



CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale

CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

Cours interentreprises CI3 – Jour 2

2023 - 2024

KONVINK



Procédure pour télécharger les documents de cours

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

2

ACCUEIL NOUVELLE ORDONNANCE 2023 **CFC DUAL** STAGIAIRES LONGUE DURÉE + AFP + VALIDATION DES ACQUIS CONTACTS

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

DOCUMENTS DE COURS

COURS INTERENTREPRISES

FORMATION EN ENTREPRISE

KONVINK

ÉVALUATIONS

A PROPOS
La Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale initiale (CIFC Genève) est responsable de la branche de formation et d'examen «Services et administration» du CFC d'employé/e de commerce.

EN SAVOIR PLUS

CFC DUAL 2ÈME ANNÉE



DOCUMENTS DE COURS

Les documents de cours seront disponibles 1 semaine avant votre CI.

Support de cours pour le CI3J1

[Support de cours](#)

[Exercice sur l'analyse d'une situation d'entretien client](#)

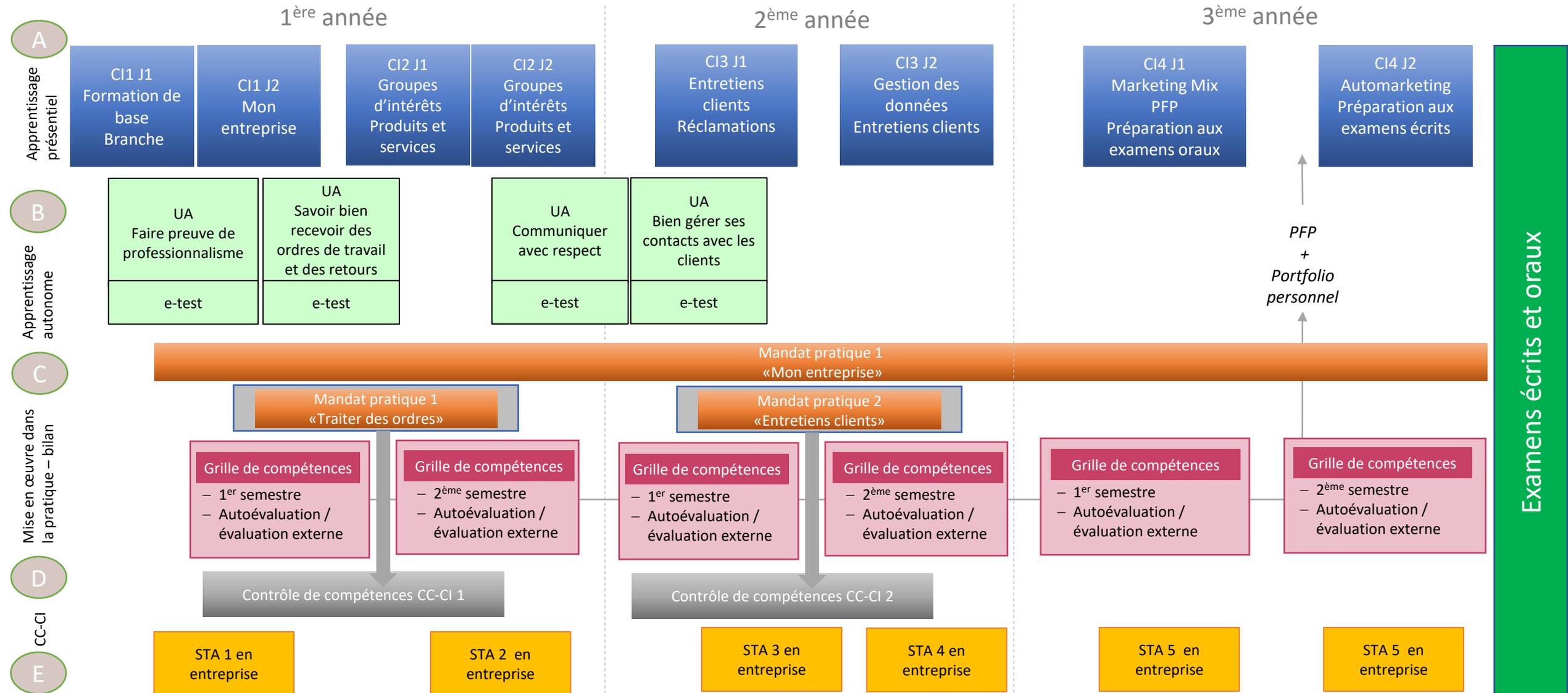
[Énoncé du mandat pratique "entretien client"](#)

Archives des supports de cours

- [1ère année \(2022-2023\)](#)

© HAUT DE PAGE

Votre parcours de formation - dual



Programme – CI3 – Jour 2

Préparer et mener des entretiens professionnels

Gérer les informations des clients

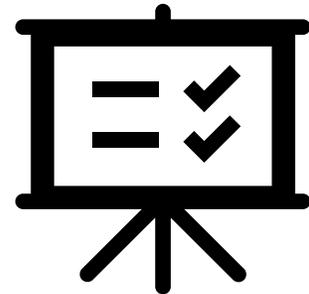
Connaître la réglementation sur la protection des données

Administrer les données et les documents

Pratiquer la méthode des 6 étapes

Entraînement aux examens de fin d'apprentissage

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



Selon vous, qu'est-ce qui représente «l'or» de votre entreprise?



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



Traiter, gérer et protéger ces flux de données!

Objectif DFP
1.1.2.3. et 1.1.7.2.

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
...

Vidéo sur la protection des données



Vidéo de Camille Honnête : (3 min)

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

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

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

235.1

Loi fédérale sur la protection des données (LPD)

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

L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse, vu les art. 95, 122 et 173, al. 2, de la Constitution^{1,2} vu le message du Conseil fédéral du 23 mars 1988³, 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 morales effectué par:

- des personnes privées;
- des organes fédéraux.

² Elle ne s'applique pas:

- aux données personnelles qu'une personne physique traite pour un usage exclusivement personnel et qu'elle ne communique pas à des tiers;
- aux délibérations des Chambres fédérales et des commissions parlementaires;
- aux procédures pendantes civiles, pénales, d'entraide judiciaire internationale ainsi que de droit public et de droit administratif, à l'exception des procédures administratives de première instance;
- aux registres publics relatifs aux rapports juridiques de droit privé;

RO 1993 1945
¹ RS 101
² Nouvelle teneur selon le ch. 3 de la LF du 19 mars 2010 portant mise en oeuvre de la décision-cadre 2008/977/JAI relative à la protection des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la coopération policière et judiciaire en matière pénale, en vigueur depuis le 1^{er} déc. 2010 (RO 2010 3357 3415; FF 2009 6091).
³ FF 1988 II 421

1

220

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

du 30 mars 1911 (Etat le 1^{er} janvier 2014)

L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse, vu les messages du Conseil fédéral des 3 mars 1905 et 1^{er} juin 1909¹, 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 se sont mises d'accord sur tous les points essentiels, le contrat est réputé conclu, lors même 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 de l'affaire.
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 fixant un délai pour accepter, est liée par son offre jusqu'à l'expiration de ce délai.
² Elle est déliée, si l'acceptation ne lui parvient pas avant l'expiration du délai.

A. Conclusion du contrat
I. Accord des parties
1. Conditions générales
2. Points secondaires réservés

II. Offre et acceptation
1. Offre avec délai pour accepter

RO 27 321; RS 2 189
¹ FF 1905 II 1, 1909 III 747, 1911 I 695

1

311.0

Code pénal suisse

du 21 décembre 1937 (Etat le 1^{er} juillet 2020)

L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse, vu l'art. 123, al. 1 et 3, de la Constitution^{1,2} vu le message du Conseil fédéral du 23 juillet 1918³, arrête:

Livre 1^e	Dispositions générales
Partie 1	Crimes et délits
Titre 1	Champ d'application

Art. 1
¹ Pas de sanction sans loi
Une peine ou une mesure ne peuvent être prononcées 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 mis en jugement 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, en raison d'un tel acte, l'auteur a été condamné à l'étranger et qu'il y a subi la totalité ou une partie de la peine prononcée contre lui, le juge impute la peine subie sur la peine à prononcer.

3. Conditions de lieu
Crimes ou délits commis en Suisse

RO 54 781, 57 1364 et RS 3 193
¹ RS 101
² Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 30 sept. 2011, en vigueur depuis le 1^{er} juil. 2012 (RO 2012 2575; FF 2010 5125 5151).
³ FF 1918 IV 1
⁴ Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 13 déc. 2002, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2007 (RO 2006 3459; FF 1999 1787).

1

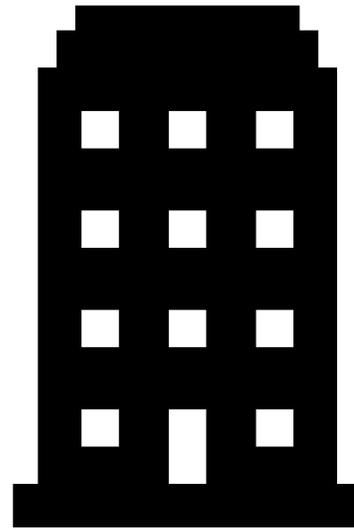
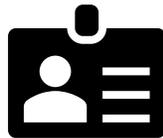
Loi sur la Protection des Données (LPD)

Code des obligations (CO)

Code Pénal

MISE EN SITUATION

Vous êtes employé-e de commerce dans l'entreprise ABC, dans le département des ressources humaines (RH), spécialisé-e en gestion du personnel.



Répondez aux 6 différentes missions qui vous seront confiées et consignez vos réponses sous la forme de votre choix (whiteboard, PowerPoint, ...)

Classification des données

Classification des données	Définition	Concerne l'individu ou l'entreprise?	Exemple
Données personnelles	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
Données personnelles sensibles	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, les données génétiques ou biométriques		Religion Santé
Données confidentielles	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
Données internes	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
Données non-sensibles / externes / publiques	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

Loi sur la Protection des Données (LPD)

- Art. 6 Principes

¹ Tout traitement de données personnelles doit être licite.

² Il doit être conforme aux principes de la bonne foi et de la proportionnalité.

³ Les données personnelles ne peuvent être collectées que pour des finalités déterminées et reconnaissables pour la personne concernée et doivent être traitées ultérieurement de manière compatible avec ces finalités.

⁴ Elles sont détruites ou anonymisées dès qu'elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement.

⁵ Celui qui traite des données personnelles doit s'assurer qu'elles sont exactes. Il prend toute mesure appropriée permettant de rectifier, d'effacer ou de détruire les données inexactes ou incomplètes au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou traitées. Le caractère approprié de la mesure dépend notamment du type de traitement et de son étendue, ainsi que du risque que le traitement des données en question présente pour la personnalité ou les droits fondamentaux des personnes concernées.

⁶ Lorsque le consentement de la personne concernée est requis, celle-ci ne consent valablement que si elle exprime librement sa volonté concernant un ou plusieurs traitements déterminés et après avoir été dûment informée.

⁷ Le consentement doit être exprès dans les cas suivants:

- a. il s'agit d'un traitement de données sensibles;
- b. il s'agit d'un profilage à risque élevé effectué par une personne privée;
- c. il s'agit d'un profilage effectué par un organe fédéral.

Articles et lois

Code des obligations – Art. 957a

- **B. Comptabilité**

- **Art. 957a**

¹ 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).

² 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.

³ 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.

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

⁵ 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.

Articles et lois

Code des obligations – Art. 958f

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

- **Art. 958f**

¹ 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.

² Un exemplaire imprimé et signé du rapport de gestion et du rapport de révision sont conservés.

³ 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.

⁴ 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

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.

Articles et lois

Loi sur les droits d'auteur – Art. 68

- **Art. 68⁸⁰ 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.

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

Articles et lois

Loi sur les droits d'auteur – Art. 67

- **Chapitre 2 Dispositions pénales**

- **Art. 67⁷⁶ Violation du droit d'auteur**

¹ 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 fausse 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^{bis}.⁷⁷ 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.⁷⁸ 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.

² 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.⁷⁹

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.»

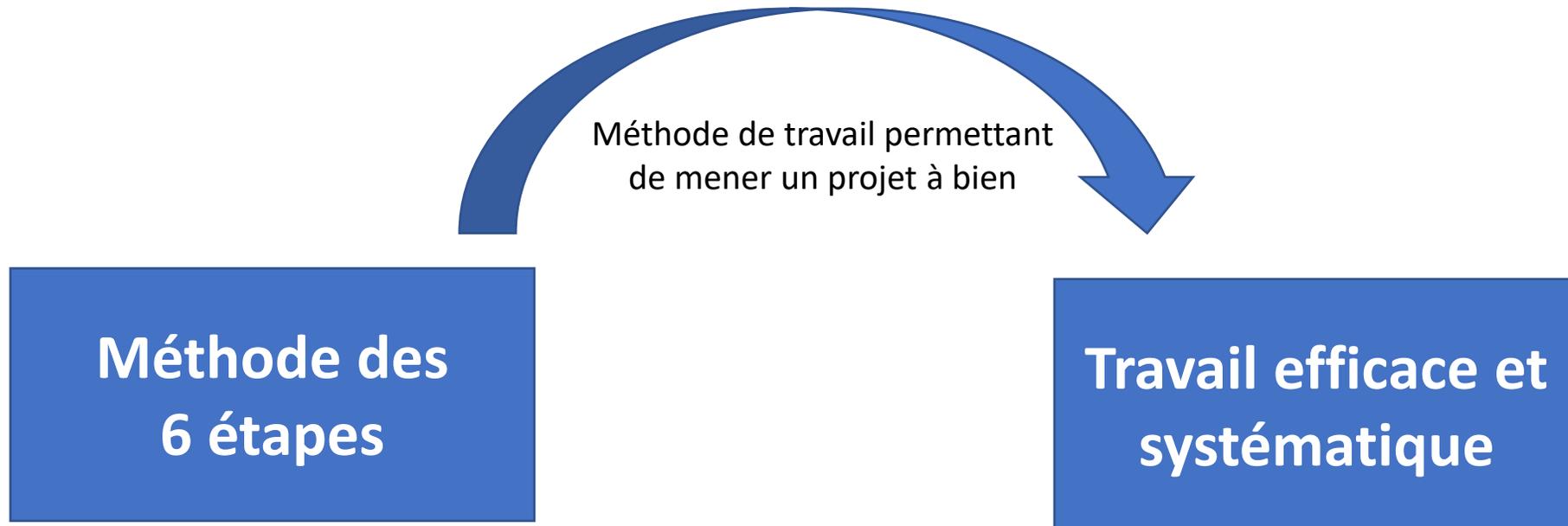
Présentation complète et détaillée sur les données

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

Méthode des 6 étapes ou IPDRCE

1. Trouver la méthode des 6 étapes dans le DFP.
2. Identifier la compétence méthodologique qui permet d'appliquer la méthode des 6 étapes.



La méthode des six étapes





Pourquoi planifier son travail ?

- pour être plus efficace
- pour concevoir, agir et rendre compte à temps
- pour ne rien oublier dans l'agitation et l'urgence
- pour sauvegarder votre vie privée
- pour limiter le facteur stress
- ...

6 LOIS POUR ORGANISER SON TEMPS



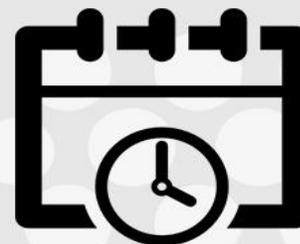
CARLSON

Limitez les interruptions



PARETO

Se concentrer sur l'essentiel



PARKINSON

Fixez-vous des deadlines



LABORIT

Faites le plus difficile en premier



ILLICH

Prenez des pauses



MURPHY

Gardez une marge pour les imprévus



S'INFORMER

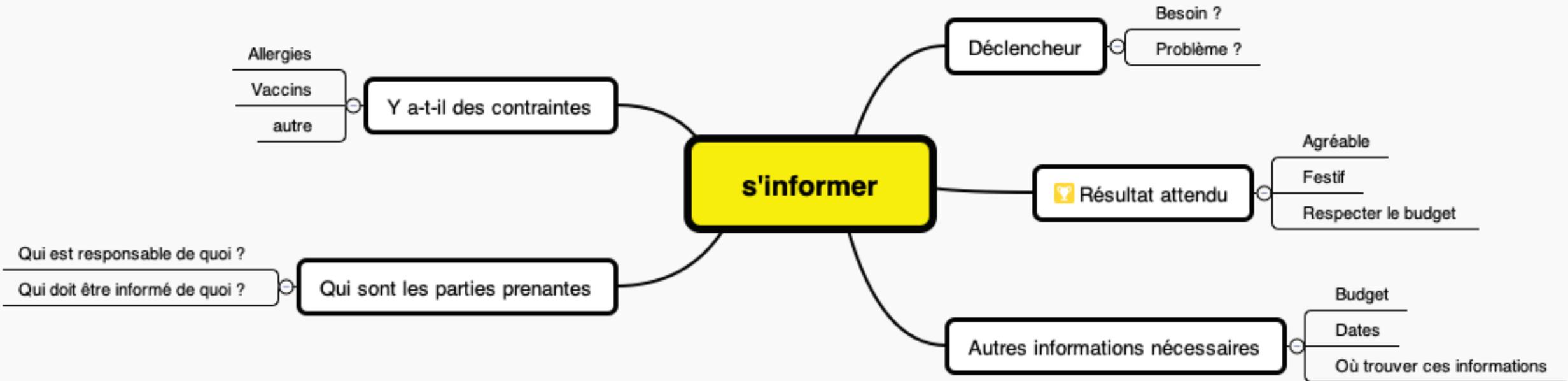
usage, objectif, temps nécessaire,
ressources, conditions-cadres, etc.

- Que dois-je faire ?
- Quel est l'objectif visé ?
- Quelle est la tâche à exécuter ?
- Quelles sont les conditions-cadre ?
- Ai-je toutes les informations nécessaires ?



LE MIND MAPPING

UN OUTIL IDÉAL POUR REGROUPER L'INFORMATION





2 PLANIFIER

solutions, étapes,
 objectifs intermédiaires
 possibles

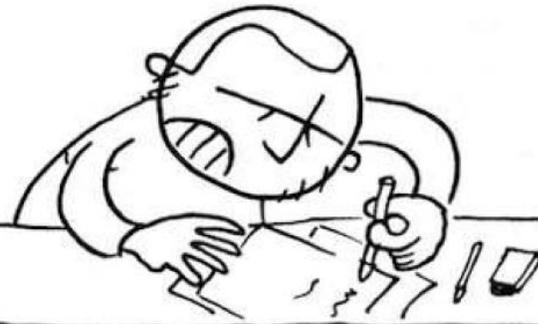
- Quelles options ai-je à disposition pour atteindre l'objectif visé ?
- Rechercher des idées.
- Définir les étapes.
- Répartir les tâches.



GRACE À LA PLANIFICATION, J'AI
UNE VUE PRÉCISE SUR TOUTES
MES TÂCHES À EFFECTUER



ET ÇA ME PERMET DE ME
RENDRE COMPTE QUE JE
SUIS MÉGA À LA BOURRE...

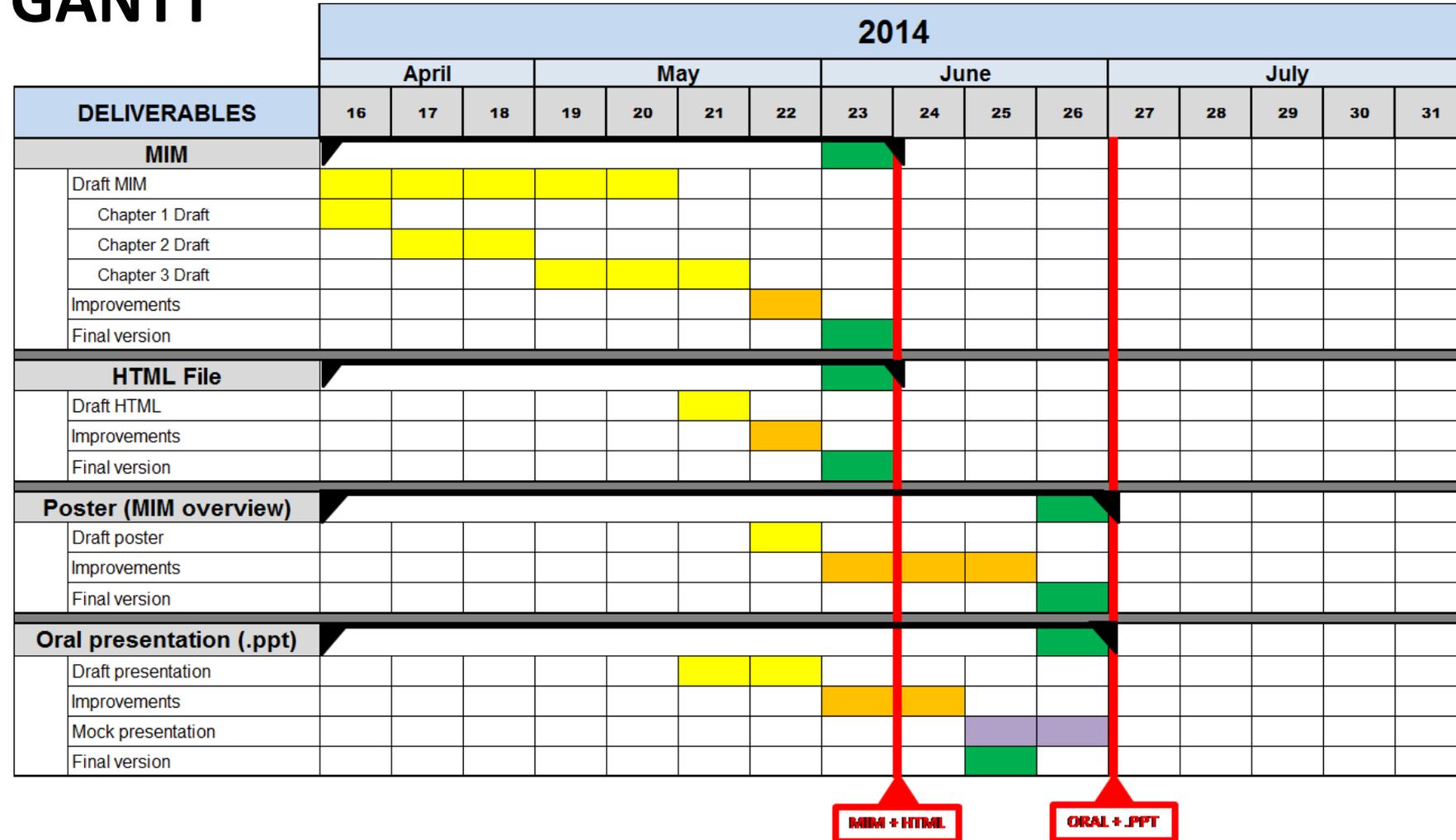


EPIC

Outil à disposition de l'employé-e de commerce

LE DIAGRAMME DE GANTT

UN OUTIL IDÉAL
POUR PLANIFIER





3

DÉCIDER

déterminer la manière
de procéder



- Quels critères sont déterminants pour la décision?
- Qui a la compétence de décider?
- Comment justifier la décision?

Présenter les différentes options aux parties prenantes et communiquer notre recommandation.

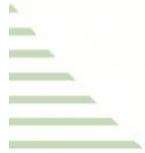


Outil de prise de décision de l'employé-e de commerce

		SOLUTIONS							
CRITÈRES	Pondé - ration	TGV 1re classe	Total	AVION	Total	VOITURE	Total	AUTO STOP	Total
Rapidité	4	3	12	3	12	1	4	0	0
Confort	3	3	9	2	6	0	0	1	3
Sécurité	2	3	6	3	6	1	2	0	0
Coût	1	2	2	0	0	0	0	3	3
TOTAL			29		24		6		6

Pondération : 4 = très important, 1 = peu important

Echelle des notes : 0 = mauvais, 1 = faible, 2 = moyen, 3 = bien, 4 = très bien



4
RÉALISER
réaliser la tâche confiée



Accomplir la tâche en tenant compte des conditions-cadre.





5
CONTRÔLER
auto-contrôle ou
contrôle par une
tierce personne

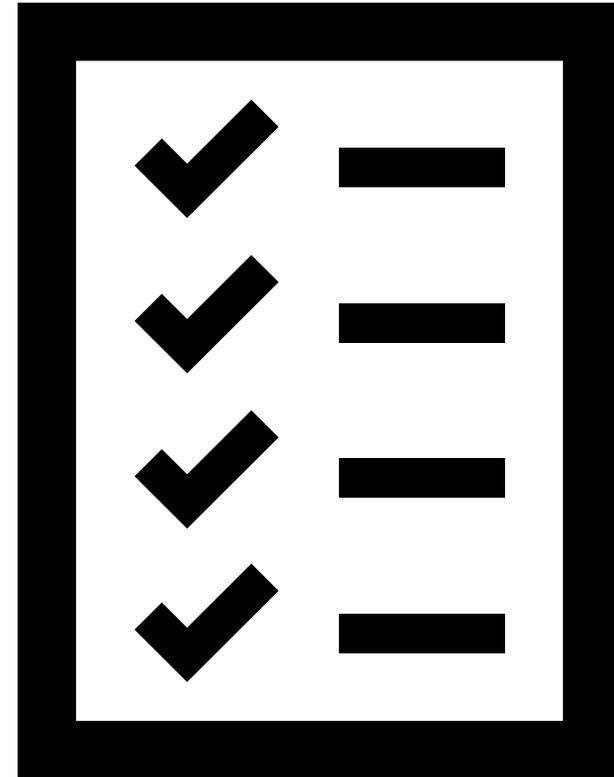


- Le but visé est-il atteint ?
- Ai-je tenu compte de toutes les conditions-cadre ?





- Qu'est-ce qui a bien marché ?
- Qu'est-ce que je pourrais améliorer une prochaine fois ?



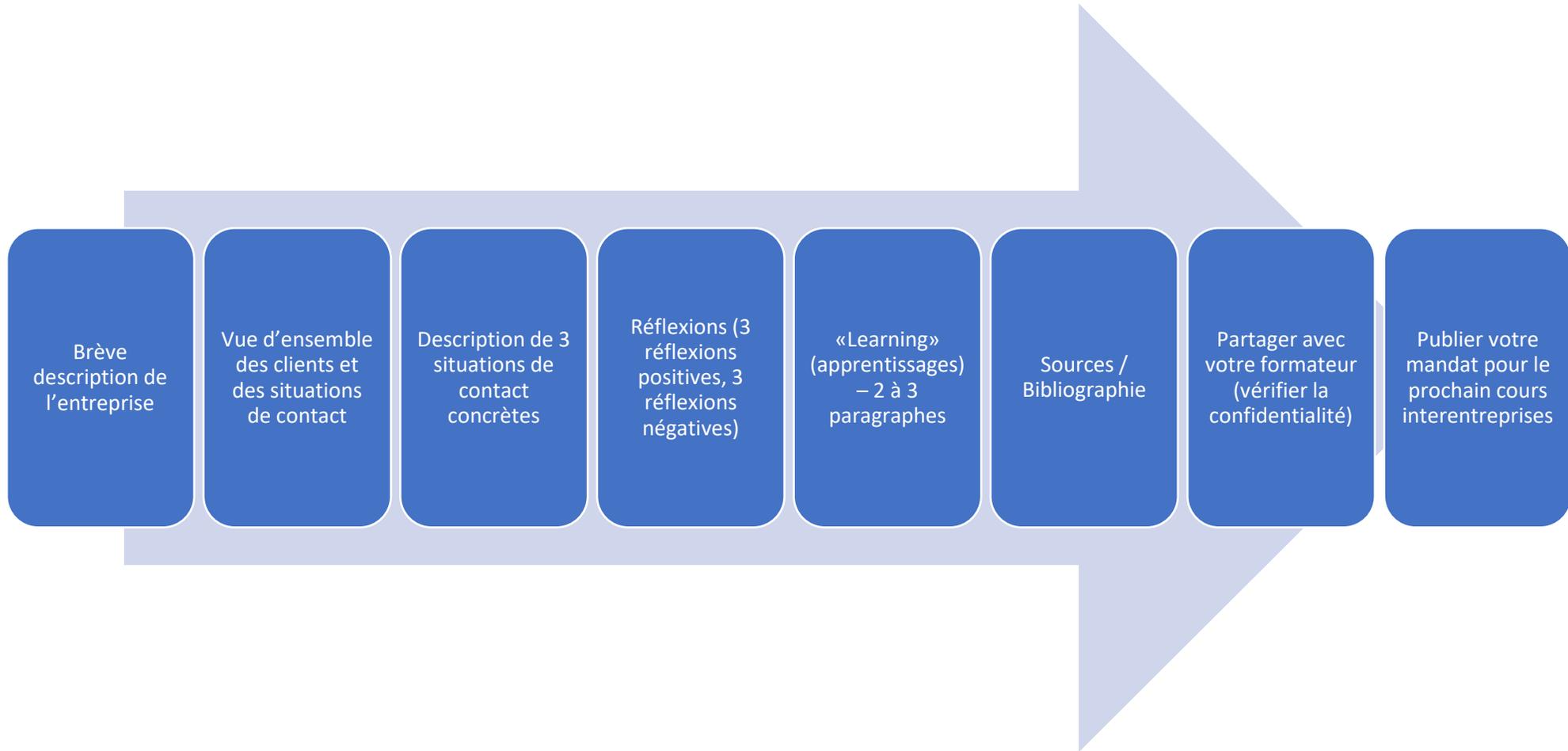
Mandat pratique



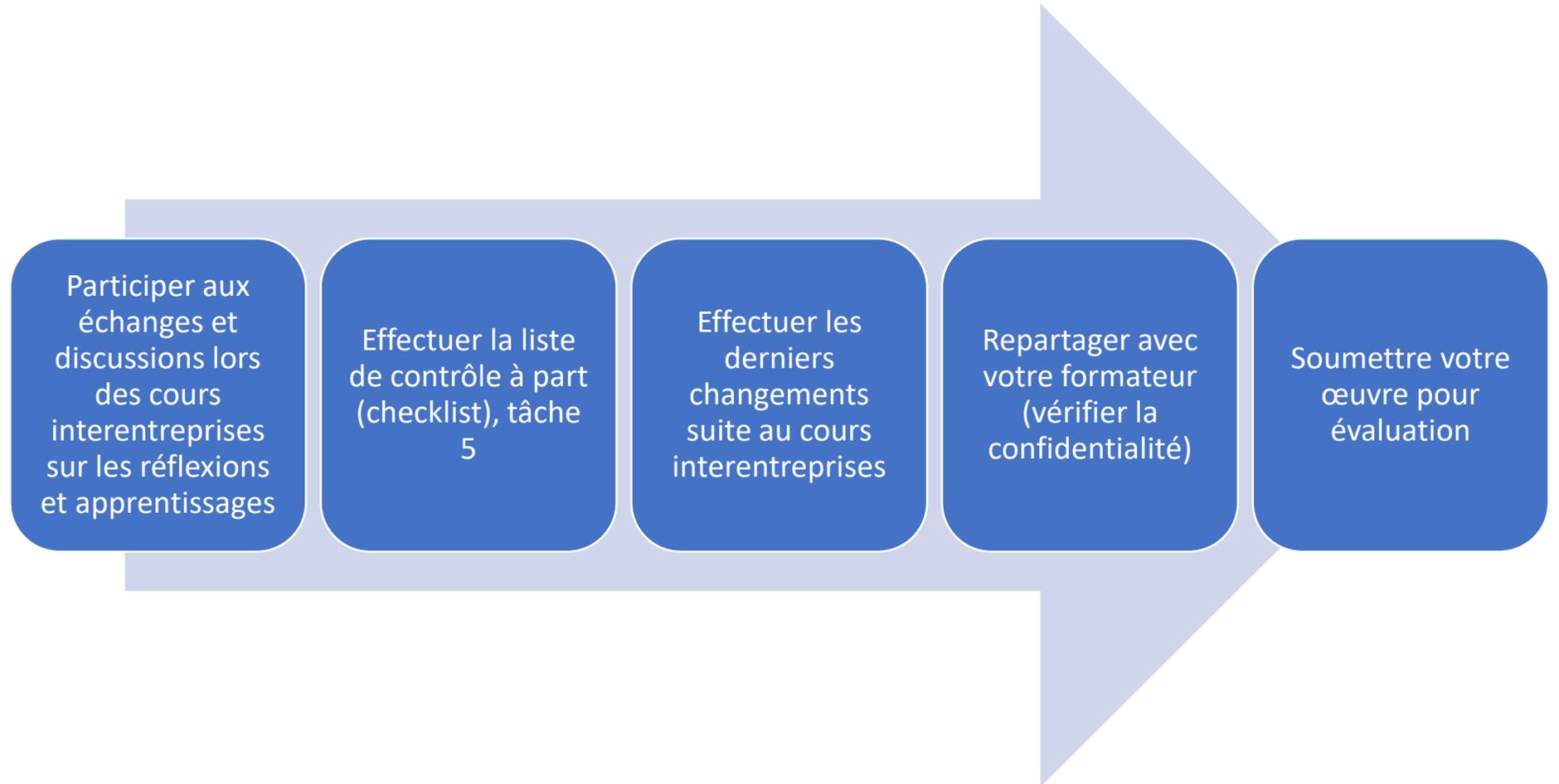
Session de questions et réponses en lien avec vos mandats pratiques.

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

Vue d'ensemble du mandat pratique «entretiens clients» - **partie 1**



Vue d'ensemble du mandat pratique «entretiens clients» - **partie 2**



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 créé 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, ...)?

Rappel



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

Mandat pratique à «soumettre pour évaluation»

SLD

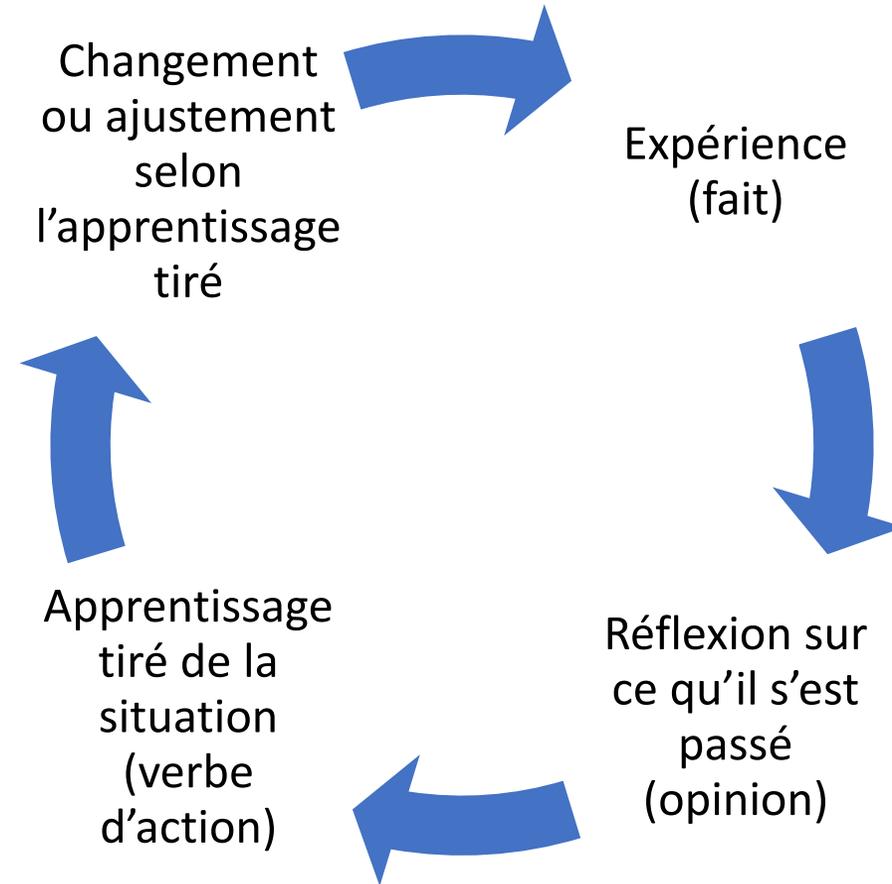
Avant le 1^{er} mars 2024 à 23h59

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



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

Processus de croissance



Exemple concret d'une situation d'apprentissage

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

Mandat pratique : liste de contrôle

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

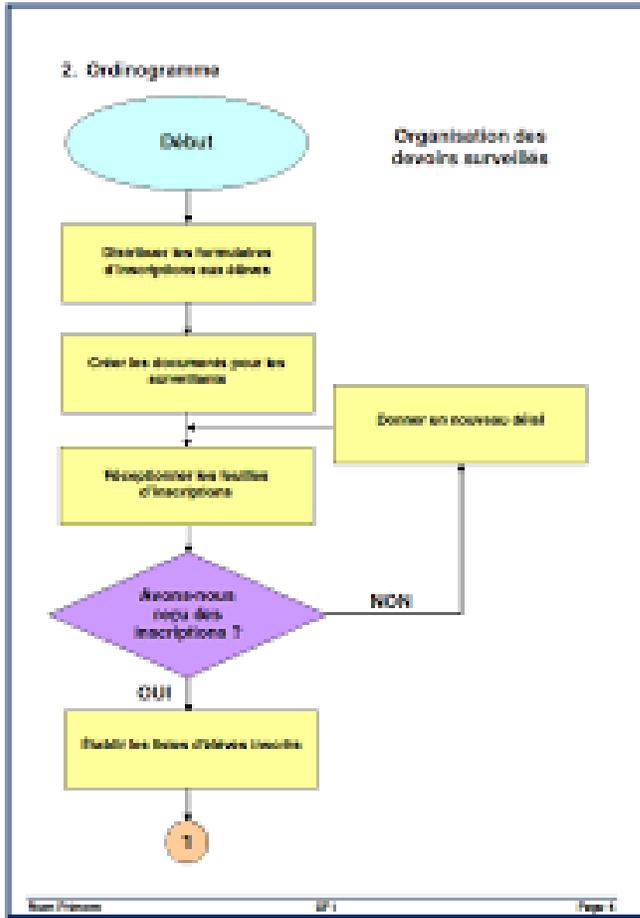
C'est un résumé de votre travail qui mentionnera les **points importants/de vigilances**, qui inclura les **principaux conseils et résolutions** pour les futurs contacts clients.

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, ...).

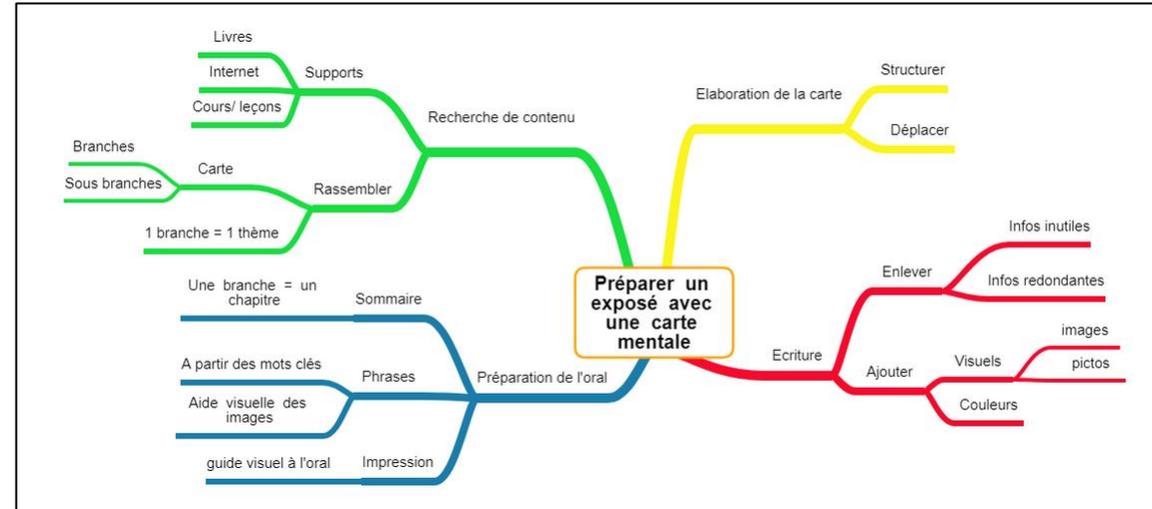


Exemples de schéma pour la liste de contrôle à part

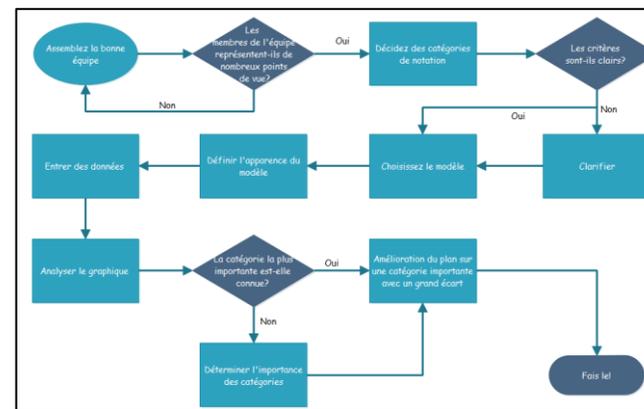


Ordinoigramme

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 Ethels Lane
Lakeland, FL 33801

+1 (863) 686-3338
+1 (786) 859-3684

Texas Headquarters
792 Stroop Hill Road
Houston, TX 77044

info@coratielectronics.com
www.coratielectronics.com

Mandat pratique : protection des données / sources

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

<p>Protection des données</p> <p>3 points</p> <p>Auto-check <input type="checkbox"/></p>	<p>Appliquez les règles contenues dans la présentation « Protection des données ». Respecter les règles de confidentialité de votre entreprise.</p> <p>Bibliographie : citez vos sources, 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">- Ne publiez votre mandat qu'une fois qu'il a été relu et validé par votre formateur.- Bibliographie : créez une étape supplémentaire que vous pouvez appeler « Sources » et dans laquelle vous citerez toutes les sources du mandat. <p>Si vous prenez vous-même des photos, indiquez-le.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

EFA : exercices écrits en lien avec les objectifs du cours



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.

Devoirs pour le prochain cours CI4 Jour 1



+ Soumettre pour
évaluation votre mandat
pratique «entretiens
clients» d'ici au 1^{er} mars
2024

- 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 (délai de restitution final : 15 avril 2025)
- Grille des compétences
 - Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques

Procédure pour télécharger votre PFP pour le prochain CI (**l'année prochaine!**)

- 1) Télécharger et **remplir** le PFP avant le CI4 Jour 1 en respectant scrupuleusement la procédure du site de la CIFC Genève https://www.cifc-geneve.ch/uploads/Ouvrir%20PFP_muted1080.mp4

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.

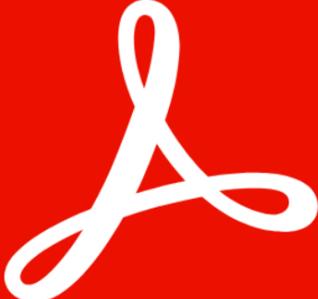
[Lien au "Profil de formation et des prestations FIEc - stages de longue durée.](#)

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

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

292 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.

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