du commerce de détail.
- Savoir expliquer les termes de production, distribution et logistique.
- Savoir comment se forme un prix de vente.
- Connaître et pouvoir appliquer les instruments du marketing.
- Comprendre les objectifs de la fidélisation de la clientèle.

#### 3<sup>ème</sup> année

La connaissance du commerce de détail permet au gestionnaire du commerce de détail de peaufiner la technique de vente, le ou la gestionnaire sait amener des ventes additionnelles dans l'entretien de vente, sait poser différents types de questions en situation, peut employer différentes techniques d'argumentation.

## Éducation physique

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
2 heures	2 heures	2 heures

### Objectifs généraux

En raison des effets bénéfiques du sport sur la santé physique et psychique, la leçon d'éducation physique a pour but d'inciter les élèves à une activité sportive régulière para-et postscolaire.

Elle devra être conçue de manière à donner aux élèves le goût du sport par le sentiment de détente qui lui est lié, en leur proposant des sports variés.

Elle tiendra compte du but principal recherché par le sport, la santé :

- en amenant les élèves à prendre conscience de leur corps, de ses possibilités et de ses limites,
- en participant activement au développement des aptitudes physique de l'élève (force, souplesse, endurance, résistance, réflexes, agilité, adresse, récupération, systèmes cardio-vasculaire et respiratoire).

Elle tiendra finalement compte de son rôle dans le développement de la personnalité des élèves lié au respect de la société et de ses valeurs.

### Contenu des cours

- condition physique générale
- sports de balle (football, basketball, volleyball, tchoukball...)
- sports de raquette (badminton, tennis de table)
- sports individuels (gymnastique aux agrès, musculation, danse...).

En cas de problèmes de santé qui empêcheraient la pratique de toutes les activités du cours d'éducation physique, un cours d'éducation physique individualisé (EPI) est organisé par l'école.

## Assistant du Commerce de Détail (ACD)





## Conditions de promotion

### De 1<sup>ère</sup> année en 2<sup>ème</sup> année ACD

La moyenne école est composée de

• Français	1 x
• Allemand/Italien/Anglais/Français (appui)*	1 x
• Économie	1 x
• Société : bureautique, civisme, droit	1 x
• Connaissances générales de la branche (CGB)	1 x
• Pratique du commerce de détail (PCD)	1 x
• Éducation physique	1 x
<hr/>	
• Total	: 7

\* Si l'apprenti choisit le français en appui, le total des disciplines est alors de 6

## Conditions de promotion

- Moyenne générale de l'école égale ou supérieure à 4,0

*N.B. : L'évaluation des cours interentreprises en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> années n'est prise en compte qu'à l'AFP.*

## Conditions d'obtention de l'Attestation Fédérale de Formation Professionnelle (AFP)

L'examen final est réussi si la note globale est supérieure ou égale à 4.0:

La note globale correspond à la moyenne des notes pondérées des domaines de qualification, arrondie à la première décimale.

Pour le calcul de la note globale, les domaines de qualification et leurs parties constitutives au sens de l'art. 17, al. 2. sont pris en compte dans la pondération suivante :

- "travaux pratiques" et "examen pratique" : coefficient 3.
- "pratique du commerce de détail" : coefficient 1;
- "langue nationale locale", "langue étrangère (facultative) "économie" et "société" : coefficient 1.

## Grille horaire

BRANCHES	1 <sup>ère</sup> année		2 <sup>ème</sup> année	
	Semestre	Semestre	Semestre	Semestre
	1	2	3	4
FRANÇAIS	2	2	2	2
ALL-IT-AN-FR (appui)	1	1	2	2
ÉCONOMIE		2	2	2
SOCIÉTÉ				
CIVISME			1	1
BUREAUTIQUE		1		
DROIT			1	1
PRATIQUE DU COMMERCE DE DÉTAIL	1	1	1	1
CONNAISSANCES GÉNÉRALES DE LA BRANCHE	4			
SPORT	2	2		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

## **Programmes par discipline**

Les programmes des disciplines d'enseignement donnés ci-après fixent les objectifs généraux et particuliers.

Des plans d'études, internes à l'école, précisent dans le détail la progression de chaque enseignement.

Les maîtres établissent un plan de cours, conformément au programme et au plan d'études.

En ce qui concerne le contrôle du travail scolaire, des dispositions internes à l'école fixent le nombre et le genre de travaux.

Des modifications de ces documents sont possibles d'une année à l'autre.

# Français

## Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
2 heures	2 heures

## Objectifs généraux

- Maîtriser la langue française.
- Lire, comprendre et rédiger des textes simples.
- Communiquer oralement et par écrit de manière à être compris.

## Contenu des cours

### 1<sup>ère</sup> année

#### *Grammaire et orthographe*

- Constituants de la phrase simple
- Ponctuation élémentaire
- Conjugaison des verbes courants réguliers et irréguliers aux temps usuels de l'indicatif et au conditionnel présent
- Difficultés orthographiques courantes (homophones grammaticaux, accord du nom et de l'adjectif, adverbes, participes passés avec être et avoir sans accord).

#### *Vocabulaire*

- Sensibilisation aux niveaux de langue
- Préfixes et suffixes courants
- Synonymes et antonymes de mots courants, mots de la même famille
- Vocabulaire de base de la vente.

#### *Compréhension de textes*

- Lecture de textes courts.

#### *Expression écrite : rédaction de textes courts (80 mots)*

- Description, narration
- Prise de position.

#### *Expression orale*

- Lecture à voix haute
- Brèves présentations d'un objet, d'une personne...

*N.B. : Les élèves faibles suivent un cours d'appui intégré de français à la place d'une langue étrangère. La note de ce cours est plutôt une note de méthode de travail ou d'application. Elle compte pour ¼ de la moyenne de français.*

**2<sup>ème</sup> année**

Révision et approfondissement des notions vues en 1<sup>ère</sup> année.

*Grammaire et orthographe*

- Constituants de la phrase
- Ponctuation
- Conjugaison des verbes réguliers des 3 groupes, subjonctif présent
- Difficultés orthographiques courantes (homophones grammaticaux, accord du nom et de l'adjectif, adverbes, accord du participe passé) (cas simples)
- Concordance des temps au présent – usage courant
- Pronoms – usage courant

*Vocabulaire*

- Niveaux de langue
- Préfixes et suffixes
- Synonymes, antonymes et mots de la même famille
- Vocabulaire spécialisé de la vente

*Compréhension de textes*

- Lecture de textes courts (d'actualité et littéraire)

*Expression écrite (100 mots)*

- Description
- Narration
- Argumentation simple

*Expression orale*

- Lecture à voix haute
- Brèves présentations d'un objet, d'une personne
- Jeux de rôles – situation courante

*N.B. : Le cours d'appui intégré se poursuit : l'apprenti obtient une note qui apparaît séparément du français dans le bulletin scolaire, mais ne compte pas dans la moyenne.*

## Allemand

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
1 heure	2 heures

### Objectifs généraux

Consolider les compétences dans les domaines de la compréhension orale, de l'expression orale (discussion), de la compréhension écrite et de l'expression écrite.

Être apte à communiquer par oral autant dans des situations relevant de la vie quotidienne que professionnelle.

*Dans la vie quotidienne*

- Pouvoir faire face à des situations simples de communication comme lors de voyages à l'étranger (dans le train, à l'hôtel, etc.).

*Dans le domaine professionnel*

- Savoir gérer le contact avec les clients, décrire les marchandises et donner des renseignements simples.

### Contenu des cours

#### 1<sup>ère</sup> année

- Consolider leur acquis de base (programme CO) et s'exercer par rapport à des situations de la vie quotidienne.
- Se familiariser avec la communication professionnelle :
  - description des parties du magasin et de leur aménagement, de la marchandise,
  - dialogues de vente et renseignements simples.
- Comprendre les données personnelles contenues dans un texte (domicile, âge, profession).
- Trouver les informations désirées dans un calendrier des manifestations, dans un programme.
- Être capable d'indiquer les données personnelles dans un formulaire.
- Savoir se présenter et présenter une tierce personne.

*Manuel d'enseignement*

- Le cours prend appui sur le manuel « Alltag Beruf und Co » (volume 1)

**2<sup>ème</sup> année**

- Développer les compétences de communication par rapport à la vie quotidienne : notamment orientation dans l'espace, réclamations, achats, invitations.
- Se familiariser avec les situations d'appels téléphoniques.
- Connaître les spécifications des marchandises (poids, mesures, prix, qualité) ainsi que les offres promotionnelles.
- Maîtriser la communication avec les fournisseurs (réclamations, commandes) et comprendre l'essentiel de documents écrits (catalogues, formulaires).
- Comprendre des textes simples qui se rapportent à la vie quotidienne ou professionnelle.
- Savoir demander des données personnelles et répondre à des questions de ce type.
- Être en mesure de décrire une journée de travail ou de loisirs.
- Savoir rédiger des notices simples ou des e-mails en rapport avec des situations personnelles ou professionnelles.

*Manuel d'enseignement*

- Le cours prend appui sur le manuel « Alltag Beruf und Co » (volume 1)



# Anglais

## Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
2 heures	2 heures

## Objectifs généraux

Le cours s'adresse à des élèves n'ayant que très peu ou pas de notions de base. Le niveau est un niveau débutant.

Le niveau visé à la fin des 2 ans est le niveau A1, afin de permettre aux élèves, cas échéant, de rejoindre la filière Gestionnaires de Commerce de Détail en 2<sup>ème</sup> année.

### 1<sup>ère</sup> année

#### *Compréhension*

- Comprendre des phrases et ordres très simples de la vie courante, lorsqu'ils sont prononcés lentement et distinctement.
- Comprendre un texte très simple (calendrier de manifestations, e-mail, formulaire, panneau).

#### *Expression*

- S'exprimer très simplement sur des sujets de la vie courante, par ex. se présenter et présenter d'autres personnes, saluer, prendre congé savoir remplir un formulaire simple avec des données personnelles ou rédiger un email simple.

#### *Manuel d'enseignement*

- New English File Beginner
- Student's Book + Workbook.

### 2<sup>ème</sup> année

#### *Compréhension*

- Comprendre des phrases et ordres simples de la vie courante.
- Comprendre un texte simple (par ex. e-mail, article, publicité, panneau).

#### *Expression*

- Être à même de s'exprimer sur des sujets de la vie courante d'une manière simple mais intelligible.
- Pouvoir rédiger un texte simple (par ex. un e-mail).

#### *Manuel d'enseignement*

- New English File Elementary
- Student's Book + Workbook.

# Italien

## Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
1 heure	2 heures

## Objectif généraux

Les assistants seront confrontés à des activités surtout orales et de compréhension. Le niveau doit rester très élémentaire, à savoir que les objectifs évaluateurs correspondent au Portefeuille européen des langues.

Le niveau A1 doit être atteint en fin de 2<sup>ème</sup> année ; une passerelle vers la 2<sup>ème</sup> année gestionnaire du commerce de détail est ainsi garantie.

### 1<sup>ère</sup> année

- Comprendre le sens de phrases courtes quand celles-ci sont prononcées très lentement et distinctement.
- Retrouver des données personnelles contenus dans un texte ou des informations désirées dans un calendrier des manifestations.
- Savoir se présenter et présenter une tierce personne, prendre congé et saluer de façon simple.
- Décrire l'endroit où on habite.
- Dire qu'on ne comprend pas quelque chose et le cas échéant demander à répéter ou parler plus lentement.
- Rédiger un petit formulaire simple où figurent les données personnelles et des cartes de vœux.

### 2<sup>ème</sup> année

- Lire et indiquer les chiffres, les heures, les prix et les poids.
- Comprendre des questions et des ordres et suivre des instructions brèves.
- Comprendre les expressions les plus importantes d'un programme informatique.
- Recueillir des données personnelles d'un tiers.
- Comprendre des explications brèves écrites d'indication de la direction, les textes sur les cartes postales et les communications écrites simples dans des situations de vie de tous les jours.
- Décrire une journée de travail.
- Rédiger une carte postale, une notice pour informer de l'endroit où on se trouve et de la date à laquelle on souhaite rencontrer quelqu'un.
- Parler de soi-même dans un langage simple.

# Économie

## Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
1 heure	2 heures

## Objectifs généraux

Des connaissances de base en économie permettent aux assistant(e)s du commerce de détail de mieux comprendre les particularités du commerce de détail.

- Les assistant(e)s du commerce de détail ont des connaissances de base concernant la place du commerce de détail dans l'économie ainsi que les principales tâches et activités liées au commerce de détail.
- Ils sont capables de faire les calculs se rapportant à leur activité pratique.

### 1<sup>ère</sup> année

- Calculs typiques de l'activité professionnelle : règle de trois, fractions, pourcentages, changes, moyennes arithmétique simple, moyenne pondérée, poids (brut/net), modifications de prix (remises, rabais, escomptes, commissions)
- Notions élémentaires d'économie : besoins, biens et services, principes économiques, définition de l'économie
- Secteurs économiques (primaire, secondaire, tertiaire, répartition Suisse)
- Facteurs de production (capital, travail, sol)
- Efficacité : productivité, rationalisation.

### 2<sup>ème</sup> année

- Commerce : place du commerce de détail par rapport aux autres secteurs économiques (industries, banques)
- Tâches du commerce de gros et de détail (CCD)
- Opérations monétaires et de crédit : description des moyens de paiement et des différents types de crédit (aspects financiers)
- Le Budget d'un ménage.

## Recommandations pour les supports de cours

Brochure de théorie et d'exercices : ECONOMIE (Tome 1), édition CREME

Calculatrice non programmable.

## Bureautique

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
0,5 heure	

### Objectifs généraux

Utilisation de base de l'ordinateur et du programme de traitement de texte.

Rédaction de lettres commerciales ainsi que divers documents administratifs avec insertions d'images.

### Contenu des cours

<i>Contenus</i>	<i>Objectifs</i>
<b>Clavier</b>	Connaissances des touches de type Ctrl, Shift, maj, Alt Gr
<b>Traitement de texte</b>	Mise en page de textes simples et lettres commerciales de base.
<b>Internet</b>	Recherches et utilisation des données.
<b>Courrier</b>	Envoi et réception de pièces jointes, carnet d'adresses.
<b>Windows</b>	Créer, classer, déplacer des dossiers ou fichiers dans le login personnel.

## Civisme

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
	1 heure

### Objectifs généraux

Le civisme, en étroite relation avec les autres disciplines de sciences humaines, favorise la réflexion sur la place et le rôle du citoyen dans la communauté et le prépare à en devenir un membre responsable. Ce cours a pour but de donner une formation dans les domaines des institutions politiques, des droits de l'homme et du citoyen. Il doit permettre à l'élève de se situer dans le débat politique et de l'encourager à y participer en respectant les principes démocratiques et en tenant compte de la pluralité des points de vue. Le cours sensibilise également l'élève aux grands problèmes de notre société tels que l'environnement, l'influence des médias, les habitudes de consommation, les cultures étrangères, les migrations, le travail et le chômage.

*Contenu des cours : choisir 2 thèmes au minimum parmi les 3 proposés*

#### 1<sup>er</sup> semestre

##### *Gestion de l'environnement*

- Le tri des déchets et les économies d'énergie
- Le protocole de Kyoto.

##### *Habitudes de consommation*

- La gestion de l'argent (budget et salaire)
- La publicité et les marques : influences.

##### *Cultures étrangères*

- La Suisse : émigration/immigration. Les migrations économiques et politiques
- Permis de séjour et naturalisation
- La Suisse, l'Union européenne et les bilatérales.

*Contenu des cours : choisir 2 thèmes au minimum parmi les 4 proposés*

## **2<sup>ème</sup> semestre**

### *Institutions politiques*

- Les 3 niveaux de pouvoir et la Constitution
- Les droits politiques des citoyens : le référendum, l'initiative et la pétition
- La droite et la gauche. Les partis politiques.

### *Déclaration d'impôts*

- Répartition de l'impôt par département.
- GÉtax et fiche de salaire.

### *Assurances*

- Assurances obligatoires (maladie, accident)
- Assurances sociales : AVS, AI et AC
- Deuxième pilier : LPP
- Troisième pilier : prévoyance individuelle
- Assurance responsabilité civile et ménage.

### *Emploi, chômage*

- CV et lettre de motivation.

## Droit

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
	1 heure

### Objectifs généraux

- Notions juridiques de base
- Familiarisation à la lecture des textes légaux et autres documents utiles
- Compréhension du principe contractuel.

### Contenu des cours

#### *Droits et obligations dans la formation*

- Dispositions légales réglant la formation professionnelle
- Prescriptions générales
- Contrat d'apprentissage : dispositions importantes, résiliation
- Droits et obligations des personnes en formation et des formateurs.

#### *Formes de la vie en commun*

- Introduction : mariage – concubinage – mariage et droit connexe – fiançailles
- Mariage: conditions, procédure préparatoire, célébration, annulation, effets généraux - mesures protectrices de l'union conjugale
- Régimes matrimoniaux
- Divorce
- Successions.

#### *Bail (support : CO)*

- Formation du contrat; obligations et droits du bailleur et du locataire
- Délais et termes de congé
- Protection contre les loyers abusifs et congés abusifs; autorités de conciliation et tribunaux compétents, consignation du loyer.

#### *Droits et devoirs de l'employé et de l'employeur (support : CO)*

- Définition du contrat de travail; conventions collectives de travail
- Contrat-type de travail
- Obligations et droits de l'employeur / de l'employé
- Délais et termes de congé : résiliation immédiate, abusive, en temps inopportun
- Clause de non-concurrence
- Autorités de conciliation et tribunaux compétents.

## Pratique du Commerce de Détail (PCD)

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
1 heure	1 heure

### Objectif général

La « Pratique du Commerce de Détail » désigne le domaine d'étude qui, à l'école professionnelle, procure les connaissances théoriques de base du commerce de détail.

### Contenu des cours

#### 1<sup>ère</sup> année

- Acquérir les bases dans le domaine la communication
- Apprendre le déroulement d'un entretien de vente ainsi que les connaissances des différents moyens de paiement.

#### 2<sup>ème</sup> année

- Connaître les différentes mesures promotionnelles liées à la présentation des marchandises
- Savoir calculer un prix de vente
- Proposer des ventes additionnelles
- Savoir à quoi servent les stocks.



## Connaissances Générales de la Branche (CGB)

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
3 heures au premier semestre	

### Objectif général

Les « Connaissances Générales de la Branche » permettent d'acquérir les connaissances essentielles de tout un groupe de branches.

### Contenu des cours (selon l'activité en entreprise)

Constructions et habitations	Services	Electronics	Alimentation	Lifestyle
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quincaillerie</li> <li>- Do it yourself</li> <li>- Ménage</li> <li>- Electro-ménager</li> <li>- Ameublement</li> <li>- Tapis / Revêtements de sols</li> <li>- Peintures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poste</li> <li>- Transports publics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumers Electronics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produits nutritifs et stimulants</li> <li>- Boulangerie / pâtisserie / confiserie</li> <li>- Economie carnée</li> <li>- Kiosque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Textiles</li> <li>- Chaussures</li> <li>- Articles de sport</li> <li>- Montres / bijoux / pierres précieuses</li> <li>- Parfumerie</li> <li>- Maroquinerie / articles de voyage</li> </ul>

Mobilité	Musique	Papeterie et jouets	Polynatura	Animaux
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logistique des pièces détachées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instruments de musique</li> <li>- Supports audio, audiovisuel et musique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeterie</li> <li>- Jouets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flowers</li> <li>- Garden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Magasins spécialisés en biens zoologiques</li> </ul>

## Éducation physique

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
2 heures	

### Objectifs généraux

En raison des effets bénéfiques du sport sur la santé physique et psychique, la leçon d'éducation physique a pour but d'inciter les élèves à une sportive régulière para et postscolaire.

Elle devra être conçue de manière à donner aux élèves le goût du sport par le sentiment de détente qui lui est lié, en leur proposant des sports variés.

Elle tiendra compte du but principal recherché par le sport : la santé

- en améliorant les élèves à prendre conscience de leur corps, de ses possibilités et de ses limites
- en participant activement au développement des aptitudes physique de l'élève (force, souplesse, endurance, résistance, réflexes, agilité, adresse, récupération, systèmes cardio-vasculaire et respiratoire).

Elle tiendra finalement compte de son rôle dans le développement de la personnalité des élèves lié au respect de la société et de ses valeurs.

Contenu des cours :

- sports de balle (football, basketball, volleyball, tchoukball,...)
- sports de raquette (badminton, tennis de table)
- sports individuels (gymnastique aux agrès, musculation, danse,).

En cas de problèmes de santé qui empêcheraient la pratique de toutes les activités du cours d'éducation physique, un cours d'éducation physique individualisé (EPI) est organisé par l'école.

## Agent Relation Client (ARC)

## Conditions de promotion

### De 1<sup>ère</sup> année en 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> année

La moyenne d'école est composée de :

- Culture générale 1X
  - Langue et communication
  - Société
- Anglais 1X
- Gestion de la clientèle 1X
- Respect des directives 1X
- Utilisation des installations et
- Organisation du travail (*Espace Entreprise*) 1X
- Sport 1X

---

Total / 6

### Conditions de promotion de 1<sup>ère</sup> en 2<sup>ème</sup> année

- Moyenne d'école égale ou supérieure à 4.0
- Au maximum deux moyennes inférieures à 4.0
- La somme des écarts à la moyenne ne doit pas dépasser 2.0 points.

N.B. : L'évaluation des cours inter-entreprises en 1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> années n'est prise en compte qu'au CFC.

### Conditions de promotion de 2<sup>ème</sup> en 3<sup>ème</sup> année

- Moyenne générale égale ou supérieure à 4.0
- Au maximum deux moyennes inférieures à 4.0

**La somme des écarts à la moyenne ne doit pas dépasser 2.0 points**

## Conditions pour accéder aux cours à option en 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> année

### Inscription aux options en 2<sup>ème</sup> année

- Minimum 4.8 de moyenne d'école
- Accord de l'employeur

### Choix de cours à option

- 2<sup>ème</sup> langue nationale ou étrangère
  - allemand
  - italien

L'apprenti qui s'inscrit aux cours à option s'engage à :

- poursuivre ce cours durant toute l'année scolaire.
- garder le même cours en 3<sup>e</sup> année s'il le poursuit.

La poursuite des cours à option n'est autorisée que si la moyenne minimum de 4.0 est obtenue à chaque semestre et dans chaque option et que la moyenne générale est à 4.8.

## Conditions d'obtention du certificat de l'école (CPC)

Un certificat est décerné à l'agent relation client promu sans tolérance ni dérogation qui obtient une moyenne générale annuelle égale ou supérieure à 5.0

## Conditions d'obtention du certificat fédéral de capacité (CFC)

La procédure de qualification avec examen final est réussie si:

- a. la note du domaine de qualification «travail pratique» est supérieure ou égale à 4
- b. la note globale est supérieure ou égale à 4.

La note globale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes pondérées des domaines de qualification de l'examen final ainsi que de la note d'expérience pondérée. Ces notes sont pondérées de la manière suivante:

- a. travail pratique: 40 %;
- b. connaissances professionnelles: 20 %;
- c. culture générale: 20 %;
- d. note d'expérience: 20 %.

La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes concernant:

- a. l'enseignement des connaissances professionnelles;
- b. les cours interentreprises.

La note de l'enseignement des connaissances professionnelles résulte de la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des notes correspondantes des bulletins semestriels.

**La note des cours interentreprises correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des notes des contrôles de compétence.**

## Grille horaire

BRANCHES	1 <sup>ère</sup> année		2 <sup>ème</sup> année		3 <sup>ème</sup> année	
	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6
CULTURE GÉNÉRALE ➤ Langue et communication ➤ Société	3	3	3	3	3	3
ANGLAIS	4	4	2	2	2	2
GESTION DE LA CLIENTÈLE	3	3	2	2	2	2
RESPECT DES DIRECTIVES	1	1				
UTILISATION DES INSTALLATIONS ET ORGANISATION			2	2	1	1
SPORT	2	2	journées sportives			
TOTAL	13	13	7	7	7	7

## Programmes par discipline

Les programmes des disciplines d'enseignement donnés ci-après fixent les objectifs généraux et particuliers.

Des plans d'études, internes à l'école, précisent dans le détail la progression de chaque enseignement.

Les maîtres établissent un plan de cours, conformément au programme et au plan d'études.

En ce qui concerne le contrôle du travail scolaire, des dispositions internes à l'école fixent le nombre et le genre de travaux.

Des modifications de ces documents sont possibles d'une année à l'autre.

## Culture générale

### Langue et communication

#### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
1.5 heure	1.5 heure	1.5 heure

#### Objectifs généraux

L'agent relation client doit être capable de

- maîtriser la langue française;
- lire, comprendre et rédiger des textes;
- rédiger des lettres commerciales
- communiquer oralement et par écrit d'une manière adaptée à l'interlocuteur et à la situation

#### Contenu des cours

##### 1<sup>ère</sup> année

Grammaire et orthographe

- Bases de la rédaction
- Difficultés orthographiques courantes (homophones grammaticaux, accord du nom et de l'adjectif, adverbes, conjugaison, accord des participes passés...).

Vocabulaire

- Niveaux de langue
- Préfixes et suffixes
- Synonymes, antonymes, mots de la même famille

Compréhension de textes

- Lecture de textes courts (littéraires et d'actualité).

Expression écrite : rédaction de textes courts (200-300 mots)

- Résumé
- Argumentation.

Expression orale

- Lecture à voix haute
- Exposés sur un sujet d'actualité
- Jeux de rôles



**2<sup>ème</sup> année**

## Grammaire et orthographe

- Suite de la rédaction
- Phrases complexes.

## Vocabulaire

- Vocabulaire spécialisé.

## Compréhension de textes

## Expression écrite (300-400 mots)

- Argumentation et travail critique
- Correspondance commerciale (introduction)

## Expression orale

- Argumentation orale
- Résumés
- Débats
- Jeux de rôle / théâtre
- Exposés

**3<sup>ème</sup> année**

## Grammaire et orthographe

- Approfondissement rédaction
- Révision.

## Vocabulaire (révision)

## Compréhension de textes

## Expression écrite (300-400 mots)

- Argumentation
- Correspondance commerciale approfondissement.

## Expression orale

- Argumentation orale
- Résumés et commentaires de textes complexes.

# Culture générale

## Société

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
1.5 heure	1.5 heure	1.5 heure

### Objectifs généraux

L'agent relation client doit être capable de

- comprendre la nature de l'activité économique
- les concepts de la mondialisation;
- appréhender le fonctionnement politique de la Suisse;
- saisir les enjeux environnementaux.

Le domaine société est composé de l'aspect culture, droit, écologie, économie, éthique, identité et socialisation, politique, technologie.

### Contenu des cours

#### 1<sup>ère</sup> année

- Le circuit économique;
- La classification des entreprises;
- L'environnement de l'entreprise;
- Les objectifs de l'entreprise « citoyenne »;
- L'organisation de l'entreprise;
- Les fonctions de l'entreprise;
- Risques, prévoyance et assurances;
- La Consommation et la Demande;
- La Production et l'Offre;
- Le marché;
- La banque et système de financement.

#### 2<sup>ème</sup> année

- La Suisse, un Etat fédéral;
- Votations et élections;
- Le référendum et l'initiative
- Les partis politiques et groupes d'intérêts;
- Le partage des pouvoirs;

- Les principales tâches et rôles de l'Etat;
- La mesure de l'activité économique;
- Le financement des activités de l'Etat;
- La monnaie;
- Les échanges internationaux et la mondialisation;
- La Suisse à l'intérieur de l'Europe.

### **3<sup>ème</sup> année**

#### **Travail Personnel d'Approfondissement (TPA)**

- Travail de recherche, sur un sujet libre. Les apprenti(e)s y consacrent trois heures par semaine tout au long du 5<sup>ème</sup> semestre, durant les cours de culture générale. Le travail personnel d'approfondissement sera évalué tant au niveau de l'écrit (dossier), qu'au niveau de la présentation orale.

#### **Contenu :**

- L'humanité en mouvement;
- Conflit entre économie et écologie;
- Prospérité et pauvreté;
- Les organisations internationales;
- Les sources du droit;
- Le droit des personnes ;
- Le droit des contrats.

# Anglais

## Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
4 heures	2 heures	2 heures

## Objectifs généraux

L'agent relation client doit être capable d'atteindre le niveau B2 : compréhension orale, expression orale (discussion), compréhension écrite, expression écrite. Être apte à communiquer dans des situations relevant de la vie privée et professionnelle.

## Contenu des cours

### 1<sup>ère</sup> année

Les manuels utilisés et le programme sont INTERNATIONAL EXPRESS PRE- INTERMEDIATE THIRD EDITION student's book (units 1/2/3/5) ainsi que BUSINESS ESSENTIAL B1 (module 1 et module 2).

Il s'agit en première année de s'assurer une base grammaticale commune en reprenant les temps simples de la conjugaison anglaise (présent simple, présent continu, passé), ainsi que quelques points comme par exemple l'expression des quantités, les déterminants, les prépositions etc ... en fonction du niveau des apprentis dans le groupe classe. Il s'agit aussi, bien entendu, de développer un vocabulaire général autour des sujets de la vie quotidienne, des voyages et du monde du travail.

De plus, il est important d'axer le travail un maximum sur la production orale en s'informant de la réalité individuelle de chacun des apprentis sur sa place de travail en créant par exemple une base de vocabulaire propre à chacun.

---

**2<sup>ème</sup> année**

Les manuels utilisés et le programme sont INTERNATIONAL EXPRESS PRE- INTERMEDIATE THIRD EDITION student's book (units 4/6/7) ainsi que BUSINESS ESSENTIAL B1 (module 3 et module 4).

Il s'agit en deuxième année de consolider une base grammaticale commune en continuant le travail sur les temps de la conjugaison anglaise (passif, présent perfect), ainsi que quelques points de grammaire comme par exemple le comparatif. Il s'agit aussi, bien entendu, de développer un vocabulaire général autour des sujets des situations du monde du travail.

De plus, il est important de continuer à axer le travail un maximum sur la production orale en s'informant de la réalité individuelle de chacun des apprentis sur sa place de travail et de l'évolution de son poste en deuxième année en développant par exemple la base de vocabulaire propre à chacun.

**3<sup>ème</sup> année**

Les manuels utilisés et le programme sont INTERNATIONAL EXPRESS PRE- INTERMEDIATE THIRD EDITION student's book (units 8/9/10) ainsi que BUSINESS ESSENTIAL B1 (module 5 et module 6).

Il s'agit en troisième année de préparer l'évaluation du CFC (probablement uniquement orale en anglais). Il faudra donc mettre les apprentis en situation similaire, c'est-à-dire majoritairement en situation d'appel téléphonique entrant et/ou sortant en exerçant les différents aspects du poste propre de l'apprenti : appel entrant du client ou à un collaborateur, gestion de conflit, appel sortant au client connu ou à un nouveau client. Il s'agit aussi, bien entendu, de développer un vocabulaire général autour de ces situations professionnelles.

## Gestion de la clientèle

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
3 heures	2 heures	2 heures

### Objectifs généraux

L'agent relation client doit être capable de :

- Mettre en œuvre une communication adaptée à la situation et à l'interlocuteur durant toutes les phases de la relation commerciale.
- Développer une orientation axée sur les prestations de services et sur le client.
- Acquérir des outils de communication, de prise de décision, de priorisation.
- Se familiariser avec les termes relatifs à l'environnement technique de la profession.

### Contenu des cours

#### 1<sup>ère</sup> année

Organisation du travail et de la collaboration

- Organisation, classer le centre de contact dans l'organisation
- Travail d'équipe, gestion des conflits
- Gestion du temps, gestion du stress

Acquisition de nouveaux clients

- Customer Life Cycle
- Préparer la discussion

Suivi des clients

- Stratégie d'entretien, phases d'entretien
- ID-Check, annonce et démarrage de la discussion
- Technique de questionnement, écoute active
- Position d'attente et redirection de l'appel, triage

Fidélisation des clients

- Information sur les produits et les services
- Traitement des réclamations

- Types de clients
- Réaction en cas de décès
- Fin de la conversation

Utilisation des installations de communication et des systèmes de support

- Connaître et manipuler les instruments du travail quotidien

## **2<sup>ème</sup> année**

Organisation du travail et de la collaboration

- Civilités adaptées à la situation
- Travail d'équipe, gestion des conflits
- Self management

Acquisition de nouveaux clients

- Conseils

Suivi des clients

- Stratégies d'entretien, phases d'entretien
- Echange d'e-mails et de lettres avec le client
- Technique de questionnement, écoute active, empathie

Fidélisation des clients

- Power Talk
- Traitement des réclamations
- Types de clients

Reconquête des clients perdus

- Reconquête des clients perdus
- Enquête auprès des clients

Utilisation des installations de communication et des systèmes de support

- Connaître et manipuler les instruments du travail quotidien

## **3<sup>ème</sup> année**

Organisation du travail et de la collaboration

- Self management
  - Présentations
-

## Acquisition de nouveaux clients

- Conseils

## Suivi des clients

- Stratégies d'entretien, phases d'entretien
- Technique de questionnement, écoute active
- Traitement des réclamations

## Fidélisation des clients

- Power Talk

## Reconquête des clients perdus

- Récupération de clients
- Principes de communication

## Utilisation des installations de communication et des systèmes de support

- Connaître et manipuler les instruments du travail quotidien

D'autres compétences méthodologiques et sociales seront à acquérir dans le cadre de l'école professionnelle à travers des outils théoriques, des mises en situation concrètes et des exercices.

A savoir :

**Compétences méthodologiques**

Techniques de travail

Processus d'analyse et de planification

Techniques de prise de décisions

Exploitation des sources d'information

Techniques de présentation

Techniques de vente

Techniques de négociation

Techniques de résolution de problèmes

**Compétences sociales**

Civilités adaptées à la situation

Capacités à communiquer

Aptitude à coopérer

Autonomie



## Respect des directives

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
1 heure		

### Objectifs généraux

L'agent relation client doit être capable :

- D'observer les prescriptions sur la sécurité au travail, la protection de la santé et la protection de l'environnement.
- D'appliquer de manière responsable les règlements internes.
- De respecter la sécurité et la protection des données.
- D'appliquer durant le travail les directives internes et respecter strictement les exigences du client.

### Contenu des cours

#### 1<sup>ère</sup> année

Organisation du travail et de la collaboration

- Travail d'équipe, gestion des conflits
- Gestion du temps, gestion du stress
- Self management
- Loi sur la protection des données
- Loi sur la concurrence déloyale

## UTILISATION DES INSTALLATIONS DE COMMUNICATION ET DES SYSTÈMES DE SUPPORT

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
	2 heures	1 heure

### Objectifs généraux

L'agent relation client a besoin, pour effectuer son travail, d'une multitude d'instruments, tels qu'un ordinateur, un télécopieur, une imprimante, un scanner, etc. Il les utilise dans son travail quotidien de manière ciblée et efficace. Il en connaît les interfaces et les met à contribution.

L'agent relation client doit être capable :

- D'utiliser les outils mis à disposition par l'entreprise
- D'utiliser les différentes interfaces (Word, Excel, PowerPoint, Access, Mail)
- D'appliquer les éléments de typographie et de rédaction
- De connaître les divers réseaux sociaux courants et en fait un usage approprié dans ses relations avec les clients

### Contenu des cours

#### 2<sup>ème</sup> année et 3<sup>ème</sup> année

Contenus	Objectifs
Le téléphone	<b>Règles de base;</b> décrocher et s'annoncer, écouter, se renseigner et noter, renseigner/filtrer, prise de rendez-vous et/ou rechercher un collaborateur, mise en attente d'un appel, annoncer l'interlocuteur et transférer l'appel, prendre le message, noter les coordonnées, prendre congé. Le vocabulaire et le langage. Prise en main du matériel (casque, micro, webcaméra...)
L'ordinateur et l'imprimante	Allumer et ouvrir une session personnelle, utiliser l'ordinateur dans son travail quotidien, utilisation du clavier, des raccourcis, mise en page Word, rédaction de mail, rédaction d'offre, impression des documents, Excel, créer une base de donnée Access, réaliser une présentation PowerPoint, réaliser des publipostage avec des offres, utilise les réseaux sociaux.
L'écologie au bureau	La gestion du papier, la gestion de l'énergie, l'achat « futé », les labels.
L'ergonomie au bureau	recommandations des postures, mouvements et gestes à éviter, exercices de détente à pratiquer, pause, etc... Matériel approprié, éclairage.
La prise de note	Technique de prise de note
L'organisation de la place de travail	Bloc-note, stylo, calculatrice, etc.

## Éducation Physique

### Nombre d'heures hebdomadaires

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année
2 heures	journées sportives	

### Objectifs généraux

En raison des effets bénéfiques du sport sur la santé physique et psychique, la leçon d'éducation physique a pour but d'inciter les élèves à une activité sportive régulière para et postscolaire.

Elle devra être conçue de manière à donner aux élèves le goût du sport par le sentiment de détente qui lui est lié, en leur proposant des sports variés.

Elle tiendra compte du but principal recherché par le sport : la santé

- en amenant les élèves à prendre conscience de leur corps, de ses possibilités et de ses limites
- en participant activement au développement des aptitudes physique de l'élève (force, souplesse, endurance, résistance, réflexes, agilité, adresse, récupération, systèmes cardio-vasculaire et respiratoire).

Elle tiendra finalement compte de son rôle dans le développement de la personnalité des élèves lié au respect de la société et de ses valeurs.

### Contenu des cours

- condition physique générale
- sports de balle ( football, basketball, volleyball, tchoukball... )
- sports de raquette (badminton, tennis de table)
- sports individuels (gymnastique aux agrès, musculation, danse...).

