



# CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale  
CFC employé de commerce, branche de formation et d'exams « Services et administration »

## Cours interentreprises 3 – Jour 2

### Février-Mars 2023

KONVINK 

1

# Procédure pour télécharger les documents de cours

**1** <https://www.cifc-geneve.ch/>



**2** FORMATION DUALE STAGIAIRES LONGUE DURÉE AFR VALIDATION DES ACQUIS ESPACE FORMATEURS CONTACTS COPY OF ACCUEIL

**3** 2ème année  
Accueil - CIFC Genève  
Documents et liens

**4** Des liens seront disponibles pour télécharger les documents de cours.

**DATES**  
Année scolaire 2022-2023 - Voie 2021-2024

**COURS INTERENTREPRISES CI 3**  
CI 3 - jour 1 : entre le 14 et le 22 septembre 2022

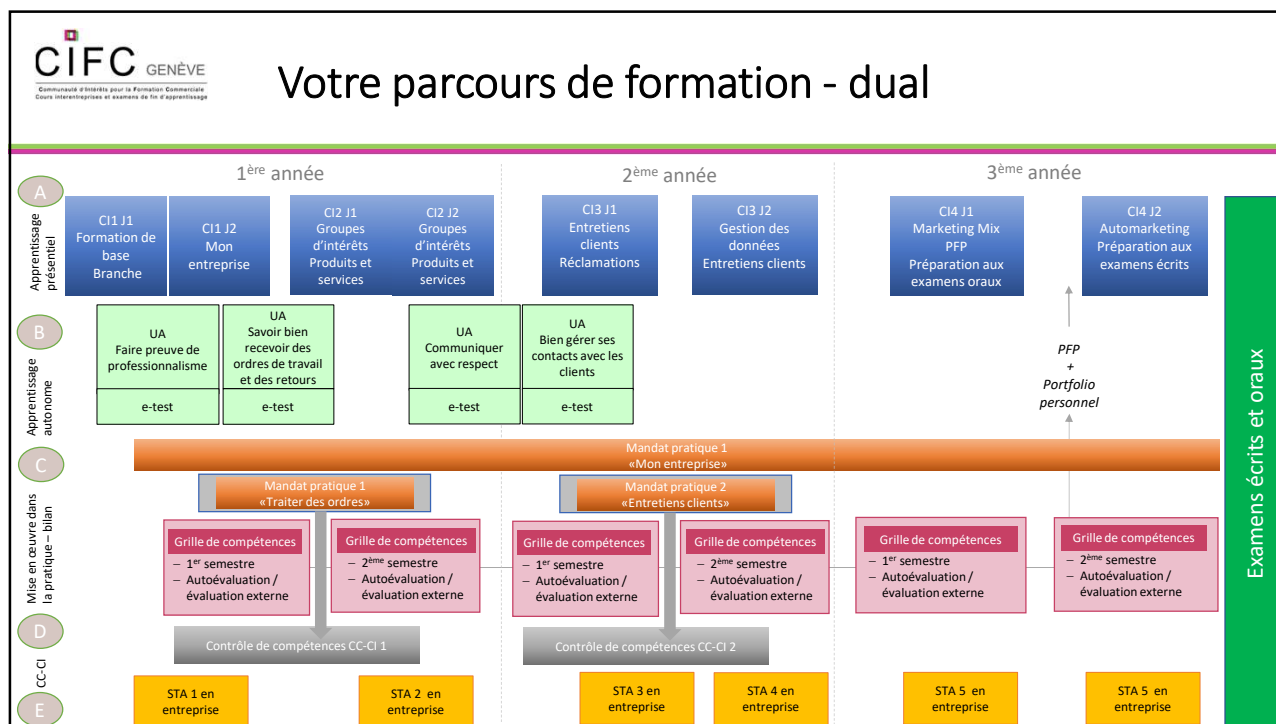
**CONTACT**  
Secrétariat LUVE 0800-1200  
Coordination et absence des cours interentreprises, STA, CGU et Formale  
079 224 10 10 (en cas de non-réponse, veuillez laisser un message sur la console avec nos coordonnées, nous vous rappellerons.)  
cours@cifc-geneve.ch

**Serge Tomassin**  
Assistant administratif  
Chef expert  
079 224 10 10  
serge.tomassin@cifc-geneve.ch

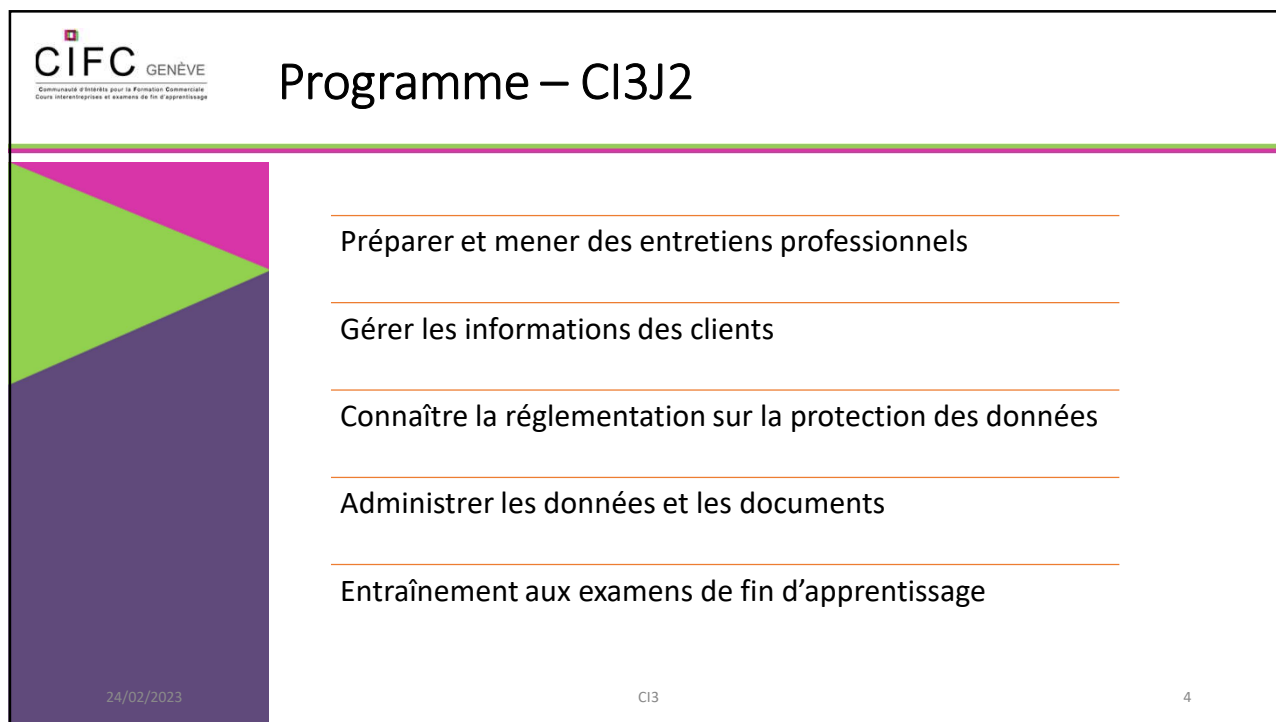
**René Baum**  
Responsable CIFC Genève et cours interentreprises  
Chef expert  
079 224 87 81  
rene.baum@cifc-geneve.ch

**A PROPOS**  
La Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale Initiale (CIFC Genève) est responsable de la branche de formation et d'exams « Services et administration » du CFC d'employé de commerce.  
Elle est également responsable de la formation professionnelle des stagiaires de longue durée en Ecole privée 2+1 et en stage de maturité professionnelle 3+1, de la formation des assistantes de bureau AFP (Association et d'examens de professionnelle de commerce de longue durée) et de la formation des stagiaires de longue durée en Ecole privée 2+1.

2




3



4

**CIFC** GENÈVE  
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale  
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

# Quelles sont les notions importantes vues lors du CI3 Jour 1?




24/02/2023 CI3

5

5

**CIFC** GENÈVE  
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale  
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

## Mandat pratique

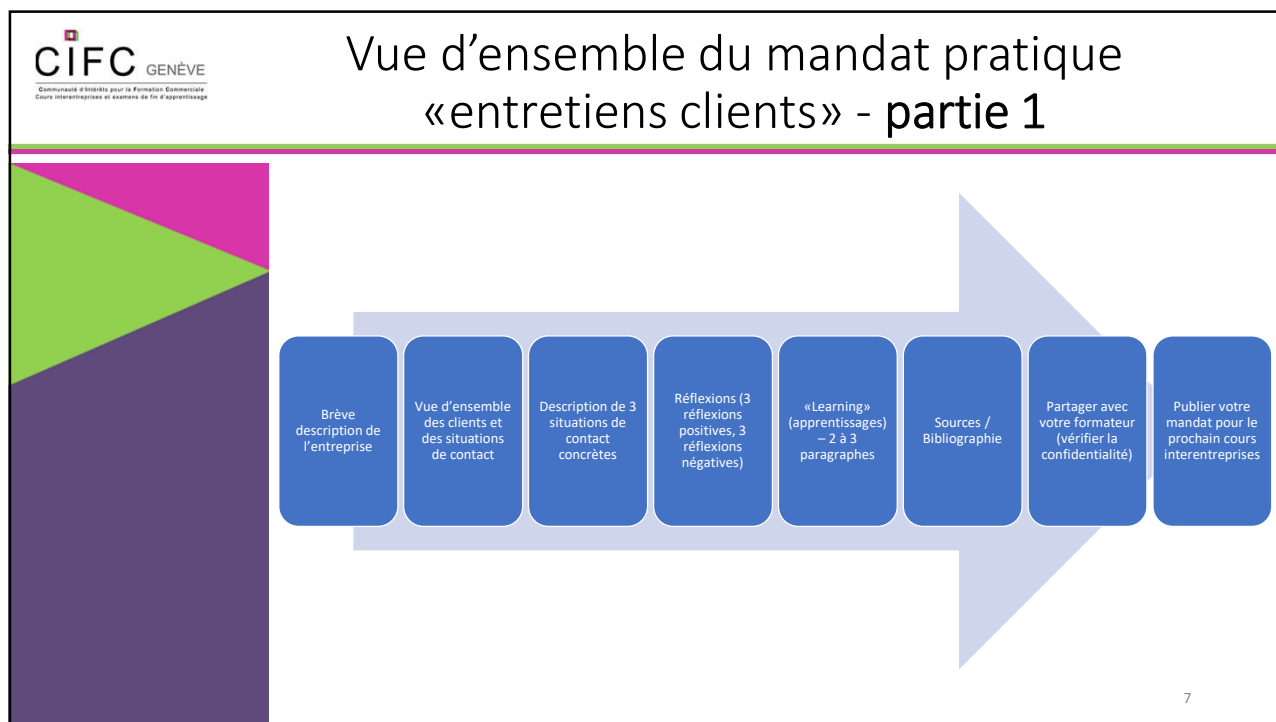


**Session de questions et réponses en lien avec vos mandats pratiques.**

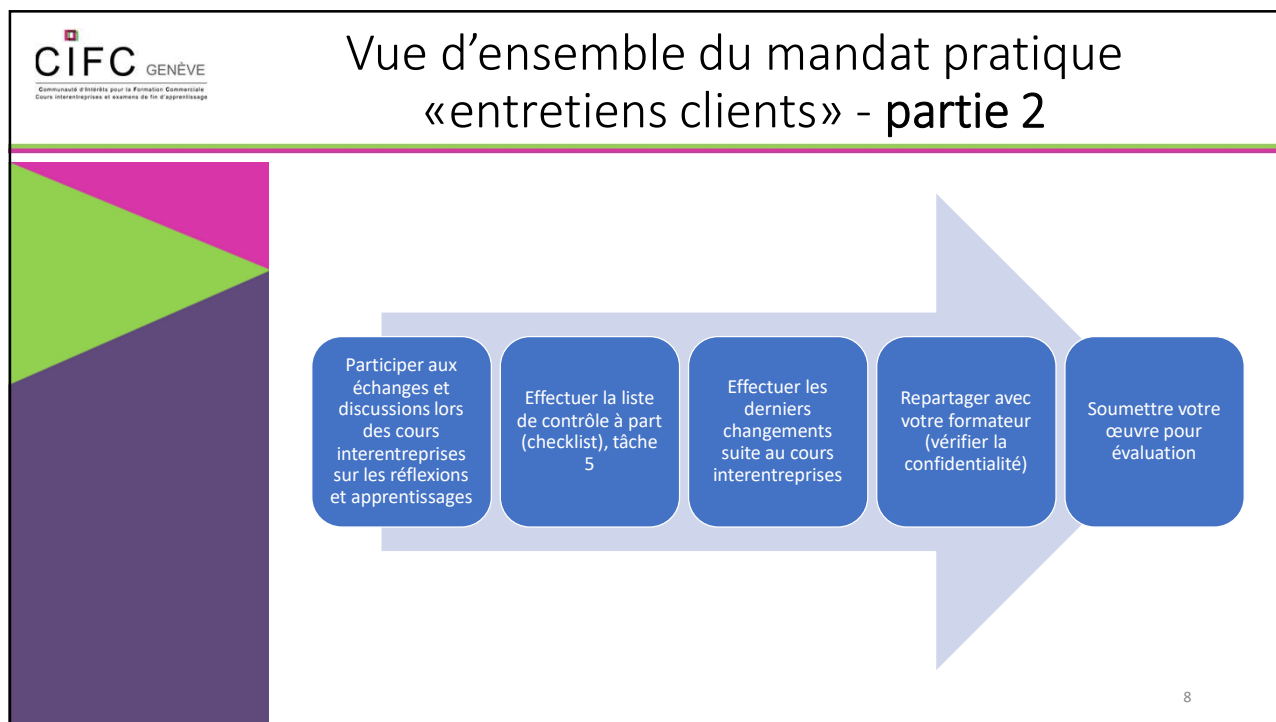
C'est l'opportunité de poser toutes vos questions!

6

6



7



8

## Rappels importants pour votre mandat

- Tâche 1 – avez-vous mis en annexe un schéma récapitulatif de la vue d'ensemble des situations d'entretiens clients?
- Tâche 2 : avez-vous détaillé 3 situations de contact différentes?
- Réflexions : avez-vous écrit 3 points de réflexion positifs et 3 points négatifs?
- Apprentissage : avez-vous bien écrit 2 à 3 paragraphes?
- Avez-vous bien créer une liste de contrôle pour vos entretiens clients (exemple : une checklist)?
- Avez-vous créé une bibliographie / sources?
- Avez-vous utilisé au min. 3 supports différents et pertinents dans votre mandat? (photos, vidéos, documents, audio, ...)?

9

9

## Rappel

- Soumettre pour évaluation votre mandat pratique «entretien clients» d'ici au :



### Mandat pratique à «soumettre pour évaluation»

2<sup>ème</sup> année    Avant le 12 mars 2023 à 23h59  
Dual

24/02/2023

CI3

10

10

## Etat d'esprit fixe et état d'esprit de croissance

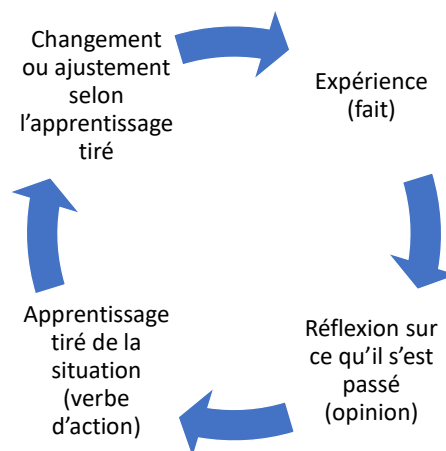


Vidéo de 4 minutes : <https://www.youtube.com/watch?v=oUQWf6-YEkc>

11

11

## Processus de croissance



12

12

## Exemple concret d'une situation d'apprentissage

Situation	Réflexion	Apprentissage
<i>Je suis en entretien client et je n'ai pas l'information demandée par le client. Je lui ai dit que je te tiendrais informé suite à l'entretien. Je n'ai pas eu le temps de le recontacter et le client a fait un suivi auprès de ma formatrice.</i>	Il est important de <b>faire correctement le suivi d'un entretien client</b> pour garantir son entière satisfaction, et de le faire dans un <b>délai raisonnable</b> .	<b>Prendre des notes de manière structurée</b> afin de facilement retrouver les points à éclaircir suite à l'entretien client.  <b>Fixer un délai avec le client</b> pour faire le <b>suivi</b> de l'entretien client.
<i>Je suis encore en entretien avec un client alors que mon prochain client m'attend à l'heure convenu. Je peine à clore l'entretien précédent et arrive en retard à mon nouveau rendez-vous.</i>	Cela requiert du <b>temps</b> de clôturer un entretien de manière professionnelle.  Certains clients ont <b>plus de questions que d'autres</b> clients et donc le temps du rendez-vous est imprévisible.	<b>Annoncer le temps dédié au rendez-vous</b> en amont (et/ou le temps restant si je vois que la séance prend du retard)  <b>Prévoir 15 minutes de battement entre deux rendez-vous</b> dans mon agenda.

13

13

## Mandat pratique : liste de contrôle

Sur la base de vos expériences de contacts avec les clients, établir une **liste de contrôle à part** (PDF).

C'est un résumé de votre travail qui mentionnera les **points importants/de vigilances**, qui inclura les **principaux conseils et résolutions** pour les futurs contacts clients.

**Ce document doit être intégré dans votre œuvre.**

Le contenu doit être **cohérent** et la check-list doit être **facile à utiliser** et **visuelle** (ordinogramme, schéma, check-list, logigramme, ...).



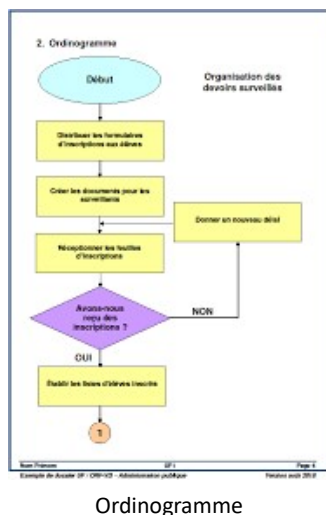
24/02/2023

C13

14

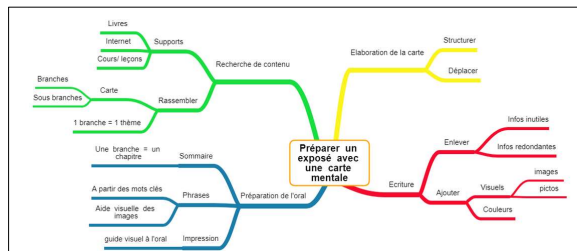
14

# Exemples de schéma

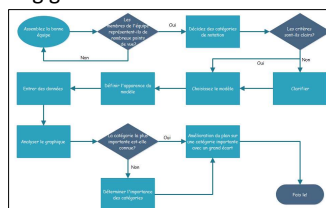


Ordreprogramme

Carte mentale



Logigramme



Checklist

DACS Checklist for Operational Audit Process		
Plan	Select competent auditors	<input type="checkbox"/>
Plan	Screen auditees	<input type="checkbox"/>
Plan	Define audit plans and procedures	<input type="checkbox"/>
Plan	Define purpose and scope	<input type="checkbox"/>
Do	Reference documents	<input type="checkbox"/>
Do	Identify administrative and infrastructure support	<input type="checkbox"/>
Do	Collect information	<input type="checkbox"/>
Audit	Audit evidence	<input type="checkbox"/>
Check	Evaluate against criteria	<input type="checkbox"/>
Check	Audit findings	<input type="checkbox"/>
Check	Review findings	<input type="checkbox"/>
Act	Present report with conclusions and actionable insights	<input type="checkbox"/>
Act	Follow-up to answer questions and concerns	<input type="checkbox"/>
Act	Follow-up audit	<input type="checkbox"/>

Florida Headquarters  
251 E. Hills Lane  
Lakeland, FL 33801  
+1 (888) 688-2238  
+1 (781) 838-3884

Texas Headquarters  
282 Strip Mill Road  
Houston, TX 77044  
info@corati.com  
www.corati.com

Sources : <https://apprendre-reviser-memoriser.fr/preparer-un-expose-avec-une-carte-mentale/> <https://www.edrawsoft.com/fr/evaluer-logigramme-avec-exemples.html> <https://yemngage.com/templates/checklist/dacs-operational-audit-process-checklist-edi4517b3-45b4-428d-9cd7-c70f5449949a>

# Mandat pratique : protection des données / sources

- Réaliser à la fin de votre mandat pratique une bibliographie qui mentionnera les différentes sources utilisées.

<p><b>Protection des données</b> 3 points Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p><b>Appliquez les règles</b> contenues dans la présentation « <b>Protection des données</b> ». Respecter les règles de confidentialité de votre entreprise.</p> <p><b>Bibliographie : citez vos sources</b>, indiquez clairement lorsqu'un texte est repris (italique ou guillemets), pensez au droit à l'image, à la confidentialité des informations, aux règles de votre entreprise en matière de protection des données.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne publiez votre mandat qu'une fois qu'il a été relu et validé par votre formateur.</li> <li>- Bibliographie : créez une étape supplémentaire que vous pouvez appeler « Sources » et dans laquelle vous citerez toutes les sources du mandat.</li> </ul> <p>Si vous prenez vous-même des photos, indiquez-le.</p>
---	--	--



## Analyse des mandats pratiques par groupe

Par sous-groupes de 4 (20 min.)

1. Visualisez tous les mandats pratiques du sous-groupe
2. Discutez des bonnes idées des mandats et également des améliorations possibles
3. Sélectionnez 1 mandat pratique qui sera présenté en plénum et mettez en avant les points positifs du mandat présenté (3-5 min. de présentation max.)

17

17

## Grille de compétences → PFP → Examens

Auto-évaluation de l'apprenti-e (tous les 6 mois)

Evaluation du formateur-trice (tous les 6 mois)

Elaboration du PFP (en fin d'année scolaire)

Examens écrits et oraux (en fin d'année scolaire)

Point de situation : vérification d'où vous en êtes dans votre grille de compétences.

18

18

## Quel est l'or de votre entreprise?



19

19

## Le savoir-faire de l'employé-e de commerce



Traiter, gérer et  
protéger ces  
flux de  
données!

20

20

## Et vous... Que faites-vous en lien avec la gestion des données en entreprise?

### Exercice

Par groupe de 2, identifiez vos activités en entreprise en lien avec la gestion des données selon le tableau suivant :

Nature des données	But visé par l'utilisation de ces données	Etape dans le processus de gestion des données	Outils ou systèmes utilisés
<i>Exemple</i>			
Les coordonnées personnelles des employés (nom, prénom, adresse, statut marital, ...)	Paiement des salaires	Création des données Mise à jour des données	SAP
...	...	...	...

24/02/2023

C13

21

21

## Vidéo sur la protection des données



Vidéo de Camille Honnête : (3 min)

<https://www.dailymotion.com/video/x2eppuf>

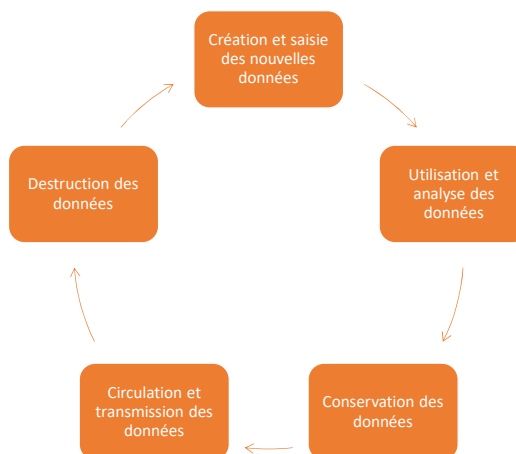
22

22

## Cycle de vie des données / Processus de gestion des données

### Quelques principes importants concernant la gestion des données :

- ✓ Bonne foi
- ✓ Proportionnalité (minimisation des données)
- ✓ Exactitude des données
- ✓ Finalité des données (utilisation explicite)
- ✓ Confidentialité et intégrité

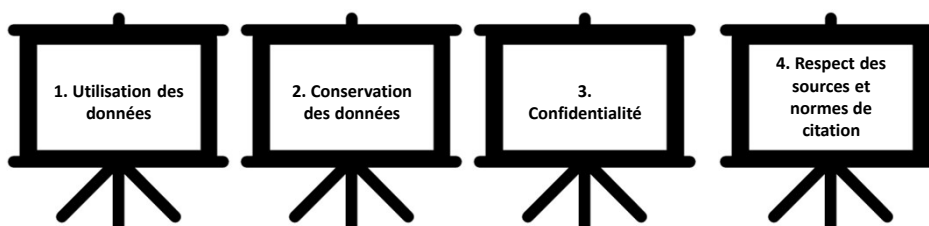


23

23






## Ateliers de travail sur la gestion des données en entreprise

1. Constituer des groupes de travail de 3-4 apprentis.
2. Chaque groupe reçoit une enveloppe contenant des mots, questions, notions à étudier.
3. Chaque groupe étudie la thématique sous les aspects proposés et crée (à choix) :
  - 1 support flipchart
  - 1 support PowerPoint
4. Chaque groupe de travail présentera ensuite les notions étudiées aux autres groupes.



24

## Classification des données

Classification des données	Définition	Concerne l'individu ou l'entreprise?	Exemple
<b>Données personnelles</b>	Informations permettant d'identifier le sujet des données, directement ou en combinaison avec d'autres données ou informations.		Adresse Nom de famille Date de naissance
<b>Données sensibles</b>	Informations sur l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses, l'engagement syndical, la santé physique ou mentale, la sexualité d'un sujet, ou encore des détails sur les infractions criminelles.		Religion Santé
<b>Données confidentielles</b>	Données « métier » que vous utilisez à des fins comptables ou à d'autres fins commerciales et que vous ne souhaitez pas exposer à d'autres entités. Cela peut inclure, par exemple, les écritures comptables.		Stratégie de placement de produits dans un marché Grille de recrutement d'une entreprise
<b>Données internes</b>	Cela comprend toute information potentiellement sensible pour l'entreprise et qui n'est pas destinée à être partagée avec le public.		Organigramme Listes de contacts Notes de service
<b>Données non-sensibles / externes / publiques</b>	Il s'agit de renseignements qui peuvent être divulgués à toute personne.		Valeurs de l'entreprise Site internet de l'entreprise Registre du commerce Publicité

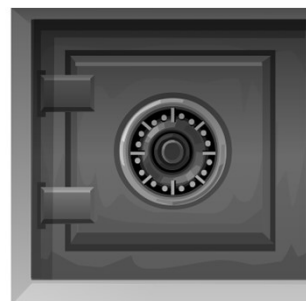
25

25

## La loi sur la protection des données (LPD)

La LPD permet de protéger toutes les informations qui se rapportent à une personne physique ou morale. Elle régit :

- la **collecte** des données,
- le **traitement** des données,
- la **transmission** des données,
- la **conservation** des données,
- la **destruction** des données.



24/02/2023

CI3

26

26

# Lois et documents en lien avec la gestion des données (Lois suisses!)

Les éléments que contiennent les fichiers clients de votre entreprise sont régis par :

**Loi fédérale sur la protection des données (LPD)** 235.1

du 19 juin 1992 (Etat le 1er mai 2019)

*L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse, vu les art. 122 et 171, al. 2, de la Constitution<sup>1</sup> et le message du Conseil fédéral du 23 mars 1987, arrête:*

**Section 1 But, champ d'application et définitions**

**Art. 1 But**  
 La présente loi vise à protéger la personnalité et les droits fondamentaux des personnes qui font l'objet d'un traitement de données.

**Art. 2 Champ d'application**  
 1 La présente loi régit le traitement de données concernant des personnes physiques et tombes effectives par:  
 a. des personnes privées;  
 b. des organes fédéraux;  
 2 Elle ne s'applique pas:  
 a. aux données personnelles qu'une personne physique traite pour un usage exclusivement personnel et qu'elle ne communique pas à des tiers;  
 b. aux délégués des Chambres fédérales et des commissions parlementaires;  
 c. aux procédures pénales, civiles, pénales, d'exécution judiciaire internationale ainsi que de droit public et de droit administratif, à l'exception des procédures administratives de première instance;  
 d. aux organes publics visés aux rapports juridiques de droit privé;

RS 1992 1045  
 1 FF 1992 1045  
 2 FF 1992 1045

**Loi sur la Protection des Données (LPD)**

**Loi fédérale complétant le Code civil suisse (Livre cinquième: Droit des obligations)** 220

du 30 mars 1911 (Etat le 1<sup>er</sup> janvier 2016)

*L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse, vu les messages du Conseil fédéral des 3 mars 1905 et 1<sup>er</sup> juin 1909, arrête:*

**Code des obligations**  
**Première partie: Dispositions générales**  
**Titre premier: De la formation des obligations**  
**Chapitre premier: Des obligations résultant d'un contrat**

**Art. 1**  
 1 Le contrat est parfait lorsque les parties ont, réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté.  
 2 Cette manifestation peut être expresse ou tacite.

**Art. 2**  
 1 Si les parties ne sont mises d'accord sur tous les points essentiels, le contrat est réputé conclu, les autres que des points secondaires ont été réservés.  
 2 A défaut d'accord sur les points secondaires, le juge les règle en tenant compte de la nature des faits.  
 3 Sont réservées les dispositions qui régissent la forme des contrats.

**Art. 3**  
 1 Toute personne qui propose à une autre la conclusion d'un contrat en lui faisant un délai pour accepter, est tenue par son offre jusqu'à l'expiration du délai.  
 2 Elle est déliée, si l'acceptation ne lui parvient pas avant l'expiration du délai.

A. Conclusion du contrat  
 1. Accord  
 2. Consentement  
 3. Offre  
 4. Délai  
 5. Réserve  
 6. Acceptation

RS 1911 201 1189  
 1 FF 1906 2 1, 1909 22 747, 1911 1895

**Code des obligations (CO)**

**Code pénal suisse** 311.0

du 21 décembre 1927 (Etat le 1<sup>er</sup> juillet 2020)

*L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse, vu l'art. 121, al. 1 et 3, de la Constitution<sup>1</sup> et le message du Conseil fédéral du 23 juillet 1919, arrête:*

**Livre 1<sup>er</sup> Dispositions générales**  
**Partie 1 Crimes et délits**  
**Titre 1 Champ d'application**

**Art. 1**  
 Une peine ou une mesure préventive peut être prononcée: qu'en raison d'un acte expressément réprimé par la loi.

**Art. 2**  
 1 Est jugé d'après le présent code quiconque commet un crime ou un délit après l'entrée en vigueur de ce code.  
 2 Le présent code est aussi applicable aux crimes et aux délits commis avant la date de son entrée en vigueur: si l'auteur n'est ni né ni domicilié qu'après cette date et si le présent code lui est plus favorable que la loi en vigueur au moment de l'infraction.

**Art. 3**  
 1 Le présent code est applicable à quiconque commet un crime ou un délit en Suisse.  
 2 Si, au moment d'un tel acte, l'auteur y est condamné à l'étranger, et qu'il y a subi la peine ou une partie de la peine prononcée contre lui, le juge suisse la peine, celle ou la peine à prononcer.

RS 1927 101, 101 1344 et 101 1350  
 1 FF 1919  
 2 RS 1927 101, 101 1344 et 101 1350  
 3 FF 1919 171, 171 1344 et 171 1350  
 4 FF 1919 171, 171 1344 et 171 1350  
 5 FF 1919 171, 171 1344 et 171 1350

**Code Pénal**

27

27

# Loi sur la Protection des Données (LPD)

**Art. 3 Définitions**

On entend par:

- a. **données personnelles** (données), toutes les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable;
- b. **personne concernée**, la personne physique ou morale au sujet de laquelle des données sont traitées;
- c. **données sensibles**, les données personnelles sur:
  - 1. les opinions ou activités religieuses, philosophiques, politiques ou syndicales;
  - 2. la santé, la sphère intime ou l'appartenance à une race;
  - 3. des mesures d'aide sociale;
  - 4. des poursuites ou sanctions pénales et administratives;
- d. **profil de la personnalité**, un assemblage de données qui permet d'apprécier les caractéristiques essentielles de la personnalité d'une personne physique;
- e. **traitement**, toute opération relative à des données personnelles – quels que soient les moyens et procédés utilisés – notamment la collecte, la conservation, l'exploitation, la modification, la communication, l'archivage ou la destruction de données;
- f. **communication**, le fait de rendre des données personnelles accessibles, par exemple en autorisant leur consultation, en les transmettant ou en les diffusant;
- g. **fichier**, tout ensemble de données personnelles dont la structure permet de rechercher les données par personne concernée;
- h. **organe fédéral**, l'autorité ou le service fédéral ainsi que la personne en tant qu'elle est chargée d'une tâche de la Confédération;
- i. **maître du fichier**, la personne privée ou l'organe fédéral qui décide du but et du contenu du fichier;
- j.<sup>4</sup> **loi au sens formel**:
  - 1. lois fédérales;
  - 2. résolutions d'organisations internationales contraignantes pour la Suisse et traités de droit international approuvés par l'Assemblée fédérale et comportant des règles de droit.
- k.<sup>5</sup> ...

**Art. 4 Principes**

- 1 Tout traitement de données doit être licite.<sup>6</sup>
- 2 Leur traitement doit être effectué conformément aux principes de la bonne foi et de la proportionnalité.
- 3 Les données personnelles ne doivent être traitées que dans le but qui est indiqué lors de leur collecte, qui est prévu par une loi ou qui ressort des circonstances.
- 4 La collecte de données personnelles, et en particulier les finalités du traitement, doivent être reconnaissables pour la personne concernée.<sup>7</sup>
- 5 Lorsque son consentement est requis pour justifier le traitement de données personnelles la concernant, la personne concernée ne consent valablement que si elle exprime sa volonté librement et après avoir été dûment informée. Lorsqu'il s'agit de données sensibles et de profils de la personnalité, son consentement doit être au surplus explicite.<sup>8</sup>

28

28

## Articles et lois Code des obligations – Art. 957a

### - **B. Comptabilité**

#### - **Art. 957a**

<sup>1</sup> La comptabilité constitue la base de l'établissement des comptes. Elle enregistre les transactions et les autres faits nécessaires à la présentation du patrimoine, de la situation financière et des résultats de l'entreprise (situation économique).

<sup>2</sup> La comptabilité est tenue conformément au principe de régularité, qui comprend notamment:

1. l'enregistrement intégral, fidèle et systématique des transactions et des autres faits nécessaires au sens de l'al. 1;
2. la justification de chaque enregistrement par une pièce comptable;
3. la clarté;
4. l'adaptation à la nature et à la taille de l'entreprise;
5. la traçabilité des enregistrements comptables.

<sup>3</sup> On entend par pièce comptable tout document écrit, établi sur support papier, sur support électronique ou sous toute forme équivalente, qui permet la vérification de la transaction ou du fait qui est l'objet de l'enregistrement.

<sup>4</sup> La comptabilité est tenue dans la monnaie nationale ou dans la monnaie la plus importante au regard des activités de l'entreprise.

<sup>5</sup> Elle est tenue dans l'une des langues nationales ou en anglais. Elle peut être établie sur support papier, sur support électronique ou sous toute forme équivalente.

29

29

## Articles et lois Code des obligations – Art. 958f

### - **E. Tenue et conservation des livres**

#### - **Art. 958f**

<sup>1</sup> Les livres et les pièces comptables ainsi que le rapport de gestion et le rapport de révision sont conservés pendant dix ans. Ce délai court à partir de la fin de l'exercice.

<sup>2</sup> Un exemplaire imprimé et signé du rapport de gestion et du rapport de révision sont conservés.

<sup>3</sup> Les livres et les pièces comptables peuvent être conservés sur support papier, sur support électronique ou sous toute forme équivalente, pour autant que le lien avec les transactions et les autres faits sur lesquels ils portent soit garanti et que leur lecture reste possible en toutes circonstances.

<sup>4</sup> Le Conseil fédéral édicte les dispositions relatives aux livres à tenir, aux principes régissant leur tenue et leur conservation et aux supports d'information pouvant être utilisés.

**A garder 10 ans**

30

30

## Articles et lois Code pénal – Art. 320

### - **Violation du secret de fonction**

#### - **Art. 320**

1. Celui qui aura révélé un secret à lui confié en sa qualité de membre d'une autorité ou de fonctionnaire, ou dont il avait eu connaissance à raison de sa charge ou de son emploi, sera puni d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire.

La révélation demeure punissable alors même que la charge ou l'emploi a pris fin.

2. La révélation ne sera pas punissable si elle a été faite avec le consentement écrit de l'autorité supérieure.

31

31

## Articles et lois Loi sur les droits d'auteur – Art. 68

### - **Art. 68<sup>80</sup> Omission de la source**

Quiconque, intentionnellement, omet de mentionner, dans les cas où la loi le prescrit (art. 25 et 28), la source utilisée et, pour autant qu'il y soit désigné, l'auteur, est, sur plainte du lésé, puni de l'amende.

<sup>80</sup> Nouvelle teneur selon l'annexe ch. 1 de la LF du 22 juin 2007, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juil. 2008 (RO 2008 2551; FF 2006 1).

32

32



## Articles et lois

### Loi sur les droits d'auteur – Art. 67

#### - 📁 Chapitre 2 Dispositions pénales

#### - 📁 Art. 67<sup>76</sup> Violation du droit d'auteur

<sup>1</sup> Sur plainte du lésé, est puni d'une peine privative de liberté d'un an au plus ou d'une peine pécuniaire quiconque, intentionnellement et sans droit:

- a. utilise une œuvre sous une désignation fautive ou différente de celle décidée par l'auteur;
- b. divulgue une œuvre;
- c. modifie une œuvre;
- d. utilise une œuvre pour créer une œuvre dérivée;
- e. confectionne des exemplaires d'une œuvre par n'importe quel procédé;
- f. propose au public, aliène ou, de quelque autre manière, met en circulation des exemplaires d'une œuvre;
- g. récite, représente ou exécute une œuvre, directement ou par n'importe quel procédé ou la fait voir ou entendre en un lieu autre que celui où elle est présentée;
- g<sup>bis</sup>,<sup>77</sup> met une œuvre à disposition, par quelque moyen que ce soit, de manière que toute personne puisse y avoir accès d'un endroit et à un moment qu'elle peut choisir à sa convenance;
- h. diffuse une œuvre par la radio, la télévision ou des moyens analogues, soit par voie hertzienne, soit par câble ou autres conducteurs ou la retransmet par des moyens techniques dont l'exploitation ne relève pas de l'organisme diffuseur d'origine;
- i,<sup>78</sup> fait voir ou entendre une œuvre mise à disposition, diffusée ou retransmise;
- k. refuse de déclarer à l'autorité compétente la provenance et la quantité des objets en sa possession fabriqués ou mis en circulation illicitement et de désigner les destinataires et la quantité des objets qui ont été remis à des acheteurs commerciaux;
- l. loue un logiciel.

<sup>2</sup> Si l'auteur d'une infraction au sens de l'al. 1 agit par métier, il est poursuivi d'office. La peine est une peine privative de liberté de cinq ans au plus ou une peine pécuniaire. En cas de peine privative de liberté, une peine pécuniaire est également prononcée.<sup>79</sup>

33

33

## Code pénal article 320 : Secret professionnel



«Celui qui aura **révélé un secret** à lui confier en sa qualité d'une autorité ou de fonctionnaire, ou dont il avait eu connaissance à raison de sa charge ou de son emploi, sera puni de **l'emprisonnement** ou de **l'amende**.

**La révélation demeure punissable** alors même que la charge ou **l'emploi a pris fin**».

34

## Les données de l'entreprise formatrice

### Secret d'affaires et secret d'entreprise

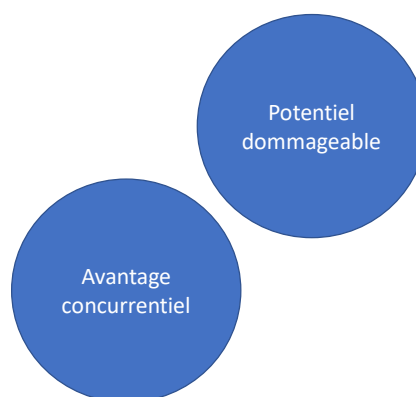
Lorsqu'une distinction est faite entre secret d'affaires et secret d'entreprise, le premier englobe en général des connaissances commerciales et le second des connaissances techniques.

#### Connaissances commerciales

- Données clients
- Documents stratégiques
- Données concernant le personnel
- Fournisseurs
- Solvabilité
- Chiffres commerciaux non publiés
- Concepts marketing
- Pratiques publicitaires

#### Connaissances techniques

- Formules
- Plans de construction
- Techniques de fabrication
- Inventions brevetées



24/02/2023

C13

35

35

## Les données de l'entreprise formatrice

### Exemples de réponses à des questions de personnes externes à l'entreprise portant sur des thèmes sensibles (en présentiel, au téléphone, par courriel) :

- «Je n'ai aucune information à ce sujet.»
- «Je ne peux pas vous renseigner à ce sujet.»
- «Cette question dépasse mon domaine de compétence. Pour de plus amples informations, veuillez vous adresser à mon supérieur, Madame/Monsieur X.»

24/02/2023

C13

36

36

## Présentation complète et détaillée sur les données

Prendre connaissance de la présentation complète et détaillée sur les données de la CIFC Suisse (vous pouvez la trouver sur notre site internet).

[www.cifc-geneve.ch](http://www.cifc-geneve.ch)

37

37

## EFA : exercices écrits en lien avec les objectifs du cours



24/02/2023

CI3

38

38

## Devoirs pour le prochain cours CI4J1



+ Soumettre pour évaluation votre mandat pratique «entretiens clients» d'ici au 12 mars 2023

- Profil de formation et de prestation (PFP)
  - Télécharger et **remplir** le profil de formation et de prestations afin de vous inscrire à l'examen final pour le prochain cours interentreprises
- Grille des compétences
  - Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques

24/02/2023

CI3

39

39

## Procédure pour télécharger votre PFP pour le prochain CI

- 1) Télécharger et **remplir** le PFP en respectant scrupuleusement la procédure du site de la CIFC Genève <https://www.cifc-geneve.ch/formation-duale/cfc-3eme-annee.html>

**PROFIL DE FORMATION ET DES PRESTATIONS (DFP, PAGES 44 À 49)**  
Ce document sert de base pour les examens oraux de fin d'apprentissage de la partie entreprise.

**Pour le téléchargement du fichier PFP, merci de suivre la procédure ci-dessous.**

**Sur PC :**  
Avec Edge ou Internet Explorer sélectionner le lien, click droite : Enregistrer la cible sous :  
Avec Google Chrome, sélectionner le lien, click droite : Enregistrer le lien sous :  
Enregistrer le fichier dans vos documents.

**Sur Mac :**  
Avec Safari, sélectionner le lien, click droite : Télécharger le fichier lié :  
Avec Google Chrome, sélectionner le lien, click droite : Enregistrer le lien sous :  
Enregistrer le fichier dans vos documents.

**Il est impératif d'avoir la dernière version « Acrobat Reader DC » (gratuite) pour ouvrir le fichier.**  
Lien au "Profil de formation et des prestations FIEc - stages de longue durée."

- 2) Ouvrir manuellement le fichier «ouvrir avec Adobe Acrobat Reader DC»

40

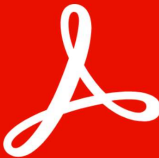
40

## Procédure pour télécharger votre PFP pour le prochain CI

- 1) Télécharger **Adobe Acrobat Reader DC** (qui permet de lire les fichiers PDF modifiables) <https://get.adobe.com/fr/reader/>

Adobe

Étape 1 sur 3 : Téléchargement du logiciel



**Acrobat DC, la méthode de travail universelle.**

Affichez, signez, annotez et partagez gratuitement des fichiers PDF.

**OFFRES EN OPTION**

**McAfee**

Oui, je souhaite installer l'utilitaire gratuit McAfee Security Scan Plus pour vérifier l'état de la sécurité de mon PC. Cet utilitaire ne modifiera pas les paramètres de mon ordinateur ni les éventuels programmes antivirus installés. [Pour en savoir plus](#)

Oui, je souhaite installer McAfee Safe Connect pour garantir la confidentialité de mes activités en ligne et de mes informations personnelles d'une simple pression. [Pour en savoir plus](#)

**Adobe Acrobat Reader DC**

La meilleure visionneuse PDF pour imprimer, signer et annoter des PDF.

**Télécharger Acrobat Reader**

293 Mo

En cliquant sur le bouton "Télécharger Acrobat Reader", vous reconnaissez avoir lu et accepté toutes les conditions d'utilisation. Remarque : votre antivirus doit vous permettre d'installer le logiciel.

**Adobe Acrobat Pro DC**

En plus de toutes les fonctionnalités d'Acrobat Reader, créez, protégez, convertissez et modifiez vos fichiers PDF avec un essai gratuit de 7 jours. Continuez à consulter les fichiers PDF une fois la période d'essai terminée.

**Télécharger la version d'essai d'Acrobat Pro**

908 Mo

En cliquant sur le bouton "Télécharger la version d'essai d'Acrobat Pro", vous reconnaissez avoir lu et accepté toutes les conditions d'utilisation. Remarque : votre antivirus doit vous permettre d'installer le logiciel.

41

41

## Formulaire d'évaluation

Merci de remplir le formulaire d'évaluation de ce cours avec la meilleure attention et diligence possible !

**Vos retours sont très importants pour la CIFC Genève!**

Nous vous remercions et vous souhaitons le meilleur dans votre apprentissage !



Sources des images :  
pixabay

42

42