



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

C15 – journée d'apprentissage autonome

2^{ème} année CFC - 2025 - 2026

Version 2025

2 Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEn

		1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage		
Jours en présentiel	CI 1 (sept.)	CI 2 (oct.)		CI 4 (avr. - juin)		CI 6 (jan.)	CI 7 (mars - avr.)	CI 8 (mai - juin)	CI 9 (sept. - déc.)	CI 10 (jan. - fév.)
	<ul style="list-style-type: none"> Introduction CI Travailler avec Konvink Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise Gestion des interfaces Méthode IPDRCE Les bases de la gestion de mandats Avoir le sens du service 	<ul style="list-style-type: none"> présentation d'œuvre Introduction CC-CI Transmission d'informations Les caractéristiques d'une entreprise Protection des données en entreprise Introduction phase d'apprentissage autonome encadré 		<ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Introduction CC-CI 2 Communication avec les différents groupes d'intérêts Produits/services Réglementations dans l'entreprise 		<ul style="list-style-type: none"> Mon projet (MT 2) Formuler des objectifs SMART Identifier et prioriser les étapes de travail Établir un planning Identifier les défis et chercher des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion / finalisation mon projet Introduction de projet Analyse PESTEL Input travail pratique 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation mon projet Compétences transversales Planification du développement professionnel Simulation travail pratique
Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 1 MS CI 1 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 2 		<ul style="list-style-type: none"> MP CI 4 Finaliser l'œuvre pour le MT 1 Soumettre CC-CI 1 		<ul style="list-style-type: none"> MP CI 6 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 7 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 8 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 9 Finaliser l'œuvre pour le MT 2 Soumettre CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée			CI 3	CI 5						
			<ul style="list-style-type: none"> Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test 	<ul style="list-style-type: none"> Choisir le domaine spécifique du projet Définir et développer une idée de projet Élaborer une ébauche de projet 						
Contrôles de compétence			CC-CI 1: Certificat e-test (40%)		CC-CI 2: Certificat e-test (40%)					
	E-Test certificat		<ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux 		<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques 	<ul style="list-style-type: none"> Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles 				
Mandat de transfert			CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)		CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)					
			Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»		Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)					

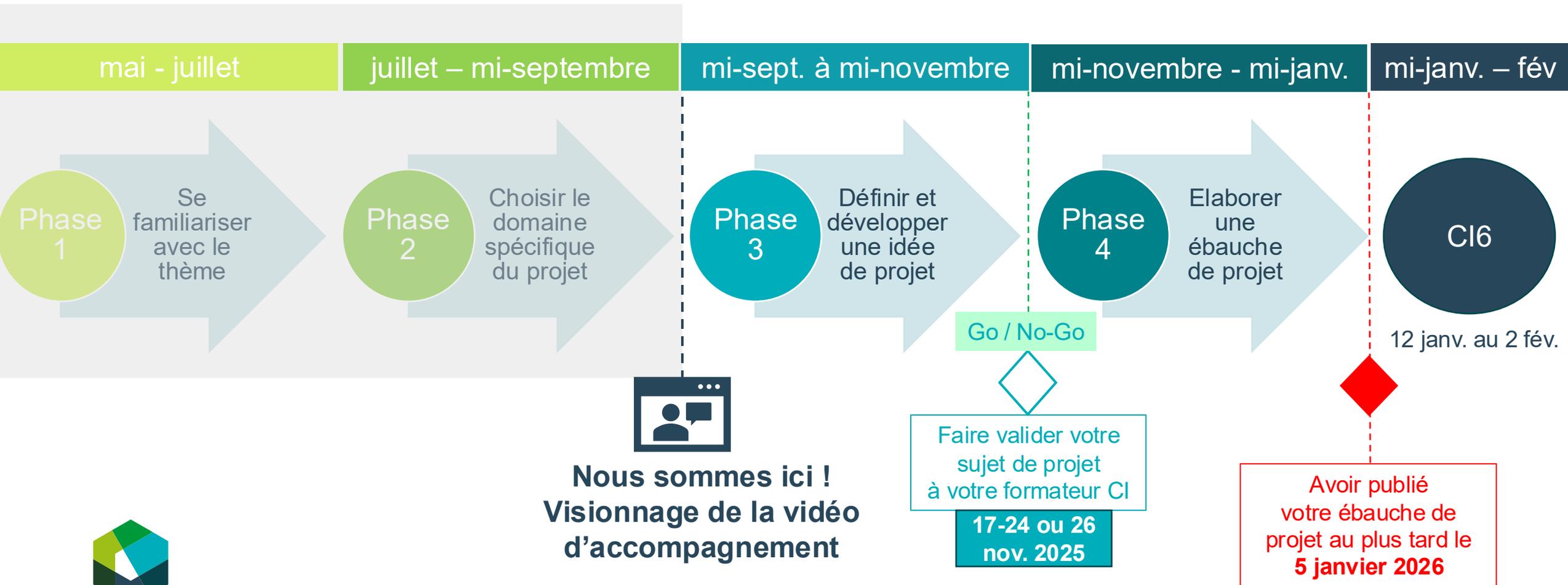
Directives CI5

1 Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année

2 Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année



3 Les différentes phases de votre CI 5



4 Un projet...

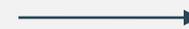
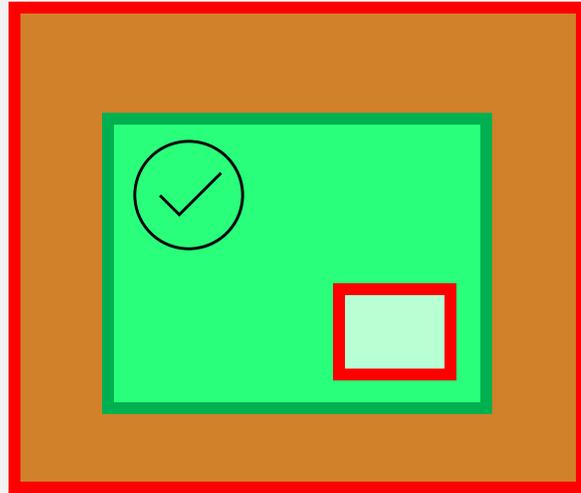
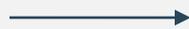
- est **unique**. En d'autres termes, il n'y a encore jamais eu de projet sous cette forme auparavant ;
- sert un **objectif** concret ;
- possède un certain niveau de **complexité**. En d'autres termes, il comprend plusieurs étapes de travail, différentes échéances et d'autres participant-e-s ;
- dispose d'un **début et d'une fin** définis ;
- repose sur des **ressources limitées** (p. ex. temps, moyens financiers, ressources humaines, etc.) ;
- comprend des **étapes de travail successives** à planifier.

Source : cf. Projekte leicht gemacht (2022). <https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/projektmanagement/6-merkmale-projekt/> (en allemand uniquement)



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Un projet répond à un besoin !



Solution 1

Solution 2

Solution 3

Solution 4



Réalisation de
la solution 2
(solution
optimale)

Recherches d'informations

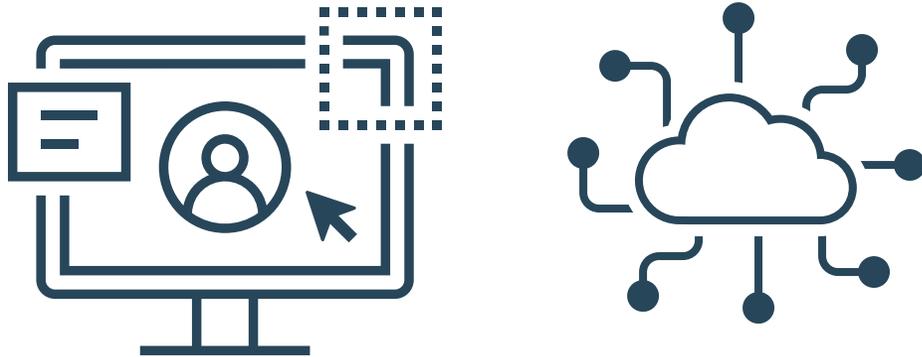
Décision

Réalisation

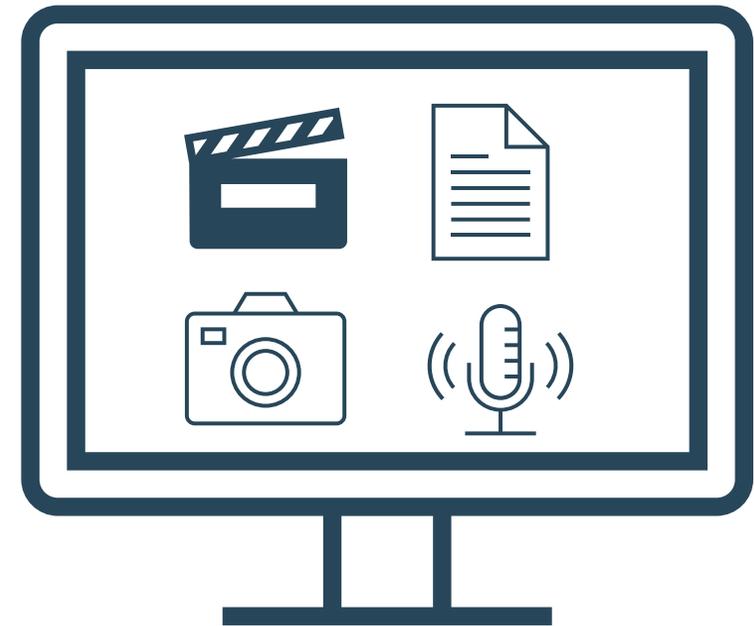


6 Deux domaines spécifiques possibles

« Infrastructure technologique »

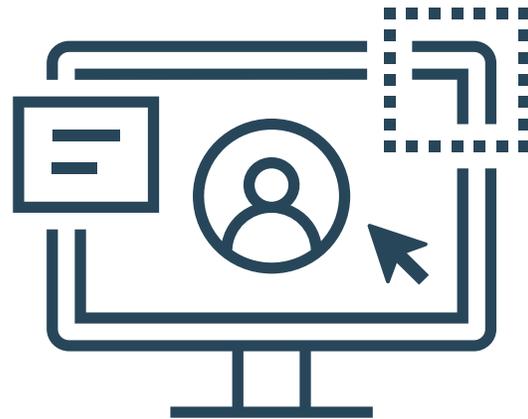


« Développement de contenu numérique »



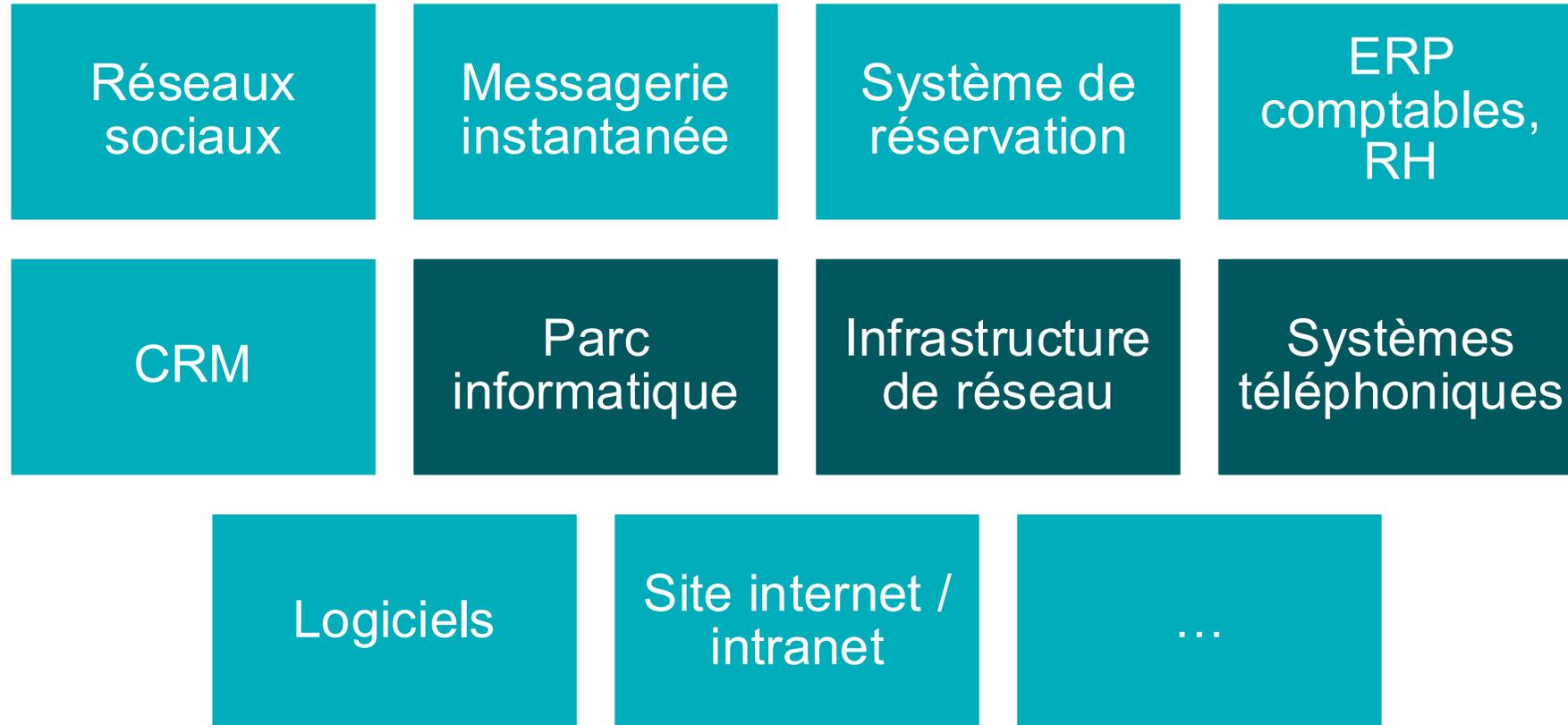
7 Infrastructure technologique

Structure technologique de base (matérielle et/ou logicielle) permettant le travail quotidien



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

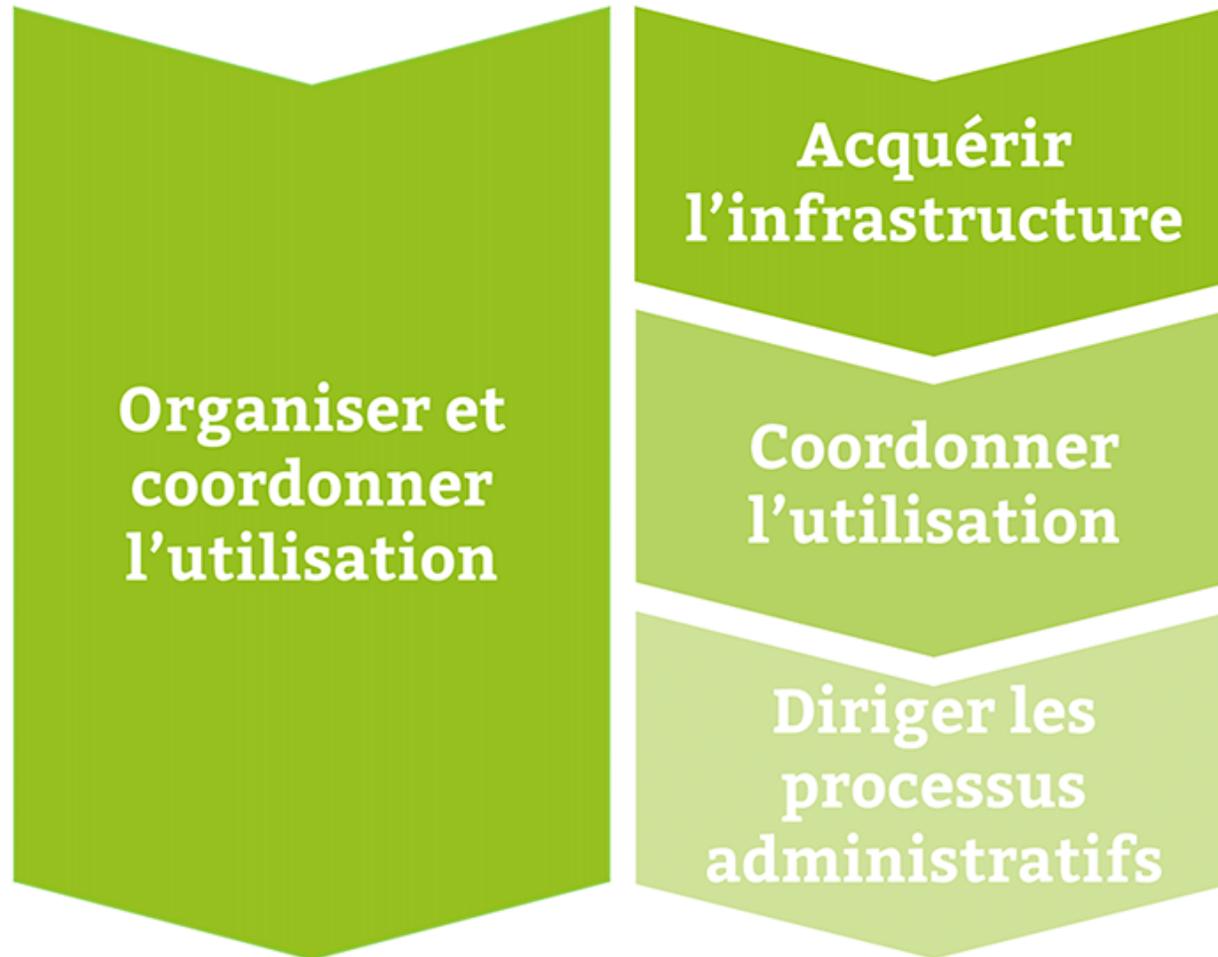
Exemples concrets d'infrastructures technologiques



9 Infrastructure technologique



Infrastructure technologique



**Organiser et
coordonner
l'utilisation**

**Acquérir
l'infrastructure**

**Coordonner
l'utilisation**

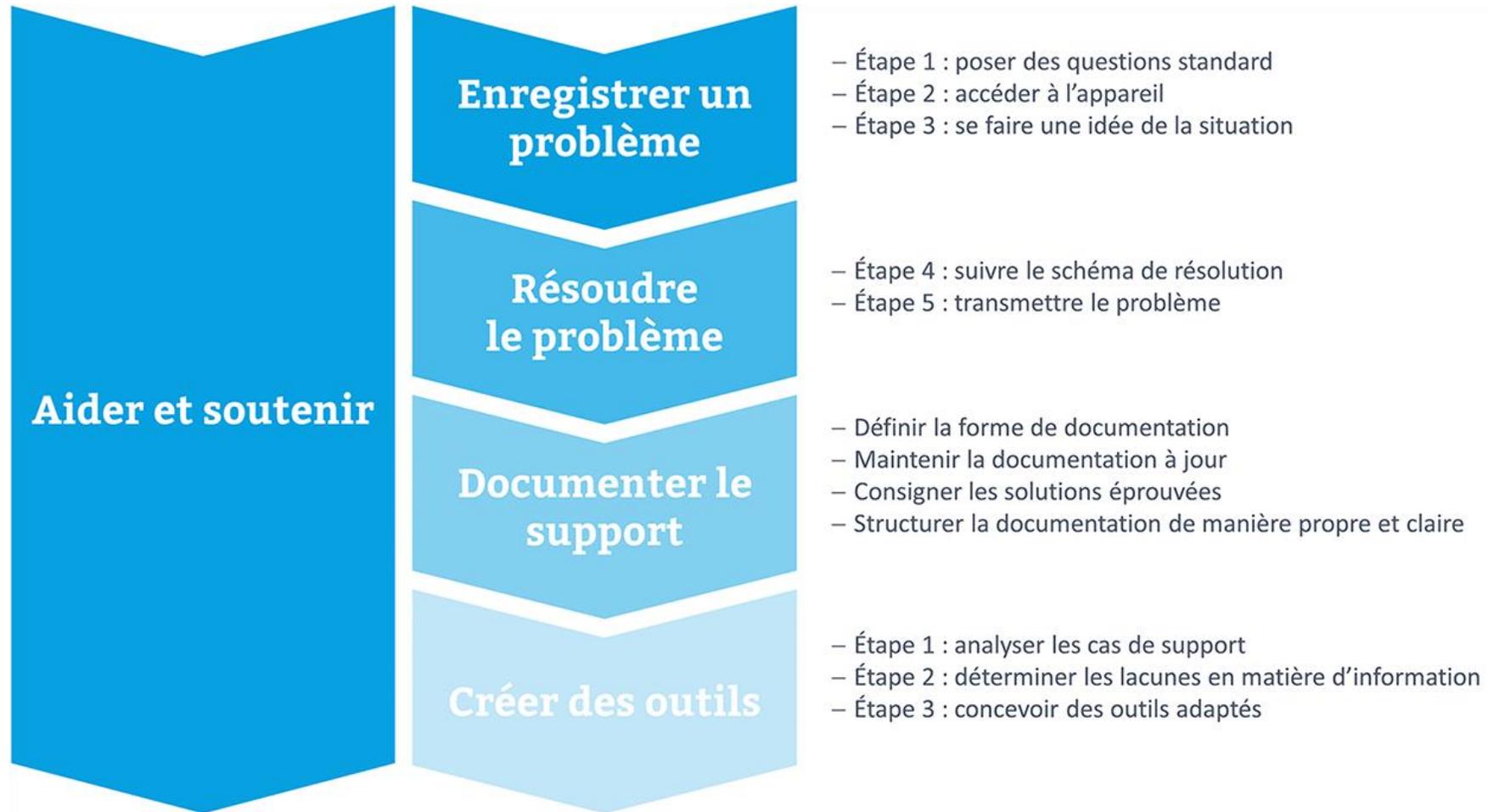
**Diriger les
processus
administratifs**

- Étape 1 : recueillir les besoins
- Étape 2 : esquisser des propositions
- Étape 3 : demander des offres
- Étape 4 : coordonner la mise en service

- Définir des droits spécifiques aux groupes utilisateur
- Définir des règles du jeu
- Agir en tant que plaque tournante

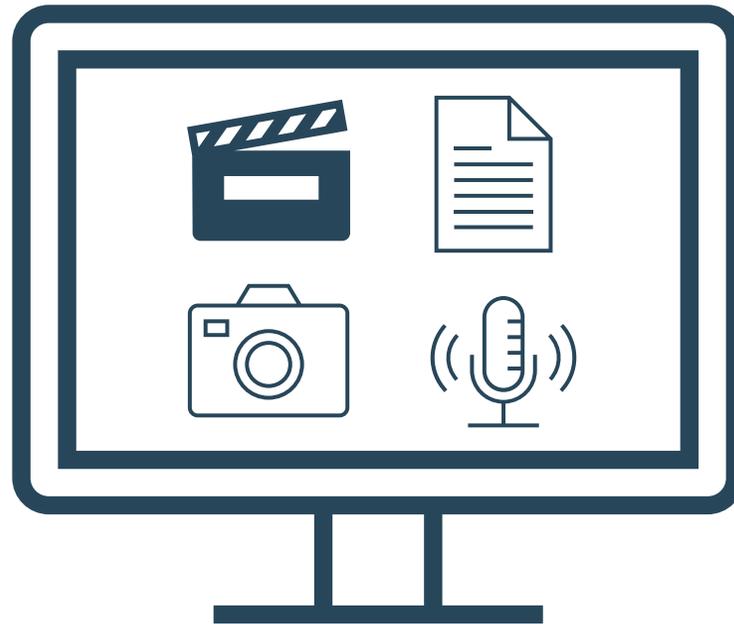
- Assurer l'entretien
- Garder une vue d'ensemble
- Maintenir à jour le logiciel et le micrologiciel
- Maintenir les connaissances à jour

11 Infrastructure technologique

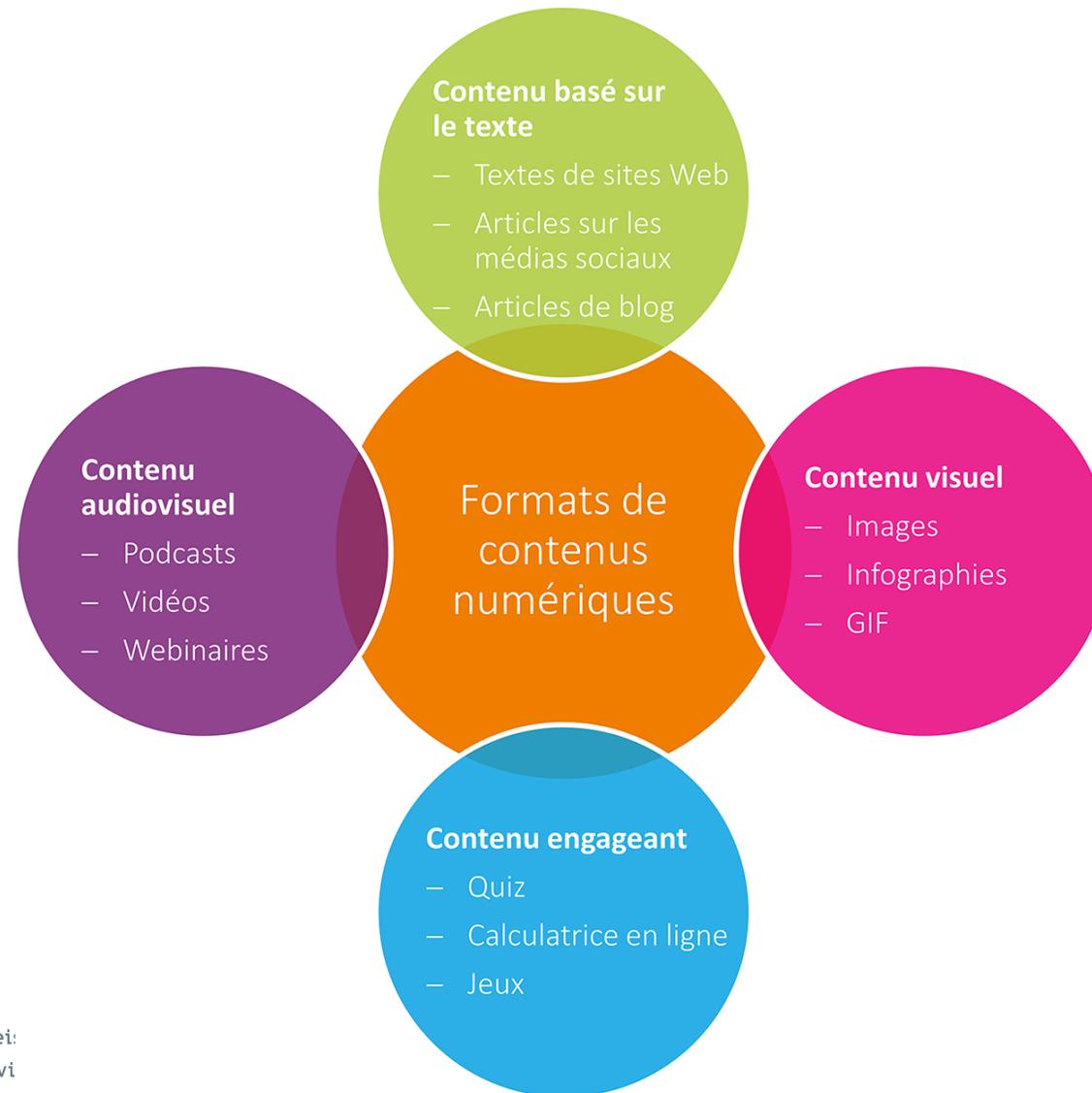


12 Développement de contenu numérique

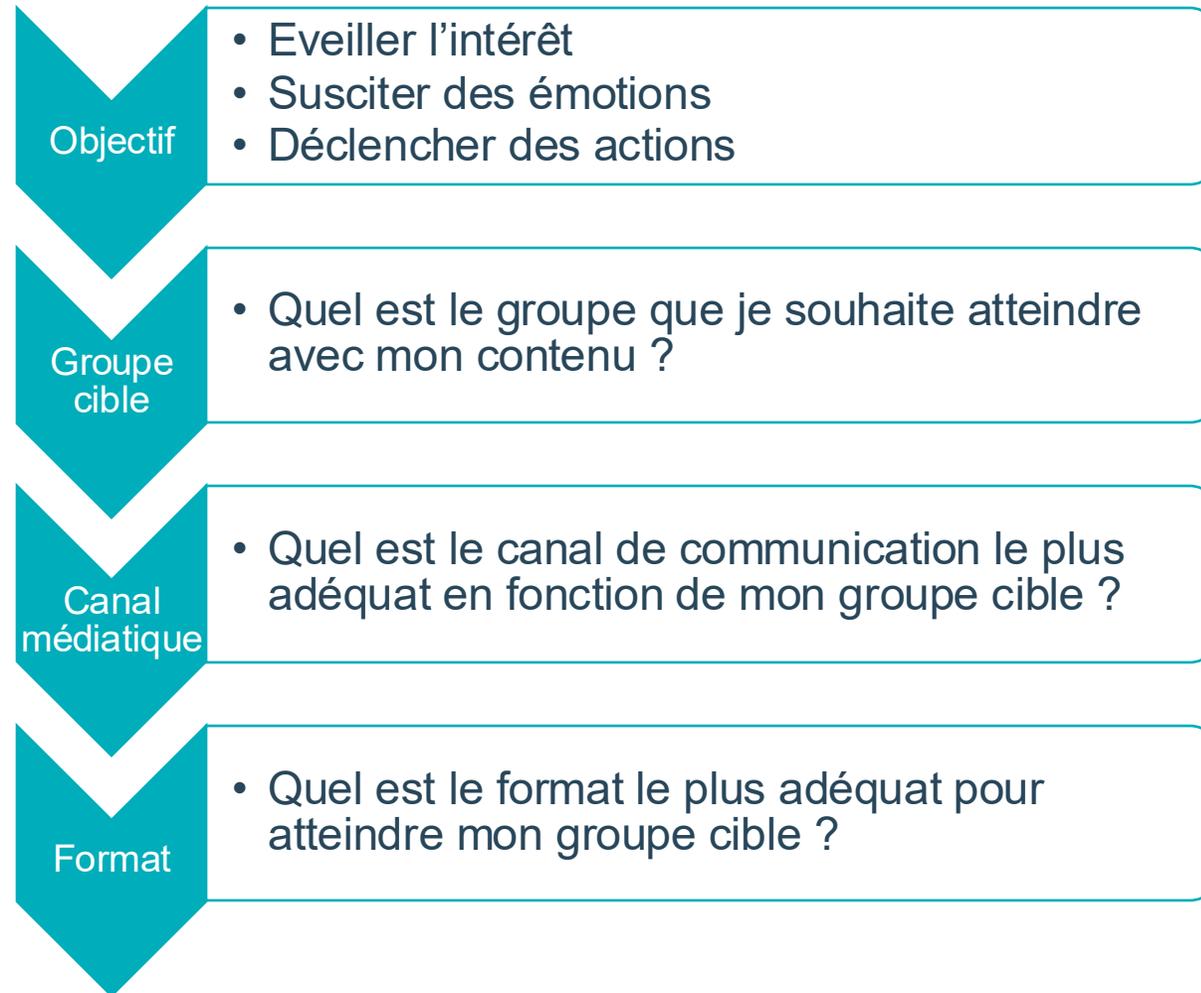
Tous les contenus que l'on publie via les médias numériques sont des contenus numériques



Développement de contenu numérique



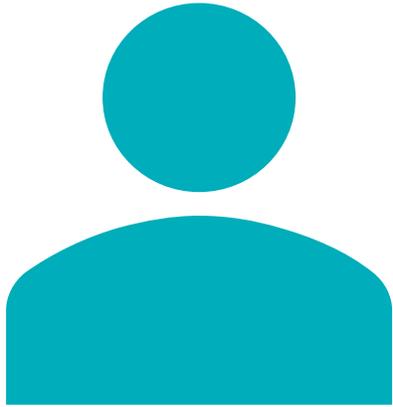
Développement de contenu numérique



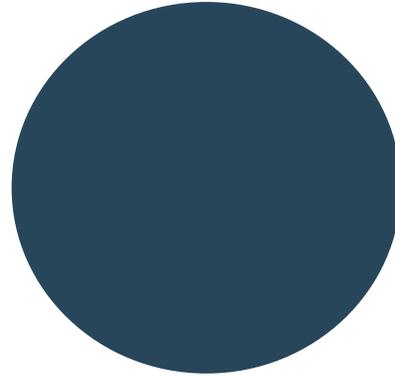
15 Développement de contenu numérique – étapes clés



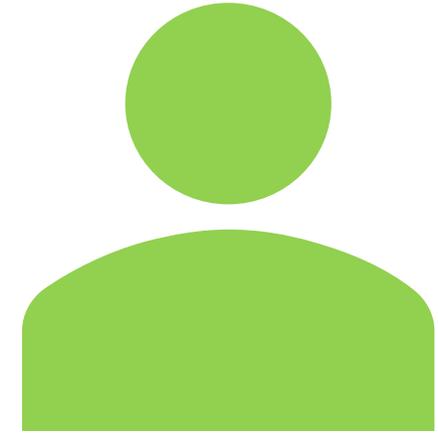
16 Rôles et responsabilités



Le/la
formateur/trice
en entreprise



L'apprenti-e



Le/la
formateur/trice
CI



17 Rôles et responsabilités

- Identifie « **la problématique / le besoin** »
- Propose des solutions = **idées de projet**
- **Coordonne le projet** de A à Z

A stylized person icon consisting of a dark blue circle for the head and a dark blue rounded rectangle for the torso. The text 'L'apprenti-e' is written in white on the torso.

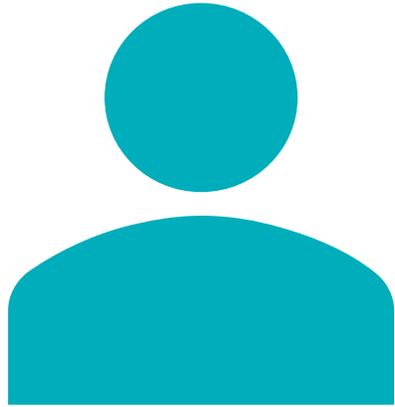
L'apprenti-e

A large, teal-colored starburst callout with multiple points, containing white text.

Il s'agit du projet de
l'entreprise.
L'apprenti-e a un rôle
de coordinateur !



18 Rôles et responsabilités



Le/la
formateur/trice
en entreprise

- **Accompagne** l'apprenti-e dans ses recherches
- **Valide** la faisabilité de la solution de l'apprenti-e
- **Conseille** l'apprenti-e dans la réalisation du projet en entreprise

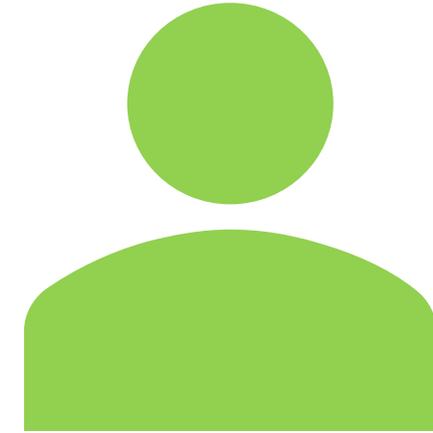
Le projet doit être utile à l'entreprise.

Temps de mise en oeuvre = temps de travail en entreprise



19 Rôles et responsabilités

- S'assure du **respect des conditions-cadres**
- **Accompagne** dans la méthodologie à utiliser (outils de gestion de projet)
- **Evalue** la documentation du projet (dans le cadre du CC-CI2)



Le/la
formateur/trice
CI



Critères

Temps limité : 6 mois de mise en oeuvre

Deux domaines d'activité à choix

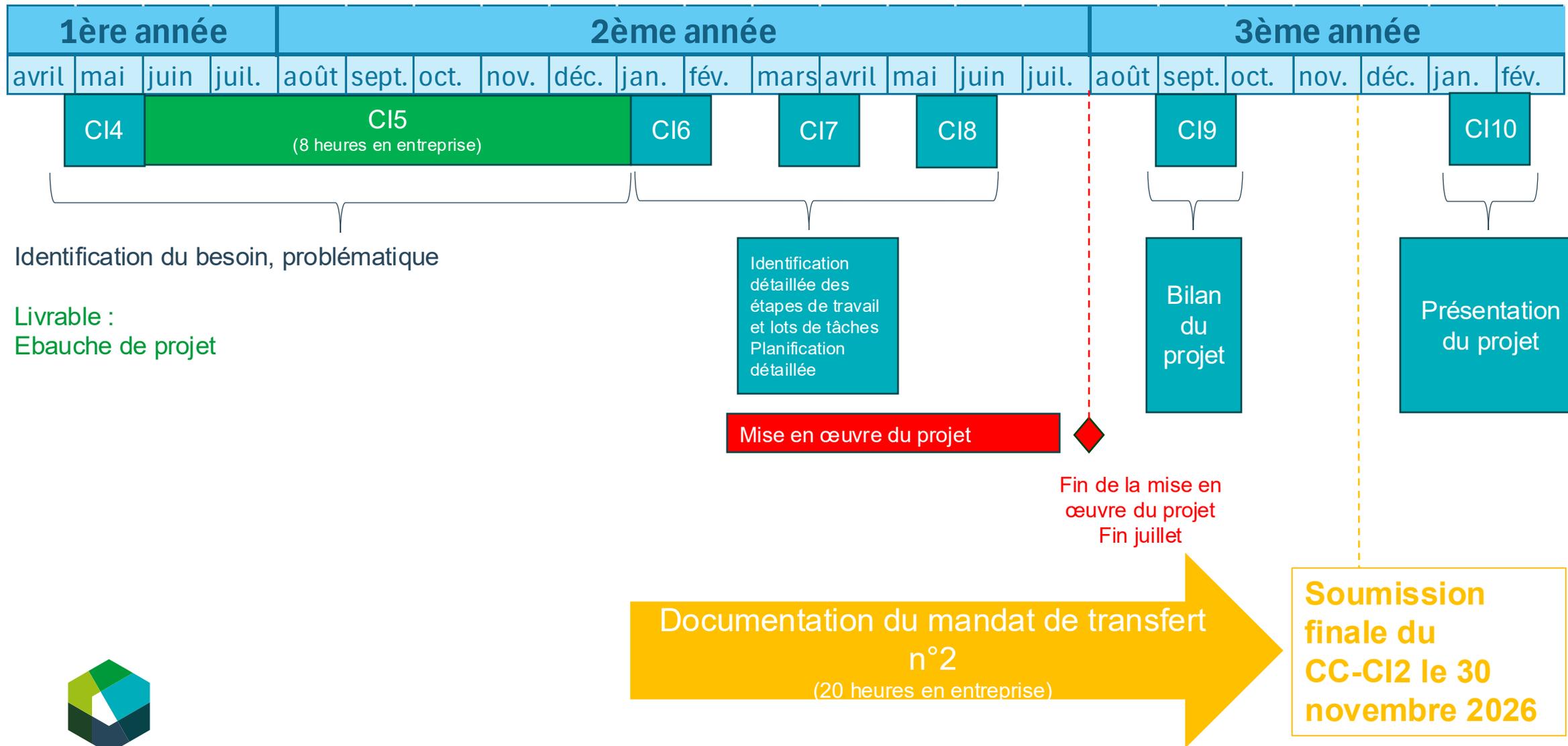
Etre réaliste concernant ses ressources disponibles

Veiller au respect des conditions cadres

Mettre en oeuvre un projet utile à votre entreprise



21 Grandes étapes du projet



22 Mise en œuvre du projet durant votre semestre 4 !

1ère année				2ème année								3ème année												
avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.	mars	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.		
CI4	C15 (8 heures en entreprise)								C16	C17	C18					C19					C10			
Introduction au projet	Parcourir les 4 unités d'apprentissage			Se familiariser avec les thèmes du projet		Webinaire d'accompagnement	Validation du thème du projet au formateur CI		Publier votre ébauche de projet	Planification et mise en œuvre du projet en entreprise								Bilan du projet						Présentations du projet

La période de mise en œuvre du projet en entreprise s'étend de :
fin janvier à fin juillet au maximum



23 Période de mise en œuvre du projet



Ressources temporelles :

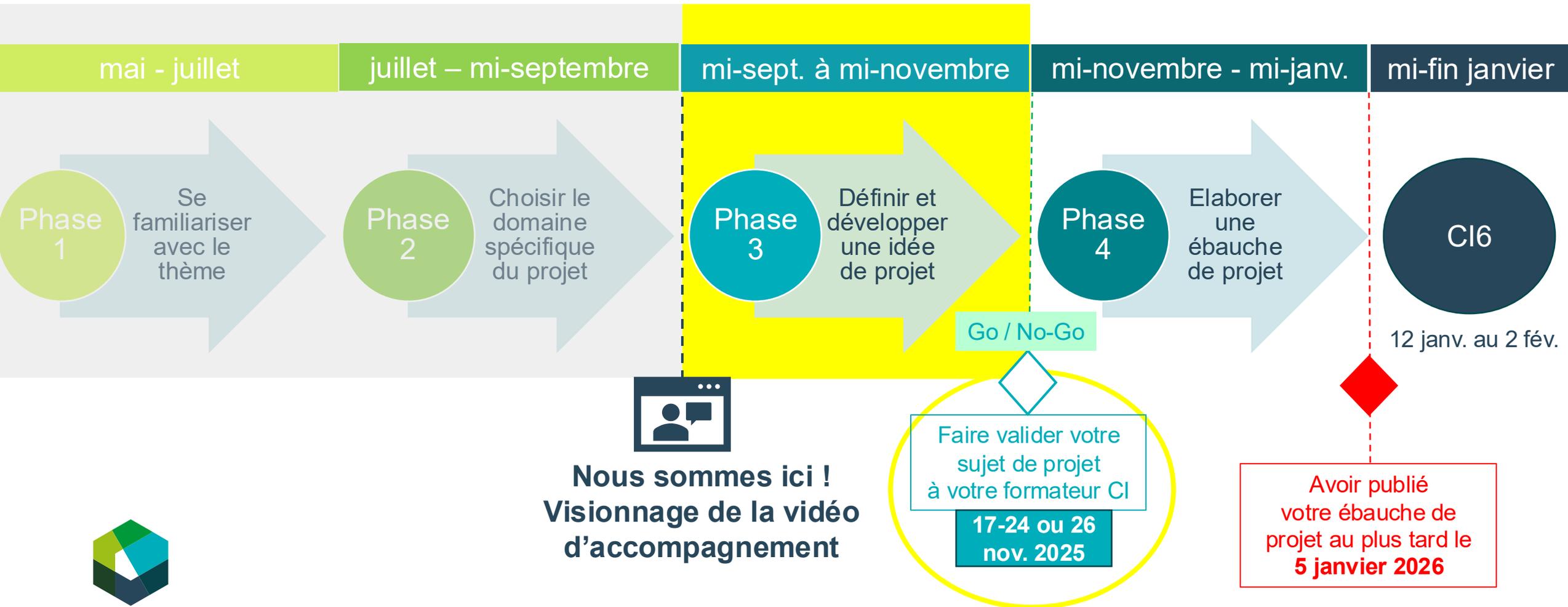
Vous aurez 6 mois au maximum pour réaliser votre projet dans votre entreprise !

**de fin janvier à
fin juillet**



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

24 Les différentes phases de votre CI 5



Préparation du Touchpoint – Fiche de pré-projet

A compléter avant votre rendez-vous !



Description générale de votre projet : <i>(résumé en quelques phrases)</i>
Dans quel domaine spécifique votre projet s'inscrit ? <i>(Développement de contenu ou infrastructure technologique)</i>
A quel(s) besoin(s) votre projet répond ? <i>(Quel problème ou opportunité vise-t-il ?)</i>
Quel est l'objectif de votre projet ? <i>(Concrètement, que voulez-vous atteindre ?)</i>
Quelles sont les ressources financières nécessaires ?
Quelles sont les ressources « compétences » nécessaires ?
Quelles sont les ressources « temporelles » nécessaires ?
Quelle est la date prévisionnelle de fin du projet ?



26 Déroulement du Touchpoint !

Horaire : selon convocation → patientez dans la « salle d'attente »

Durée : 15 minutes maximum

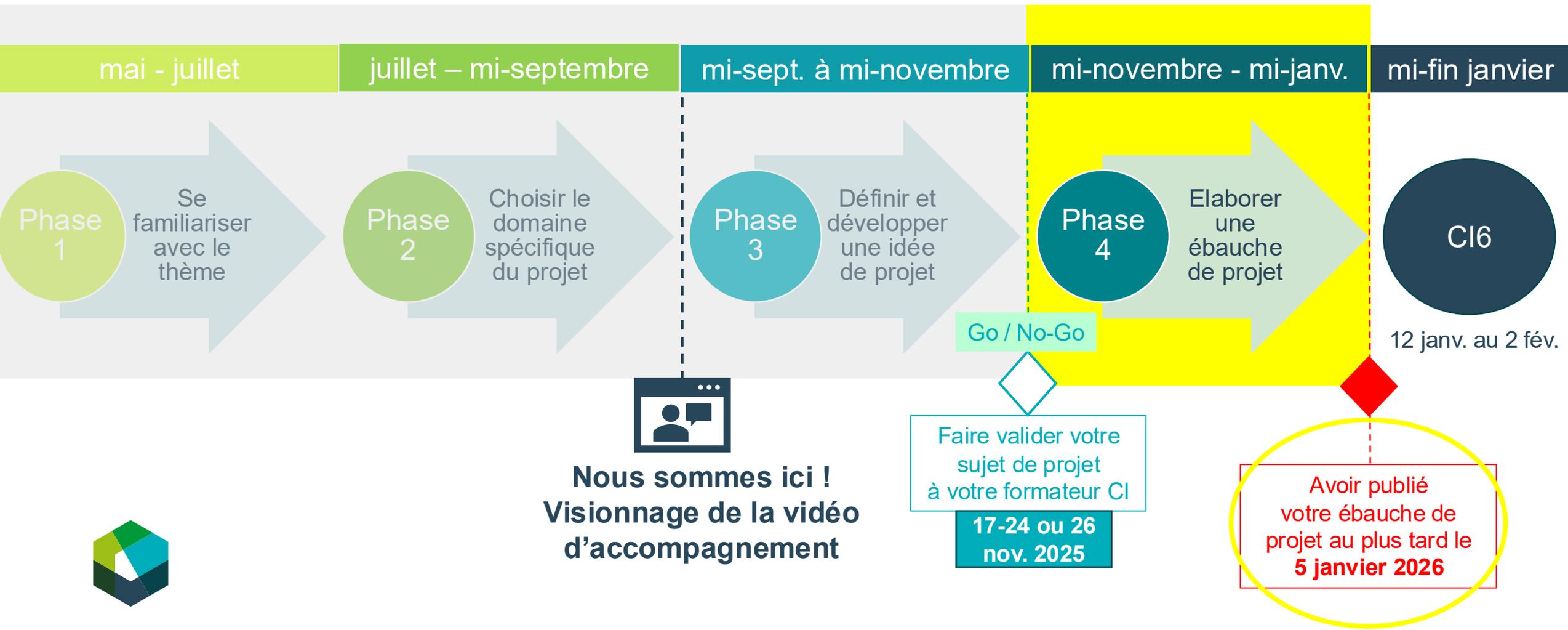
C'est vous qui menez la discussion!

Votre objectif : 

Obtenir la validation de votre formatrice CI puis élaborer votre « ébauche de projet » avant votre CI6.



27 Les différentes phases de votre CI 5



Chemin pour trouver l'ébauche

Konvink → Mes organisations « CIFC Employé de commerce » → CIFC Genève
 → Employé de commerce CFC FIEn 24-27 → Présentation d'œuvre FIEn 24-27

Veillez sélectionner : «Fiche projet – TITRE» de Maud Bellino CIFC

22 Mise en œuvre du projet durant votre semestre 4 !

1ère année				2ème année				3ème année															
avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.	mars	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.	
CI4	CI5 (8 heures en entreprise)						CI6	CI7	CI8					CI9									CI10
Introduction au projet	Parcourir les 4 unités d'apprentissage		Se familiariser avec les thèmes du projet		Webinaire d'accompagnement		Validation du thème du projet au formateur CI		Fiche projet - TITRE et mise en œuvre du projet en entreprise				Bilan du projet		Présentations d'œuvre								

Actualisé le vendredi, 5. septembre 2025

Modifier

La période de mise en œuvre du projet en entreprise s'étend de :



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
 Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
 Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

29 Publication de votre ébauche de projet

Titre de votre œuvre : «Fiche projet – *TITRE DE VOTRE PROJET*»

Publiez votre œuvre comme suit :



The screenshot shows a web form titled "Publier l'œuvre" with a central logo of a blue circle connected to five smaller colored circles (pink, orange, green, red, grey). The form contains three dropdown menus and two buttons.

Label	Value
Organisation	CIFC Employés de commerce
Présentation d'œuvre	Présentation d'œuvre CFC FIEn 24-27
Catégorie	Mandat de transfert «Mon projet»

Buttons: **Publier** (green), **Fermer** (blue)

Veillez noter que cette œuvre n'est pas notée !



30 Perspectives



Vos prochaines dates à ne pas manquer !



31 Dates clés de votre 2^{ème} année

Dates importantes de votre 2ème année d'apprentissage - CI										
	2025				2026					
	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin
CI5 - Touchpoint avec votre formatrice CI										
CI5 - Publication de votre ébauche de projet "Fiche projet"										
CI6										
CI7										
CI8										



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
 Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
 Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEn

		1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage			
Jours en présentiel		CI 1 (sept.) <ul style="list-style-type: none"> Introduction CI Travailler avec Konvink Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise Gestion des interfaces Méthode IPDRCE Les bases de la gestion de mandats Avoir le sens du service 	CI 2 (oct.) <ul style="list-style-type: none"> présentation d'œuvre Introduction CC-CI Transmission d'informations Les caractéristiques d'une entreprise Protection des données en entreprise Introduction phase d'apprentissage autonome encadré 		CI 4 (avr. - juin) <ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Introduction CC-CI 2 Communication avec les différents groupes d'intérêts Produits/services Réglementations dans l'entreprise 		CI 6 (jan.) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet (MT 2) Formuler des objectifs SMART Identifier et prioriser les étapes de travail Établir un planning Identifier les défis et chercher des solutions 	CI 7 (mars - avr.) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	CI 8 (mai - juin) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	CI 9 (sept. - déc.) <ul style="list-style-type: none"> Réflexion / finalisation mon projet Introduction présentation de projet Analyse PESTEL Input travail pratique 	CI 10 (jan. - fév.) <ul style="list-style-type: none"> Présentation mon projet Compétences transversales Planification du développement professionnel Simulation travail pratique
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 1 MS CI 1 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 2 		<ul style="list-style-type: none"> MP CI 4 Finaliser l'œuvre pour le MT 1 Soumettre CC-CI 1 		<ul style="list-style-type: none"> MP CI 6 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 7 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 8 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 9 Finaliser l'œuvre pour le MT 2 Soumettre CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée		CI 3 <ul style="list-style-type: none"> Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test 			CI 5 <ul style="list-style-type: none"> Choisir le domaine spécifique du projet Définir et développer une idée de projet Élaborer une ébauche de projet 						
Contrôles de compétence	E-Test certificat	CC-CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Céer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux 			CC-CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles 						
	Mandat de transfert	CC-CI 1: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p>			CC-CI 2: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</p>						



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus

Evaluation de votre CC-CI2 entre le CI9 et CI10



33 Éléments CC-CI 2

Éléments	Pondération
<p data-bbox="708 548 1192 651">Mandat de transfert 2 « Mon Projet »</p>	<p data-bbox="2048 576 2160 619">60 %</p>
<p data-bbox="504 896 1396 1176">4 Tests de certification « Utiliser des infrastructures numériques » « Garantir la gestion des données » « Créer des contenus numériques » « Rédiger des textes compréhensibles »</p>	<p data-bbox="2048 1011 2160 1053">40 %</p>



Merci de votre attention