



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)



# Bienvenue au CI 8

10 février 2025

## 2 Programme CI 8

Heure	Thème
08h30	<ul style="list-style-type: none"><li>– Accueil / Objectifs / Déroulement</li><li>– Rétrospective</li><li>– L'état d'avancement de mon projet</li><li>– Eléments clés du mandat de transfert n°2</li><li>– Poursuite du travail sur le projet</li></ul>
12h00	Pause du midi
13h00	<ul style="list-style-type: none"><li>– Poursuite du travail sur le projet</li><li>– Planifier les prochaines étapes</li><li>– Perspectives</li><li>– Conclusion</li></ul>
16h45	Fin



### 3 Objectifs

- Continuer à travailler sur son projet, sa documentation de projet ou les unités d'apprentissage.
- Se fixer des objectifs de travail et d'apprentissage personnels pour la journée.
- Évaluer la réalisation de ses objectifs de travail et d'apprentissage personnels à la fin de la journée de CI.
- Dédire des learnings de la réalisation de ses objectifs de travail et d'apprentissage de la journée (p. ex. pour sa méthode de travail future).
- Planifier les prochaines étapes de son projet.



## 4 Pourquoi est-ce important ?

- Au CI, vous échangez au sujet de l'état actuel du projet.
- Vous comparez vos expériences en matière de réalisation et de documentation de projets.
- Vos collègues vous inspirent pour votre propre projet.
- Vous recueillez des feed-back sur votre projet.
- En bref : vous recevez du soutien de la part de vos condisciples.
- En outre, la ou le responsable du CI est à votre disposition pour vous coacher et répondre à vos questions.



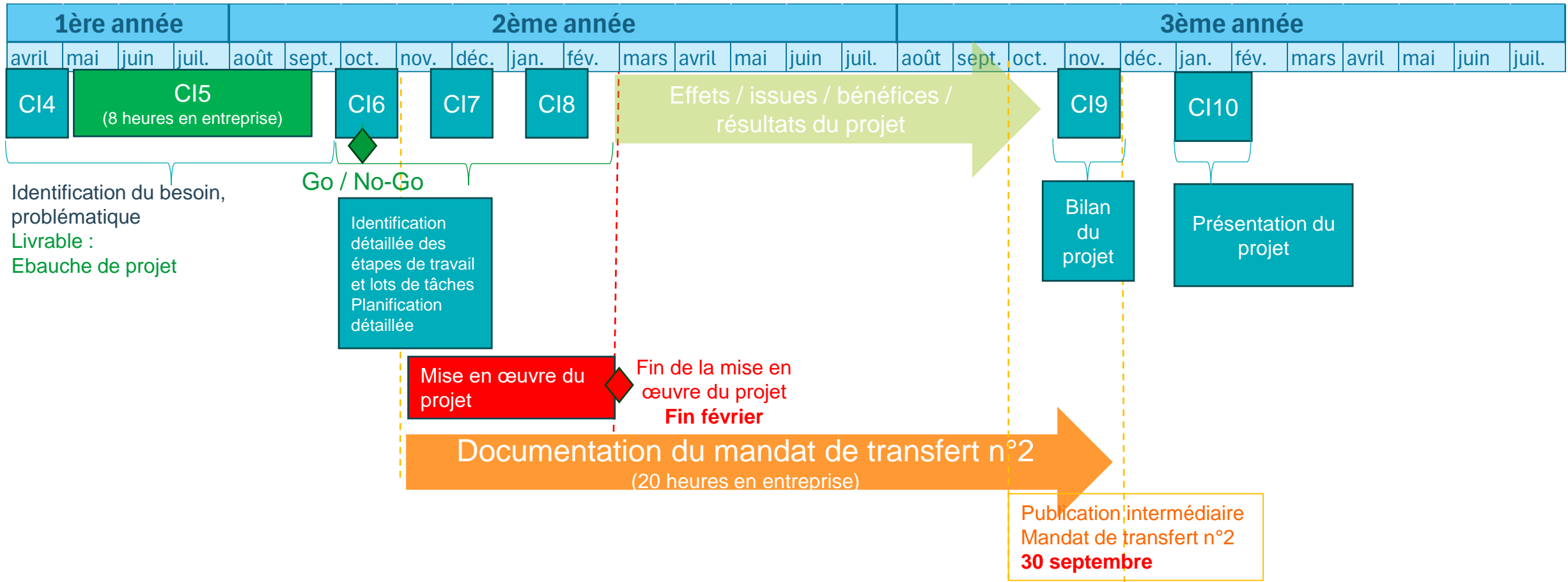
# 5 Programme des CI – Employé-e-s de commerce CFC

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage			3 <sup>e</sup> année d'apprentissage			
Jours en présentiel		<b>CI 1 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formation/CI</li> <li>Organisation/Rôle</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise »</li> <li>Méthode des 6 étapes</li> <li>Bases du traitement des mandats</li> <li>Orientation vers les services</li> </ul>	<b>CI 2 (octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission d'informations</li> <li>Découverte de l'entreprise</li> <li>Introduction présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI 1</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (avril-juin)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Concept d'information et de communication</li> <li>Réclamations</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> </ul>	<b>CI 6 (août-octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Idée</li> <li>Esquisse</li> <li>Objectif / calendrier</li> <li>Prochaines étapes</li> <li>Groupes d'apprentissage</li> </ul>	<b>CI 7 (novembre-décembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Objectif du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>UA (approfondissement)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> </li> </ul>	<b>CI 8 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>État du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>Documentation</li> <li>UA (fin)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> </li> </ul>		<b>CI 9 (septembre-novembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation</li> </ul> </li> <li>Entreprise et envi.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse PESTEL</li> </ul> </li> <li>État des lieux</li> <li>Input procédure de qual. en entreprise</li> <li>Introduction présentation de projet</li> </ul>	<b>CI 10 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation</li> </ul> </li> <li>Atelier compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Fin</li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 1</li> <li>Préparation CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 2</li> <li>Préparation CI 3</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 4</li> <li>Préparation CI 5</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 6</li> <li>Préparation CI 7</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 7</li> <li>Préparation CI 8</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 8</li> <li>Préparation CI 9</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 9</li> <li>Préparation CI 10</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	
Phase d'autoapprentissage guidée			<b>CI 3 (octobre-mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat de travail CI 3</li> </ul> UA <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul> Présentation d'œuvre	<b>CI 5 (juin-août)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat de travail CI 5</li> </ul> UA (Introduction) <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> <li>Idée de projet et réalisation d'une esquisse</li> </ul>							
	Contrôles de compétence	Test certificat			<b>CC CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul> 1	<b>CC CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificat e-test               <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> </ul> </li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul> 2					
Mandat de transfert				<b>CC CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</li> </ul> 1	<b>CC CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</li> </ul> 2						

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

2 Remise jusqu'au CI 10 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3<sup>e</sup> année

# 6 Timeline du projet



- Soumission finale du CC-CI2 – 30 novembre**
- Mandat de transfert n°2
  - UA: Infrastructures numériques
  - UA: Gestion des données
  - UA: Création de contenus numériques
  - UA: Textes compréhensibles

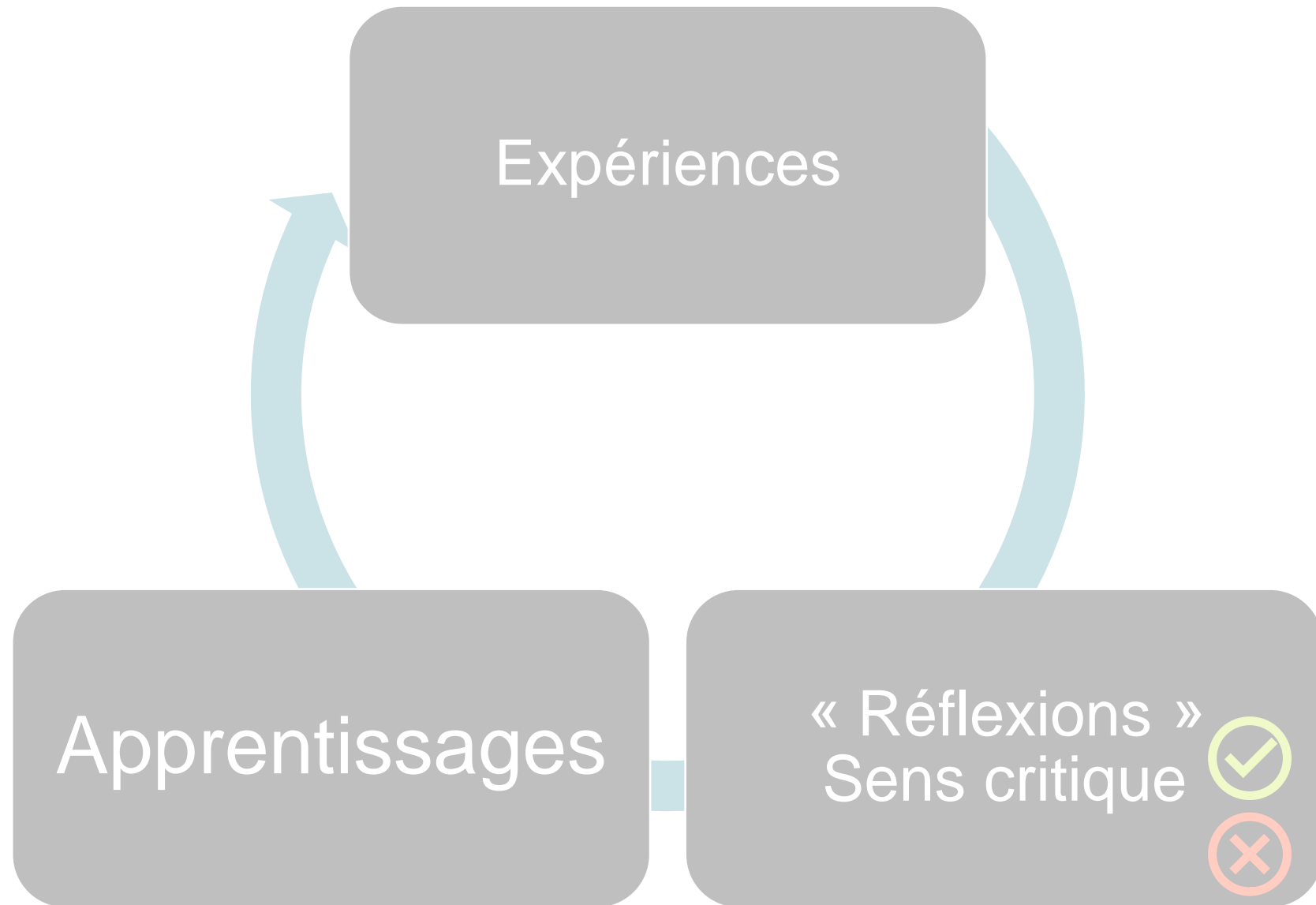


# 7 Grandes étapes du projet

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.	mars	avril	mai	juin	juil.
C14	C15 (8 heures en entreprise)			C16	C17	C18													C19	C10							
Identification d'une problématique / d'un besoin Ebauche du projet				Planification et mise en œuvre du projet en entreprise								Suite ou fin de vie du projet								Bilan du projet							



## 8 La pédagogie par projet





## 9 Exemples

Travailler sur le projet	Compléter la documentation de projet
<ul style="list-style-type: none"><li>– Rechercher des informations</li><li>– Établir la communication</li><li>– Effectuer des calculs</li><li>– Rédiger des questions d'interview</li><li>– Retranscrire une interview</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Nettoyer et archiver des documents</li><li>– Continuer à rédiger la documentation de projet</li><li>– Consigner une réflexion sur la phase actuelle du projet</li><li>– Formuler des learnings sur la base des phases précédentes du projet</li></ul>



**L'état d'avancement de mon projet**

# 11 Échanges d'expériences

## Définition des tâches

**Étape 1:** Installez-vous avec votre groupe d'étude.

**Étape 2:** Répondez aux questions suivantes :

- Quelles étapes du projet et quels travaux avez-vous réalisés depuis le dernier jour de CI ?
- Quels ont été les défis particuliers ?
- Quelles solutions avez-vous trouvées pour relever les défis ?
- De quel soutien avez-vous bénéficié au sein de l'entreprise formatrice ?

**Étape 3:** Individuellement, notez au moins deux points pertinents pour la suite du travail sur votre projet. Conseil : consignez ces points dans votre documentation de projet.

## Attente / objectif

- Présenter l'état d'avancement de son projet de façon intelligible.
- Noter des points issus des échanges qui sont pertinents pour la suite du travail sur le projet.


## Conditions générales

Outils : documentation de projet  
Méthode de travail: groupe d'étude, travail individuel  
Durée : 15'



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)

# 12 Travail préparatoire



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)

**Modèle**

<b>État d'avancement du projet</b>	<b>Qu'est-ce qui a été fait jusqu'ici ?</b>
	<b>Que reste-t-il à faire ?</b>
	<b>L'état actuel du projet correspond-il à ma planification initiale ?</b>
<b>Facteurs de succès et obstacles</b>	<b>Qu'est-ce qui s'est bien passé ? De quoi suis-je fière/fier ?</b>
	<b>Quels sont les thèmes qui laissent encore à désirer ? À quel niveau ai-je besoin de soutien ?</b>
<b>Questions en suspens</b>	<b>Qu'est-ce que je dois encore clarifier ?</b>

Version 2023 Page 2 sur 2



# Critères d'évaluation du mandat de transfert

## Tâche partielle 1 : décrire la situation initiale

- L'aperçu du projet est-il complet, bien structuré et compréhensible pour des personnes extérieures ?
- La planification du projet prévue est-elle propice à la réalisation des objectifs du projet ?

## Tâche partielle 2 : mettre le projet en œuvre et documenter la mise en œuvre

- La documentation de la mise en œuvre du projet est-elle complète, bien structurée et compréhensible pour des personnes extérieures ?

## Tâche partielle 3 : clôturer le projet et documenter le résultat du projet

- La description du résultat du projet est-elle compréhensible pour des personnes extérieures et s'appuie-t-elle sur des médias complémentaires ?



# 14 Critères d'évaluation du mandat de transfert

## Tâche partielle 4 : réflexion

- Les principaux facteurs de réussite et obstacles en lien avec la planification, la mise en œuvre et le résultat ont-ils été identifiés ?

## Tâche partielle 5 : learnings

- Des learnings appropriés sont-ils déduits ?

## Globalement :

- L'œuvre de la personne en formation est-elle compréhensible et correcte d'un point de vue linguistique ?
- La personne en formation respecte-t-elle scrupuleusement les dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur) ?



# Procédure de qualification

**Poursuite du travail sur le projet**



# 17 Mes objectifs personnels pour aujourd'hui

## Définition des tâches

**Étape 1:** Définissez un ou deux objectifs personnels que vous souhaitez atteindre au CI d'aujourd'hui. Utilisez la méthode SMART que vous avez apprise au CI précédent :

**S** : spécifiques  
**M** : mesurables  
**A** : ambitieux  
**R** : réalistes  
**T** : temporels

**Étape 2:** Notez vos objectifs sur des fiches. Placez vos fiches sur le tableau de motivation.

**Étape 3:** En classe, répondez à cette question : pourquoi me suis-je fixé cet objectif ?

## Attente / objectif

- Définir un ou deux objectifs SMART personnels pour cette journée de CI.
- Expliquer à la classe pourquoi on s'est fixé ces objectifs.
- Documenter ses progrès tout au long de la journée de CI sur le tableau de motivation.

## Conditions générales

Outils : fiches, marqueur  
Méthode de travail: travail individuel, séance plénière  
Durée : 25'



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)

# 19 Travailler sur des unités d'apprentissage

## Définition des tâches

**Étape 1:** Lisez la table des matières pour les modules de connaissances relatives aux unités d'apprentissage de votre domaine spécifique.

**Domaine spécifique « Infrastructure technologique »**

- Unité d'apprentissage « Utiliser des infrastructures numériques »
- Unité d'apprentissage « Garantir la gestion des données »

**Domaine spécifique « Développement de contenu »**

- Unité d'apprentissage « Créer des contenus numériques »
- Unité d'apprentissage « Rédiger des textes compréhensibles »

**Étape 2:** Déterminez les thèmes des unités d'apprentissage qui sont pertinents pour votre projet. Commencez à traiter l'unité d'apprentissage.

**Étape 3:** Consignez les principales conclusions en rapport avec votre projet sur une fiche. Discutez des points qui ne sont pas clairs avec votre groupe d'apprentissage.

## Attente / objectif

- Travailler sur l'unité ou les unités d'apprentissage du domaine spécifique de son choix.
- Rédiger une fiche avec des informations issues des unités d'apprentissages à utiliser pour la suite du travail de projet.

## Conditions générales

Outils : ordinateur portable, Konvink  
Méthode de travail: travail individuel, éventuellement groupe d'étude  
Durée : 75' (30' par unité d'apprentissage, 15' de pause)



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)

# 20 Poursuite du travail sur le projet

## Définition des tâches

- Étape 1:** Sur la base de vos objectifs, établissez un emploi du temps jusqu'à 15h15 aujourd'hui. Tenez compte d'une heure de pause pour le déjeuner (12h00 - 13h00) et de 5' de pause par heure.
- Étape 2:** Continue à travailler de manière ciblée sur ton projet et/ou ta documentation de projet. Notez l'avancement de votre travail sur le tableau de motivation.

## Attente / objectif

- Vous avez établi un calendrier basé sur vos objectifs actuels.
- Vous continuez à travailler de manière ciblée sur votre projet et/ou votre documentation de projet.
- Vous notez l'avancement de votre travail sur le tableau de motivation.

## Conditions générales

Outils : ordinateur portable, documents de projet, Konvink  
Méthode de travail: travail individuel, éventuellement groupe d'étude  
Durée : jusqu'à 12h00



**Pause de midi**

## 22 Poursuite du travail sur le projet

### Définition des tâches

**Étape 1:** Expliquez l'avancement de votre travail en plénière.

**Étape 2:** Continue à travailler de manière ciblée sur ton projet et/ou ta documentation de projet. Notez l'avancement de votre travail sur le tableau de motivation.

### Attente / objectif

- Vous continuez à travailler de manière ciblée sur votre projet et/ou votre documentation de projet.
- Vous notez l'avancement de votre travail sur le tableau de motivation.

### Conditions générales

Outils : ordinateur portable, documents de projet, Konvink  
Méthode de travail: travail individuel, éventuellement groupe d'étude  
Durée : jusqu'à 15h15



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)

**Planifier les prochaines étapes**

# 24 Planifier les prochaines étapes

## Définition des tâches

- Étape 1:** Définissez deux à trois étapes indiquant comment vous souhaitez poursuivre le travail sur le projet.
- Étape 2:** Actualisez votre planning si nécessaire et réservez des plages horaires dans votre calendrier personnel.
- Étape 3:** Exposez vos prochaines étapes de travail au groupe d'apprentissage.
- Étape 4:** Consignez votre planification par écrit.

## Attente / objectif

- Vous avez mis à jour votre planification et planifié la suite des opérations.

## Conditions générales

Outils : planning du projet, calendrier personnel  
Méthode de travail: travail individuel, groupe d'apprentissage  
Durée : 15'



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)

# 25 Auto évaluation de vos objectifs personnels pour cette journée

Défis  
rencontrés

Facteurs  
de succès

Learnings





## **Travail supplémentaire selon l'avancement individuel de la journée :**

- Procédure de qualification**
- Mandat pratique**
- Présentation et analyse du projet**

# Procédure de qualification

# 28 Procédure de qualification (1/3)

**Pendant l'apprentissage :**

## **Notes d'expérience**

- Moyenne des 6 contrôles de compétences de l'entreprise → Note d'expérience de la formation à la pratique professionnelle
- Moyenne des 2 contrôles de compétences des CI → Note d'expérience des cours interentreprises
- Moyenne des 6 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale



# 29 Procédure de qualification (2/3)

**Vers la fin de l'apprentissage :**

## **Travail pratique**

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral de 50 min
- Se base sur le dossier de formation en ligne
- Suppression de l'examen écrit

## **Examens scolaires finaux**

Il y a une partie d'examen séparée pour chaque domaine de compétences opérationnelles (DCO) A-E :

- DCO A : 30 min à l'oral sous forme d'une présentation et d'une application active
- DCO B : 75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles
- DCO C : 75 min écrit sous forme de simulations pratiques et d'une langue étrangère
- DCO D : 30 min à l'oral sous forme d'un jeu de rôles et de traitement de situations déterminantes pour le succès (y compris langue étrangère)
- DCO E : 75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles

La partie scolaire et la partie entreprise doivent être achevées avec au moins la note 4 (note éliminatoire).



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)

# 30 Procédure de qualification (3/3)

## Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la note du domaine de qualification « travail pratique » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- b) la note du domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.

### Qu'est-ce qu'une note éliminatoire ?

Une note éliminatoire signifie que la personne en formation doit obligatoirement obtenir une note suffisante, soit au moins 4, à ce domaine partiel et de qualification. Si ce n'est pas le cas, la procédure de qualification est considérée comme non réussie, même si la moyenne générale est suffisante.



# 31 Structure de la procédure de qualification avec examen final – Employée/Employé de commerce CFC

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes			
Examen final	Examen final dans l'entreprise							TP	Note éliminatoire	30%	
	Examen final à l'école							CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)	30%	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	25%	40%	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales		50%
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
	Option					NBS 1	NBS 2				
Note d'expérience CI	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6	Moyenne des 2 CC-CI	25%			
			CC-CI 1		CC-CI 2						

## Légende :

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)

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise  
 DCO = domaine de compétences opérationnelles  
 TP = travail pratique

CP / CG = connaissances prof./culture générale  
 NBS = note du bulletin semestriel  
 DC = domaine à choix  
 NSG = note semestrielle globale



# 32 Travail pratique

- Étude de cas 50 minutes / préparation 15 minutes max. (sans pause intermédiaire)
- Langue nationale de la région
- 2 expert·e·s aux examens
- Note éliminatoire

## Préparation

### Mettre en œuvre les mandats pratiques

Développer les compétences opérationnelles requises grâce à la mise en œuvre des mandats pratiques

### Grille de compétences

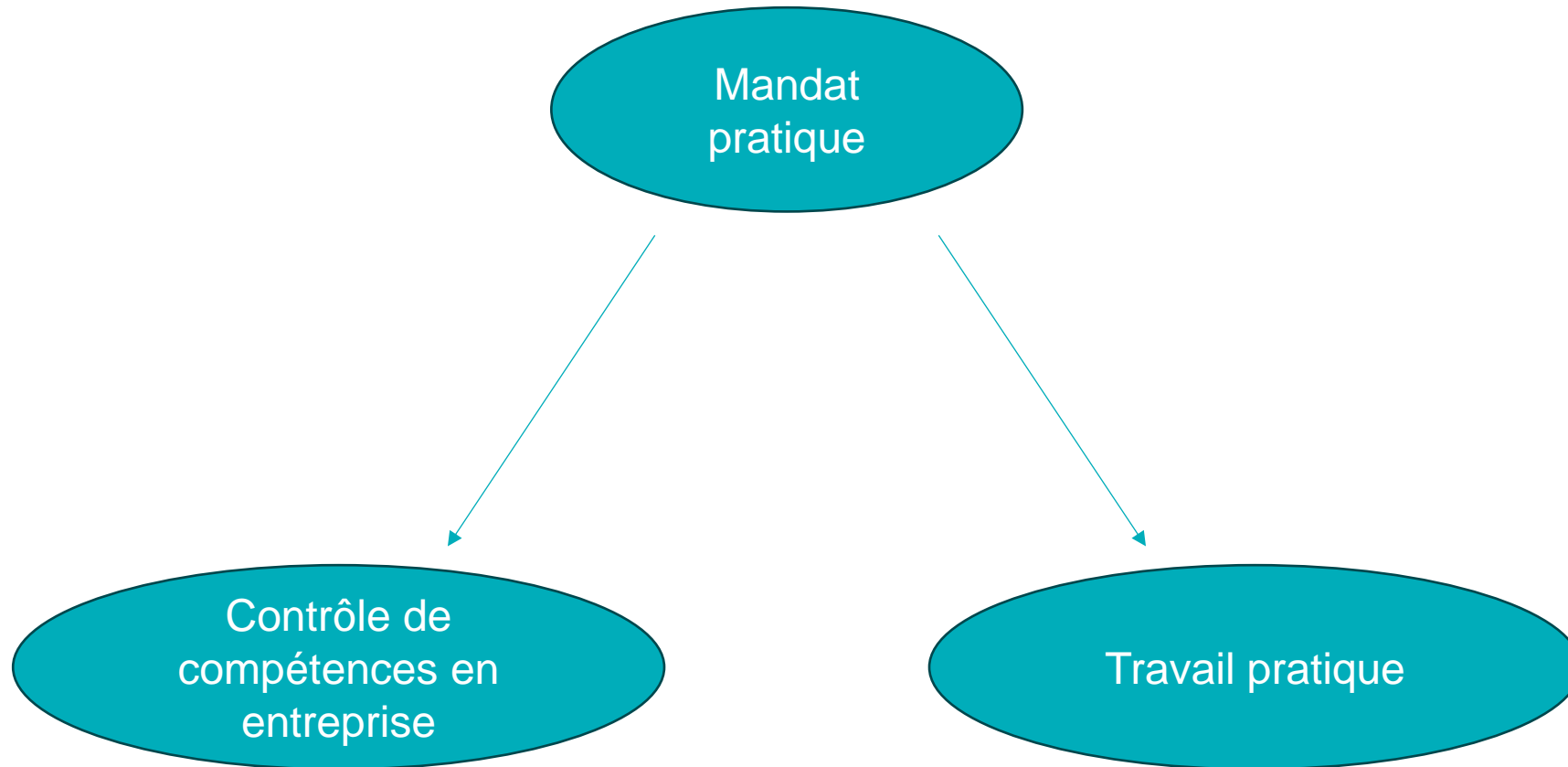
Évaluer et guider le développement des compétences

## Travail pratique

Dans le cadre d'une étude de cas, les candidat·e·s montrent qu'ils/elles disposent des compétences opérationnelles requises.



# 33 Quel est l'objectif des mandats pratiques ?





**Mettre en œuvre les mandats pratiques et utiliser la grille de compétences de manière optimale**

# Échanger sur les mandats pratiques

## Définition des tâches

**Étape 1 :** Comparez le niveau des mandats pratiques et expliquez-vous mutuellement comment vous avez traité les mandats pratiques jusqu'à présent. Appuyez-vous également sur les **outils de mise en œuvre combinée des mandats pratiques**. Puis échangez en groupe sur les questions suivantes :

- Combien de temps la réalisation a-t-elle pris ? Qui a des astuces pour réaliser plus rapidement un MP ?
- Comment ai-je découvert le MP ? D'où viennent les connaissances que j'ai utilisées pour le réaliser ? Ai-je intégré les éléments opérationnels dans ma réalisation ?
- Est-ce que je réponds aux objectifs ? Ai-je réussi tous les MP de la première année ? Dans le cas contraire : définir des mesures avec l'aide du groupe.
- Quels MP pourrais-je désormais améliorer ? Comment pourrais-je aussi utiliser les éléments opérationnels dans l'entreprise formatrice ?

**Étape 2 :** Note les astuces, les mesures et le potentiel d'amélioration sur un document distinct.

**Remarque :** Veille à respecter la politique de confidentialité de ton entreprise formatrice et ne montre aucun document comportant des données sensibles !

## Attente / objectif

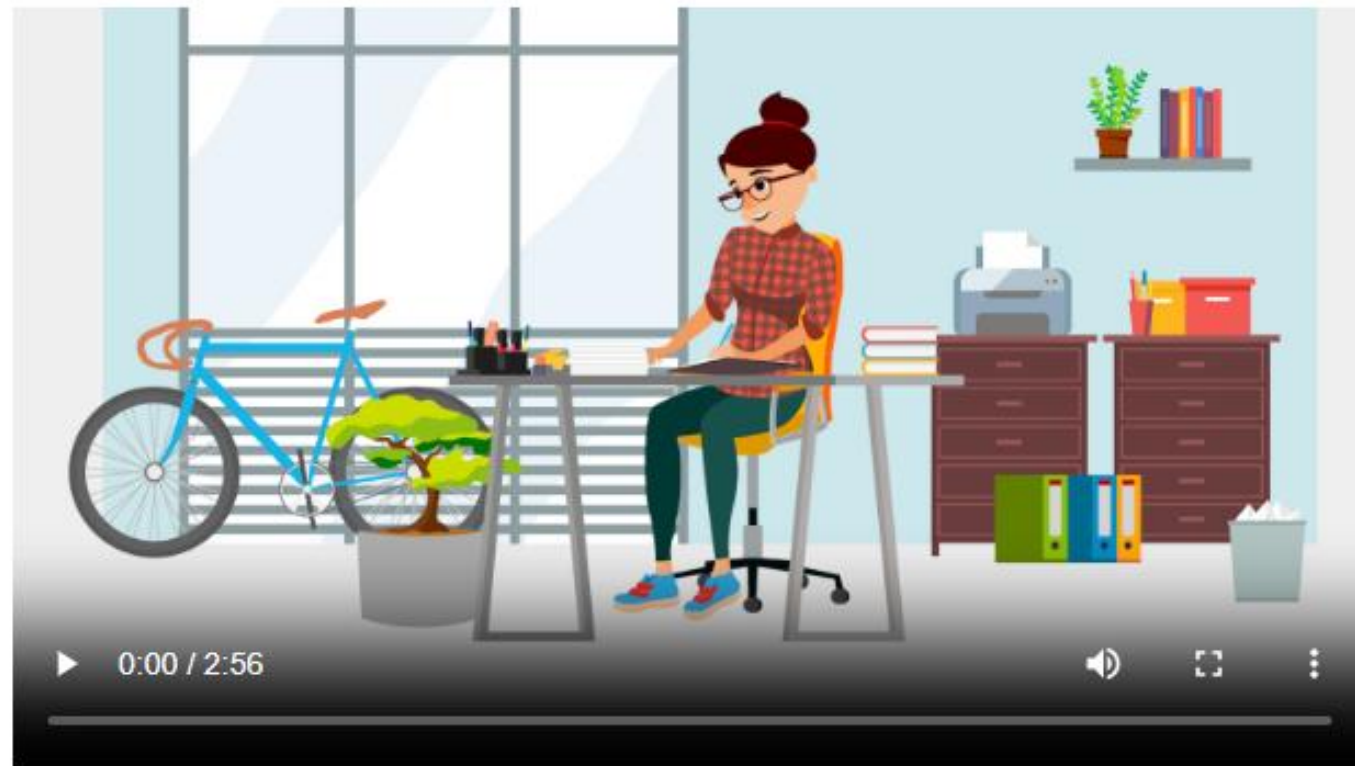
- Tu notes par écrit les principales informations de l'échange.
- Tu déposes le document dans la box « Échange de documents » sur Konvink.

## Conditions générales

**Outils:** Ordinateur portable, Konvink, mandats pratiques, éléments opérationnels, 1\_Outils de mise en œuvre combinée des mandats pratiques  
**Méthode de travail:** Travail en groupe  
**Durée :** 30 minutes d'échange, 5 minutes de documentation des propositions d'amélioration et enseignements tirés de l'échange



# 36 Grille de compétences: Analyser une évaluation

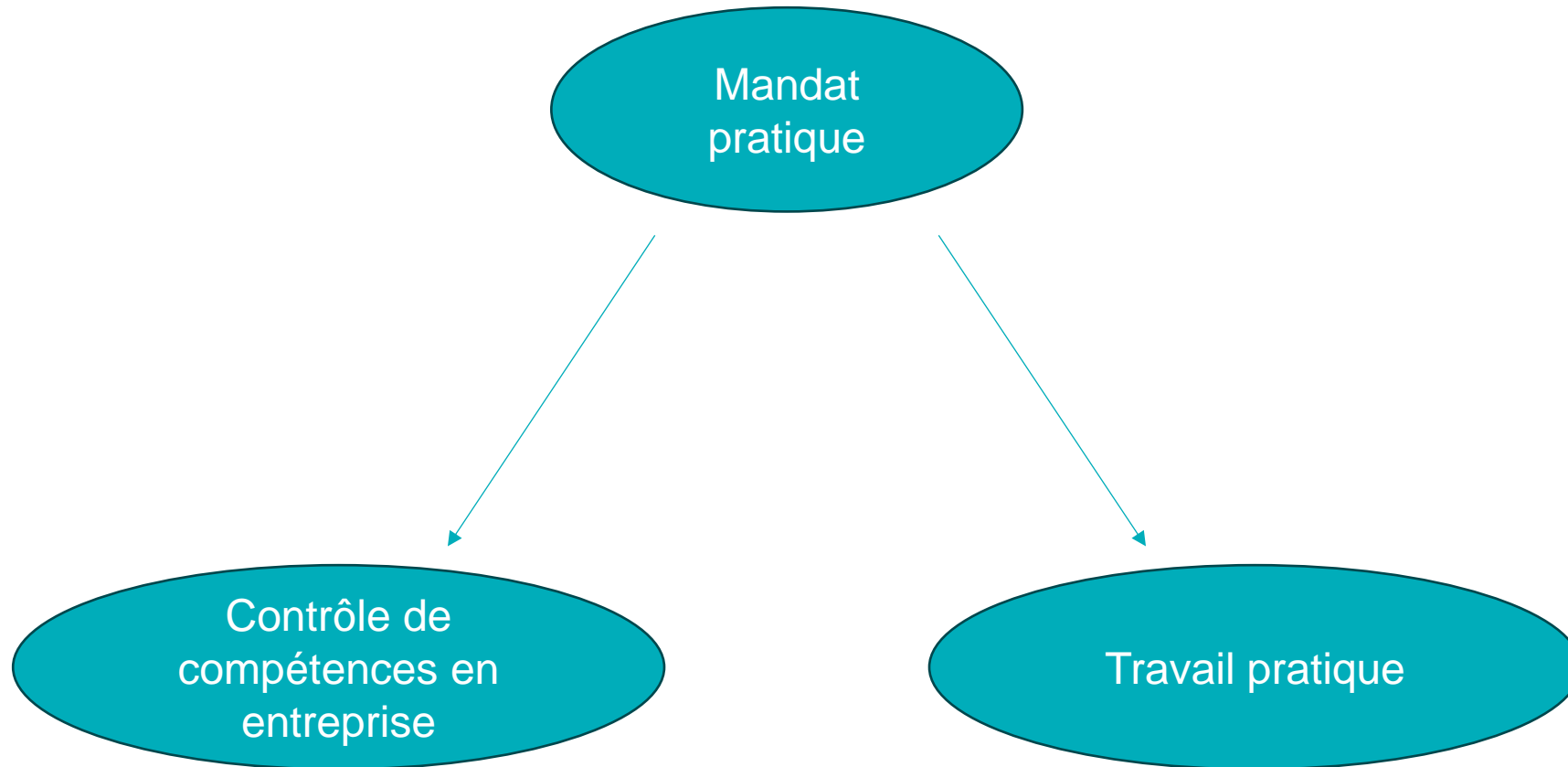


[Lien](#)



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)

# 37 Quel est l'objectif des mandats pratiques ?



**Mettre en œuvre les mandats pratiques et utiliser la grille de compétences de manière optimale**

# Échanger sur les mandats pratiques

## Définition des tâches

**Étape 1 :** Comparez le niveau des mandats pratiques et expliquez-vous mutuellement comment vous avez traité les mandats pratiques jusqu'à présent. Appuyez-vous également sur les **outils de mise en œuvre combinée des mandats pratiques**. Puis échangez en groupe sur les questions suivantes :

- Combien de temps la réalisation a-t-elle pris ? Qui a des astuces pour réaliser plus rapidement un MP ?
- Comment ai-je découvert le MP ? D'où viennent les connaissances que j'ai utilisées pour le réaliser ? Ai-je intégré les éléments opérationnels dans ma réalisation ?
- Est-ce que je réponds aux objectifs ? Ai-je réussi tous les MP de la première année ? Dans le cas contraire : définir des mesures avec l'aide du groupe.
- Quels MP pourrais-je désormais améliorer ? Comment pourrais-je aussi utiliser les éléments opérationnels dans l'entreprise formatrice ?

**Étape 2 :** Note les astuces, les mesures et le potentiel d'amélioration sur un document distinct.

**Remarque :** Veille à respecter la politique de confidentialité de ton entreprise formatrice et ne montre aucun document comportant des données sensibles !

## Attente / objectif

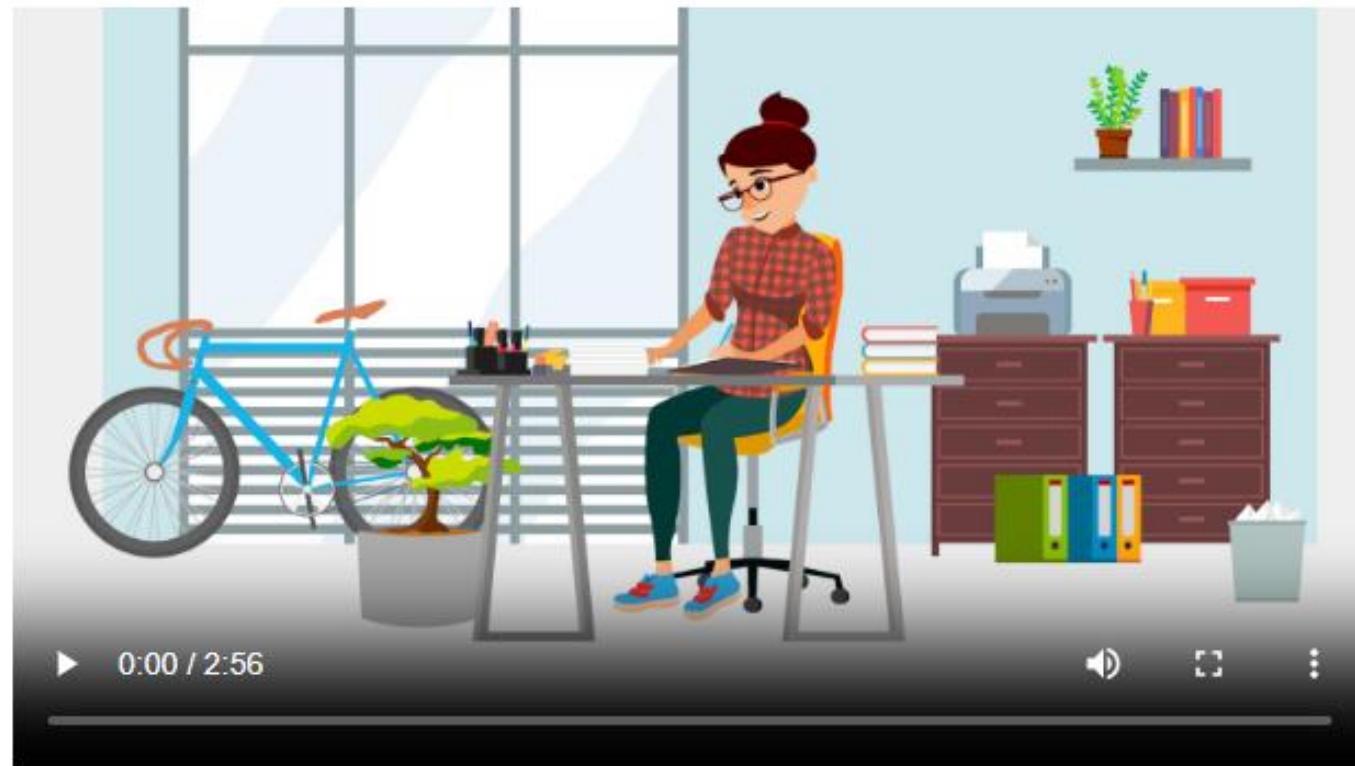
- Tu notes par écrit les principales informations de l'échange.
- Tu déposes le document dans la box « Échange de documents » sur Konvink.

## Conditions générales

**Outils:** Ordinateur portable, Konvink, mandats pratiques, éléments opérationnels, 1\_Outils de mise en œuvre combinée des mandats pratiques  
**Méthode de travail:** Travail en groupe  
**Durée :** 30 minutes d'échange, 5 minutes de documentation des propositions d'amélioration et enseignements tirés de l'échange



# 40 Grille de compétences: Analyser une évaluation



[Lien](#)



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)

**Conférence de presse**



# 42 Conférence de presse

## Définition des tâches

- Étape 1 :** Rédige un communiqué de presse ainsi qu'une brève présentation de ton projet incluant les points suivants :
- Objectif du projet et situation initiale
  - Procédure et étapes
  - Résultats et conclusions
  - Difficultés et solutions
- Étape 2 :** Décris ton projet à l'aide d'une présentation brève et pertinente, puis réponds aux questions des journalistes et des parties prenantes.
- Étape 3 :** Au sein du groupe, échangez sur les points suivants :
- Quels sont les points positifs et où y a-t-il encore matière à amélioration ?
  - Comment était la présentation ?
  - Comment les questions critiques ont-elles été gérées ?

## Attente / objectif

- Tu présentes ton projet dans le cadre d'une conférence de presse fictive.
- Tu es en mesure de répondre aux questions critiques avec assurance.

## Conditions générales

- Outils : Ordinateur portable  
Méthode de travail : Travail individuel  
Durée : 45 minutes de préparation, puis, par projet, 5 minutes de présentation, 5 minutes de réponses aux questions, 5 minutes d'échange



# Analyse d'un projet d'envergure

# 44 Analyse d'un projet d'envergure

## Tâche

- Étape 1 :** Formez de petits groupes et sélectionnez un projet d'envergure réussi ou moins réussi. Puis faites des recherches sur les principales informations concernant le projet :
- Situation initiale et objectif du projet
  - Planification et mise en œuvre du projet
  - Étapes, budget et calendrier
  - Défis et problèmes
  - Résultat final et perception publique
- Étape 2 :** Analysez les facteurs de réussite et d'échec en vous appuyant sur des critères tels que :
- Réalisation de l'objectif (respect des contraintes temporelles, financières, qualitatives)
  - Méthodes et outils de gestion de projet
  - Travail d'équipe et communication
  - Gestion des risques
- Étape 3 :** Formulez ensuite les leçons que vous en avez tirées (Lessons Learned) : quelles conclusions tirez-vous de ce projet ? Qu'est-ce qui aurait pu être mieux fait ?
- Étape 4 :** Présentez votre analyse (résumé du projet, synthèse des facteurs de réussite et d'échec, recommandations et Lessons Learned).

## Attente / objectif

- Vous analysez un projet d'envergure qui a eu lieu dans la réalité.
- Vous évaluez les facteurs de réussite et d'échec et en tirez des conclusions pour votre propre pratique.

## Conditions générales

- Outils : Ordinateur portable
- Méthode de travail : Travail en groupe
- Durée : 60 minutes de recherches, 45 minutes de résumé, analyse et préparation de la présentation, 5 à 10 minutes de présentation

# Perspectives

# Programme des CI – Employé-e-s de commerce CFC

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage			3 <sup>e</sup> année d'apprentissage			
Jours en présentiel		<b>CI 1 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formation/CI</li> <li>Organisation/Rôle</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise »</li> <li>Méthode des 6 étapes</li> <li>Bases du traitement des mandats</li> <li>Orientation vers les services</li> </ul>	<b>CI 2 (octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission d'informations</li> <li>Découverte de l'entreprise</li> <li>Introduction présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI 1</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (avril-juin)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Concept d'information et de communication</li> <li>Réclamations</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> </ul>	<b>CI 6 (août-octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Idée</li> <li>Esquisse</li> <li>Objectif / calendrier</li> <li>Prochaines étapes</li> <li>Groupes d'apprentissage</li> </ul>	<b>CI 7 (novembre-décembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Objectif du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>UA (approfondissement)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> </li> </ul>	<b>CI 8 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>État du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>Documentation</li> <li>UA (fin)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> </li> </ul>		<b>CI 9 (septembre-novembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet               <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation</li> </ul> </li> <li>Entreprise et envi.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse PESTEL</li> </ul> </li> <li>État des lieux</li> <li>Input procédure de qual. en entreprise</li> <li>Introduction présentation de projet</li> </ul>	<b>CI 10 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet               <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation</li> </ul> </li> <li>Atelier compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Fin</li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 1</li> <li>Préparation CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 2</li> <li>Préparation CI 3</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 4</li> <li>Préparation CI 5</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 6</li> <li>Préparation CI 7</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 7</li> <li>Préparation CI 8</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 8</li> <li>Préparation CI 9</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 9</li> <li>Préparation CI 10</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	
Phase d'autoapprentissage guidée			<b>CI 3 (octobre-mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat de travail CI 3</li> </ul> UA <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul> Présentation d'œuvre	<b>CI 5 (juin-août)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat de travail CI 5</li> </ul> UA (Introduction) <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> <li>Idée de projet et réalisation d'une esquisse</li> </ul>							
	Contrôles de compétence			<b>CC CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul> <span style="color: blue; font-size: 2em;">★</span> 1	<b>CC CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificat e-test</li> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> </ul> <span style="color: blue; font-size: 2em;">★</span> 2						
	Test certificat										
	Mandat de transfert			<b>CC CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «traiter les demandes des clients» <span style="color: blue; font-size: 2em;">★</span> 1	<b>CC CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation) <span style="color: blue; font-size: 2em;">★</span> 2						



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



Remise jusqu'au CI 10 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3<sup>e</sup> année

# 47 Perspectives

## CI 9

Dès novembre 2025

### D'ici le prochain CI vous aurez...

- passé les tests de certification des quatre unités d'apprentissage (si ce n'est pas déjà fait) ;
- clôturé votre projet et terminé votre documentation de projet sous la forme d'une œuvre sur Konvink.

### Au prochain CI (qui sera aussi le premier jour de CI de la 3e année de formation), nous...

- nous intéresserons à différents facteurs qui influencent votre entreprise ;
- effectuerons un bilan ;
- répondrons aux questions en suspens en lien avec la procédure de qualification.



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)

# 48 Dates de la 3ème année d'apprentissage

Quoi	Jusqu'à quand
Élaborer une ébauche d'œuvre relative au mandat de transfert 2 « Mon projet » et la publier en classe après avoir obtenu le feu vert du formateur/de la formatrice en entreprise	30.09.25
<b>CI 9</b> (cours en présentiel)	Dès novembre 2025
Effectuer le test de certification « Infrastructures numériques » et le soumettre à titre de prestation fournie pour l'examen	30.11.25
Effectuer le test de certification « Gestion des données » et le soumettre à titre de prestation fournie pour l'examen	30.11.25
Effectuer le test de certification « Contenus numériques » et le soumettre à titre de prestation fournie pour l'examen	30.11.25
Effectuer le test de certification « Langage compréhensible » et le soumettre à titre de prestation fournie pour l'examen	30.11.25
Soumettre l'œuvre relative au mandat de transfert 2 « Mon projet » à titre de prestation fournie pour l'examen après avoir obtenu le feu vert du formateur/de la formatrice en entreprise	30.11.25
<b>CI 10</b> (cours en présentiel)	Dès janvier 2026



# Conclusion



## 50 **Au cours de cette journée en présentiel, vous avez...**

- continué à travailler sur votre projet ;
- continué à compléter votre documentation de projet ;
- travaillé sur certaines unités d'apprentissage sur Konvink.



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)

# 51 Planifier les prochaines étapes

## Définition des tâches

**Étape 1:** Lisez le titre des quatre zones sur la cible.

**Étape 2:** Réfléchissez à votre position dans les différentes zones et positionnez-vous sur la cible.

## Attente / objectif

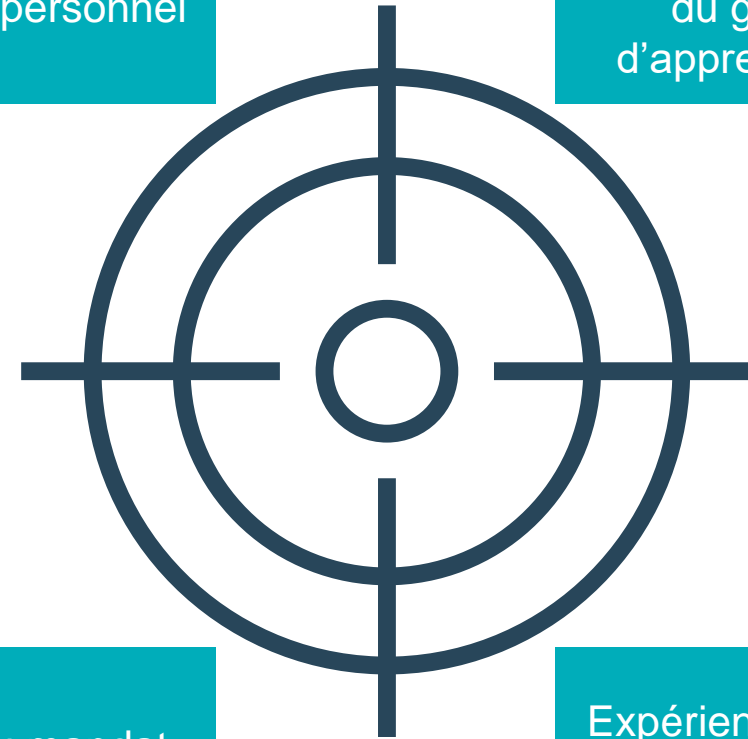
- Vous avez mis à jour votre planification et planifié la suite des opérations.

## Conditions générales

Outils : -  
Méthode de travail: travail individuel  
Durée : 5'

Bénéfice personnel

Ambiance au sein  
du groupe  
d'apprentissage



Clarté du mandat

Expérience Eurêka  
vécue



# 52 Feedback



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)

Merci de votre attention!



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)