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 2

26 septembre 2025

# Programme CI 2

| Heure | Thème |
|---|---|
| 08h30 | – Accueil / Objectifs / Déroulement<br>– Rétrospective<br>– Introduction des contrôles de compétences CI<br>– Transmission active et exhaustive d'informations |
| 12h00 | Pause du midi |
| 13h00 | – Les caractéristiques d'une entreprise<br>– Protection des données en entreprise<br>– Perspectives<br>– Conclusion |
| 16h30 | Fin |

# Objectifs

- Assurer une transmission d'informations active et exhaustive.
- Différencier plusieurs entreprises à l'aide de caractéristiques fondamentales.
- Effectuer une première ébauche d'une présentation d'œuvre au CI.
- Être capable de passer la première partie du contrôle des compétences CI.

# Pourquoi est-ce important ?

- Au niveau des interfaces en entreprise, la transmission, le filtrage et la préparation des informations sont particulièrement importants.
- La structure d’une entreprise détermine le type de tâches que vous assumez dans votre travail quotidien. Toutefois, il n’est pas possible d’établir de lien direct entre la structure d’une entreprise et vos activités.
- Cela explique pourquoi il importe que vous vous imprégniez de la structure et de l’architecture de votre entreprise. Vous serez ainsi en mesure d’avoir une vue globale de la structure dans laquelle s’intègre votre domaine d’activité.
- Vous consignez vos conclusions dans votre présentation d’œuvre. Vous utiliserez aussi la présentation d’œuvre lors du prochain CI pour effectuer les contrôles des compétences.

# Programme CI employé·e de commerce CFC – stage longue durée (SLD)

## 1 an de stage de longue durée d'août à juillet

| | 1re semestre | | | | 2e semestre | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Jours en présentiel** | **CI 1 (août)**<br>• Introduction CI<br>• Travailler avec Konvink<br>• Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise<br>• Gestion des interfaces<br>• Méthode IPDRCE<br>• Les bases de la gestion de mandats<br>• Avoir le sens du service | **CI 2 (septembre)**<br>• présentation d'œuvre<br>• Introduction CC-CI<br>• Transmission d'informations<br>• Les caractéristiques d'une entreprise<br>• Protection des données en entreprise<br>• Introduction phase d'apprentissage autonome encadré | | **CI 4 (novembre)**<br>• État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1<br>• Introduction CC-CI 2<br>• Communication avec les différents groupes d'intérêts<br>• Produits/services<br>• Réglementations dans l'entreprise | **CI 6 (janvier)**<br>Mon projet<br>• Formuler des objectifs SMART<br>• Identifier et prioriser les étapes de travail<br>• Établir un planning<br>• Identifier les défis et chercher des solutions | **CI 7 (février)**<br>Mon projet<br>• Échanges d'expériences<br>• Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet | **CI 8 (mars)**<br>Mon projet<br>• Échanges d'expériences<br>• Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet | **CI 9 (mars)**<br>• Réflexion / finalisation mon projet<br>• Introduction présentation de projet<br>• Analyse PESTEL<br>• Input travail pratique | **CI 10 (avril)**<br>• Présentation mon projet<br>• Compétences transversales<br>• Planification du développement professionnel<br>• Simulation travail pratique |
| **Préparation / Suivi** | • MP CI 1<br>• MS CI 1 | • MP CI 2 | | • MP CI 4<br>• Finaliser l'œuvre pour le MT 1<br>• Soumettre CC-CI 1 | • MP CI 6 | • MP CI 7 | • MP CI 8 | • MP CI 9<br>• Finaliser l'œuvre pour le MT 2<br>• Soumettre CC-CI 2 | • MP CI 10 |
| **Phase d'autoapprentissage guidée** | | | **CI 3**<br>• Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test | **CI 5**<br>• Choisir le domaine spécifique du projet<br>• Définir et développer une idée de projet<br>• Élaborer une ébauche de projet | | | | | |
| **Contrôles de compétence** – **E-Test certificat** | | | **CC-CI 1: Certificat e-test (40%)**<br>• Gérer habilement les interfaces en entreprise<br>• Traiter les demandes des clients sur différents canaux<br>1 | | **CC-CI 2: Certificat e-test (40%)**<br>• Utiliser des infrastructures numériques<br>• Créer des contenus numériques<br>• Garantir la gestion des données<br>• Rédiger des textes compréhensibles<br>2 | | | | |
| **Contrôles de compétence** – **Mandat de transfert** | | | **CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)**<br>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»<br>1 | | **CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)**<br>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)<br>2 | | | | |

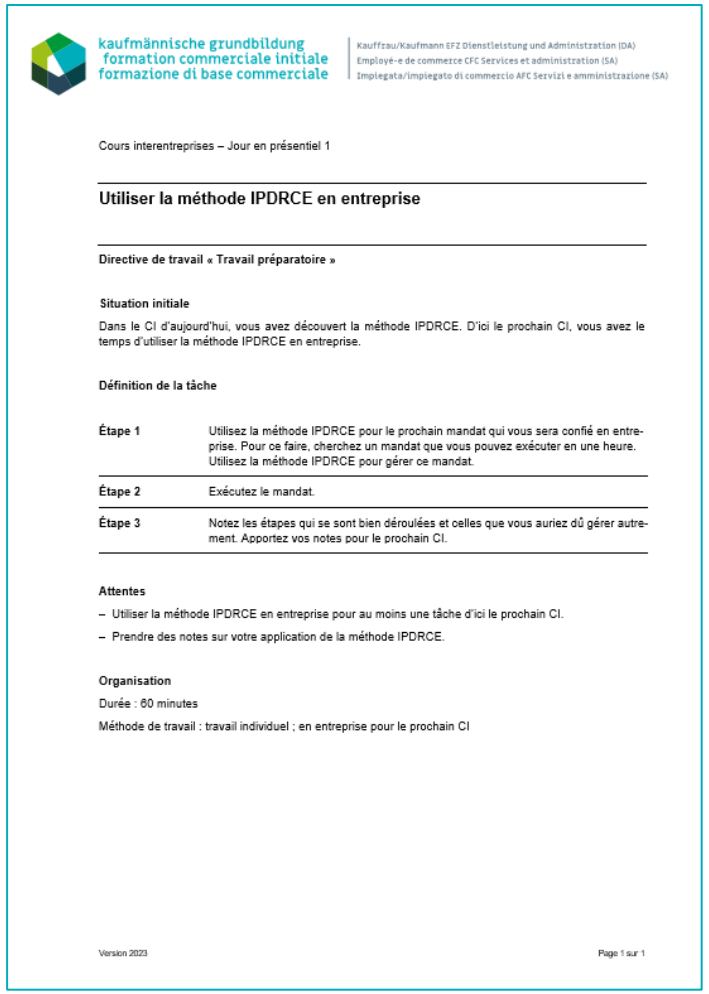
1 Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin du 1er semestre

2 Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2e semestre

# Rétrospective CI 1

# Travail préparatoire

Travail préparatoire « Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise »



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)

Cours interentreprises – Jour en présentiel 1

**Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise**

**Directive de travail « Travail préparatoire »**

**Situation initiale**

Dans le CI d'aujourd'hui, vous avez découvert la méthode IPDRCE. D'ici le prochain CI, vous avez le temps d'utiliser la méthode IPDRCE en entreprise.

**Définition de la tâche**

| | |
|---|---|
| **Étape 1** | Utilisez la méthode IPDRCE pour le prochain mandat qui vous sera confié en entreprise. Pour ce faire, cherchez un mandat que vous pouvez exécuter en une heure. Utilisez la méthode IPDRCE pour gérer ce mandat. |
| **Étape 2** | Exécutez le mandat. |
| **Étape 3** | Notez les étapes qui se sont bien déroulées et celles que vous auriez dû gérer autrement. Apportez vos notes pour le prochain CI. |

**Attentes**

- Utiliser la méthode IPDRCE en entreprise pour au moins une tâche d'ici le prochain CI.
- Prendre des notes sur votre application de la méthode IPDRCE.

**Organisation**

Durée : 60 minutes

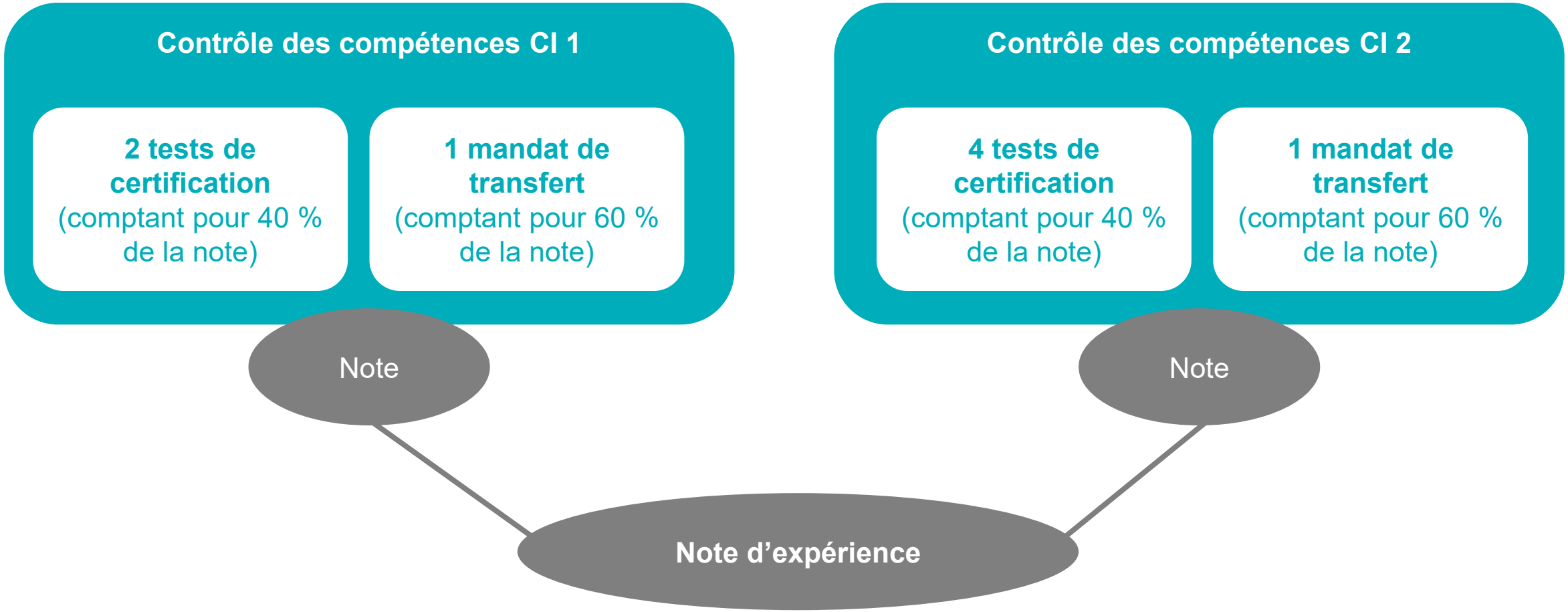
Méthode de travail : travail individuel ; en entreprise pour le prochain CI

Version 2023

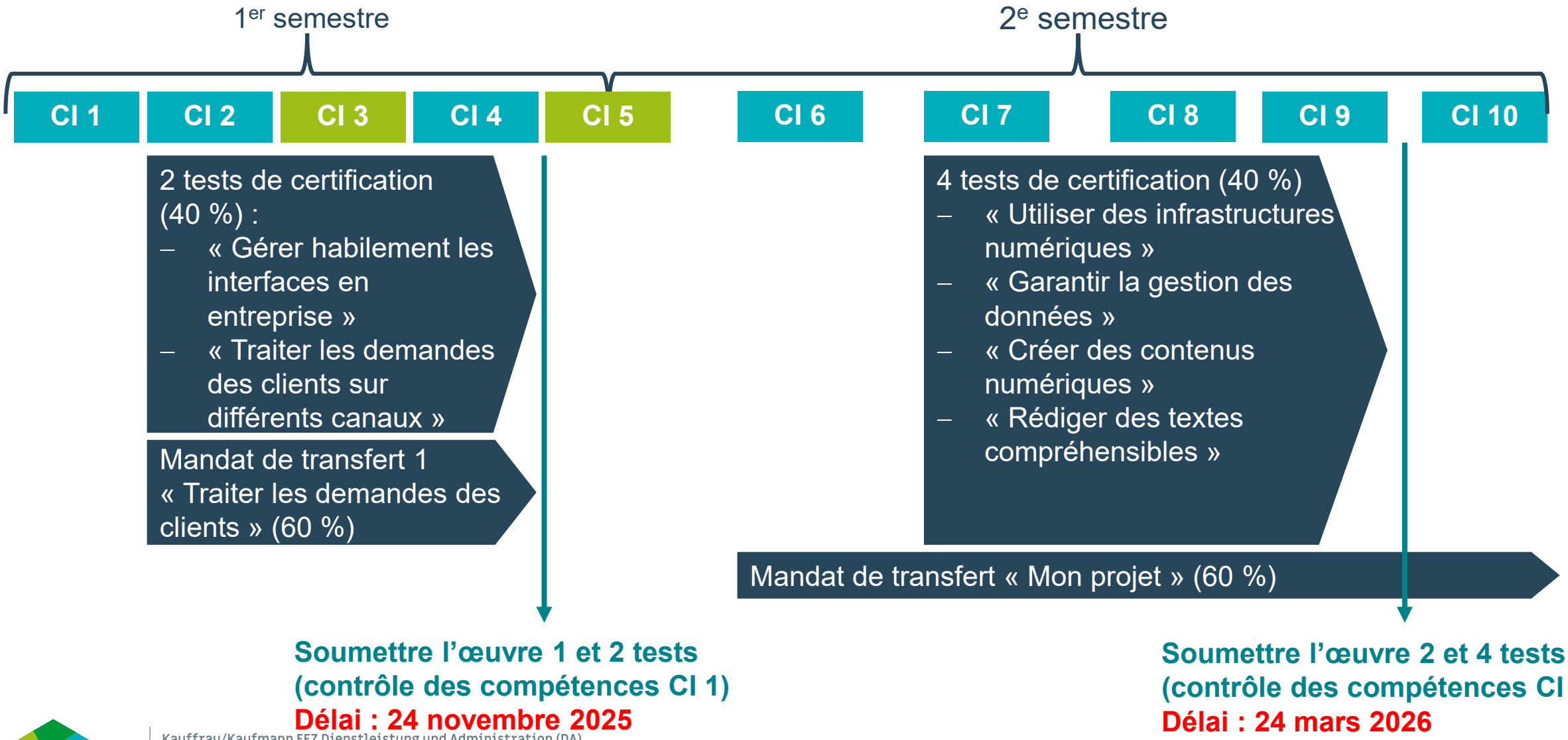
Page 1 sur 1

# Contrôles des compétences CI

# Calcul de la note d’expérience au CI



# Planning


1er semestre
2e semestre
CI 1
CI 2
CI 3
CI 4
CI 5
CI 6
CI 7
CI 8
CI 9
CI 10
2 tests de certification (40 %) :
– « Gérer habilement les interfaces en entreprise »
– « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »
Mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » (60 %)
4 tests de certification (40 %)
– « Utiliser des infrastructures numériques »
– « Garantir la gestion des données »
– « Créer des contenus numériques »
– « Rédiger des textes compréhensibles »
Mandat de transfert « Mon projet » (60 %)
Soumettre l'œuvre 1 et 2 tests (contrôle des compétences CI 1)
Délai : 24 novembre 2025
Soumettre l'œuvre 2 et 4 tests (contrôle des compétences CI 2)
Délai : 24 mars 2026

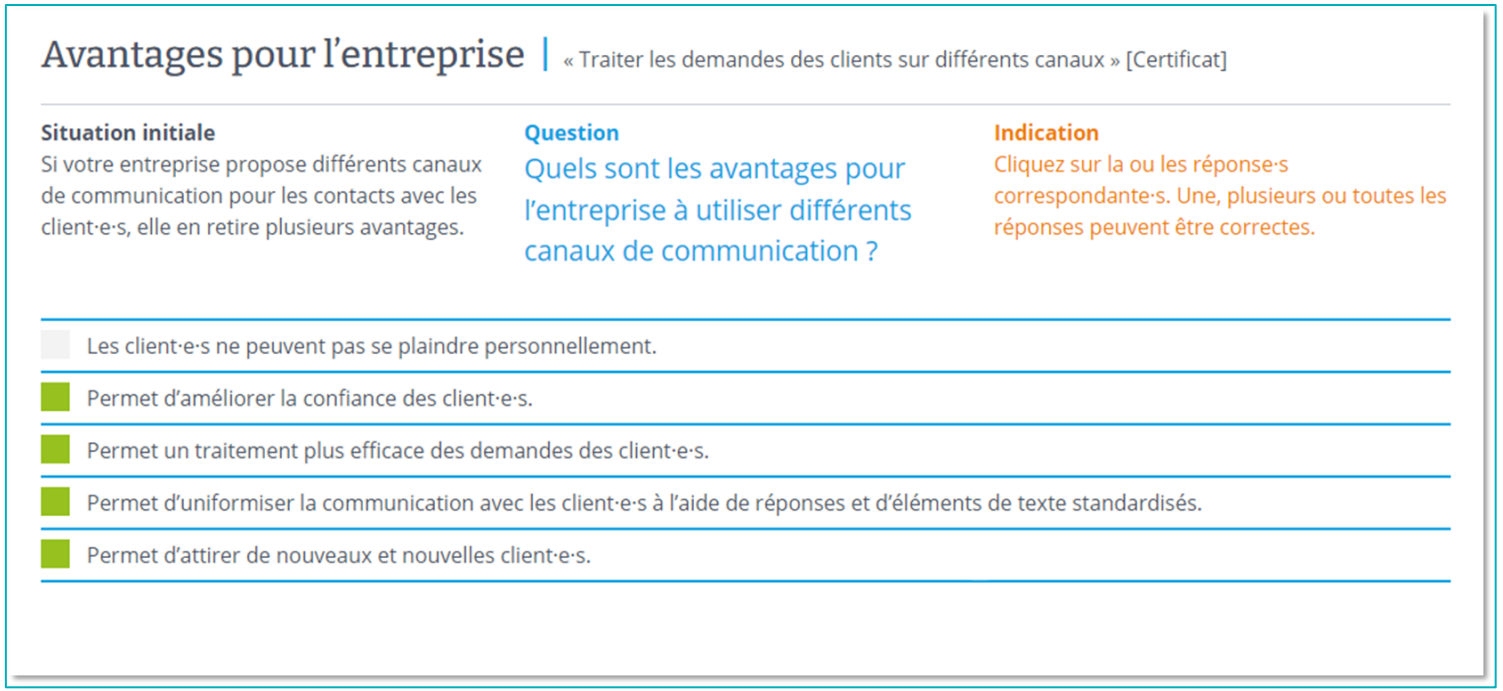
# Les tests de certification

# Les tests de certification – structure

**Contenu** :
Unités d'apprentissage

**Structure :**

- 10 tâches
- 3, 5 ou 8 points par tâche
- 45 points pour l'ensemble du test
- 25 minutes



# Les tests de certification – mise en œuvre

- **Types de tâches :** tâches à choix unique, tâches à choix multiple, tâche de classification ou tâches de chronologie.
- **Dates de passage des tests :**
  - Au choix dans le cadre des phases d'autoapprentissage guidées
  - La date à laquelle les résultats de tous les tests doivent être rendus est imposée

- **Réussite** : à partir de 60 % des points possibles
- **Répétition** : pas possible (de bons résultats aux autres tests et pour le mandat de transfert permettent d'obtenir une bonne note au contrôle des compétences CI, même en cas d'échec à un test de certification)

# Les tests de certification – conseils

- **N’attendez pas le dernier moment pour passer les tests !** (Le meilleur moment pour les passer : après avoir terminé une unité d’apprentissage et l’avoir abordée lors d’une journée en présentiel)
- Faites les **tests d’entraînement** !
- **Lisez attentivement** les tâches et les choix de réponse.
- En cas de doute, il vaut mieux deviner que de ne pas exécuter la tâche
  (aucun point n’est retiré en cas de mauvaise réponse).
- Cherchez un **endroit calme** pour passer le test.
  (Couper le téléphone portable, placer un panneau « Ne pas déranger » sur la porte, etc.)
- **Faites le test seul-e !**
  (Il ne s’agit pas d’un travail de groupe !)

# Les mandats de transfert

# Les mandats de transfert – structure

Chaque mandat de transfert se compose de quatre tâches partielles :

**Tâche partielle 1 :**
Mettre un projet en œuvre dans l'entreprise

**Tâche partielle 2 :**
Documenter la mise en œuvre

**Tâche partielle 3 :**
Analyser la mise en œuvre (identifier les points forts et les points faibles)

**Tâche partielle 4 :**
Déduire des learnings

**Dans l'œuvre sur KONVINK**

# Les mandats de transfert – mise en œuvre

- Vous recevez les mandats de transferts **lors des jours de CI en présentiel**
  - Mandat 1 au cours de la 1re année de formation (CI 2)
  - Mandat 2 au cours de la 2e année de formation (CI 6)

- Après avoir reçu le mandat, vous travaillez de façon **autonome à sa mise en œuvre et à sa documentation**. Votre entreprise vous laissera suffisamment de temps pour cela.
- Au CI, vous avez régulièrement l'occasion de présenter **l'état d'avancement de vos œuvres** et de **poser des questions**.
- Vous devez **soumettre** votre œuvre à une date imposée **pour qu'elle puisse être évaluée.** Jusque-là, vous pouvez adapter et améliorer votre œuvre en permanence.

# Les mandats de transfert – conseils

- Utilisez l'œuvre d'entraînement **« Mon entreprise »** obligatoire pour vous familiariser avec les mandats de transfert et la présentation d'œuvre sur Konvink.
- Dans les œuvres, **illustrez** vos documentations au maximum (photos, extraits de textes, vidéos, etc.).
- Veillez à respecter la **protection des données** et à **indiquer** correctement **les sources**.
- Veillez toujours à **impliquer votre formatrice ou formateur** avant de poster votre œuvre en classe.

# Les mandats de transfert – exemple

**2.1 Situation initiale**

Décrivez brièvement la situation initiale concernant la demande de client-e choisie.

1. De quelle demande s'agit-il ?
2. De qui la demande émane-t-elle et sous quelle forme a-t-elle été envoyée ?
3. Quels contacts avez-vous eus avec cette cliente/ce client jusqu'ici ?
4. Quelles tâches devez-vous accomplir pour le traitement de cette demande ?

**2.2 Étapes**

Décrivez comment vous devez procéder concrètement pour traiter cette demande. Décrivez vos activités étape par étape. Votre documentation doit donner des éclaircissements sur les aspects suivants :

– Comment avez-vous identifié les besoins de la cliente/du client ?

– Comment avez-vous concrètement pris en compte les besoins de la cliente/du client ?

– Quels canaux de communication avez-vous utilisés (exemple) ?

– Qu'avez-vous fait ? Quand ? Comment ? Avec quels moyens ?

**2.3 Réflexion**

Revoyez votre réalisation et répondez aux deux questions suivantes dans le domaine « Réflexion » :

1. En quoi la procédure décrite ici est professionnelle ? Qu'est-ce que vous avez particulièrement bien exécuté dans le traitement de la demande de la cliente/du client ?
2. Rétrospectivement, quels aspects de votre procédure trouvez-vous moins bien ?

Citez deux aspects par question et justifiez clairement vos réponses.

**2.4 Learnings**

Expliquez les enseignements que vous avez tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e. Que feriez-vous de manière identique et que feriez-vous différemment ? Citez trois aspects et justifiez clairement vos réponses.

# Structure de la présentation d'œuvre

- **La présentation d'œuvre sur Konvink vous permet de montrer ce que vous maîtrisez déjà.**

- Dans la présentation d'œuvre vous consignez :
  - des prestations issues de votre environnement de travail,
  - des enseignements intéressants provenant des CI,
  - des informations intéressantes recueillies lors de travaux de projet ou d'un travail bénévole,

- Notamment à l'aide de :
  - résumés,
  - rapports,
  - photos,
  - graphiques.

# Éléments de la présentation d’œuvre

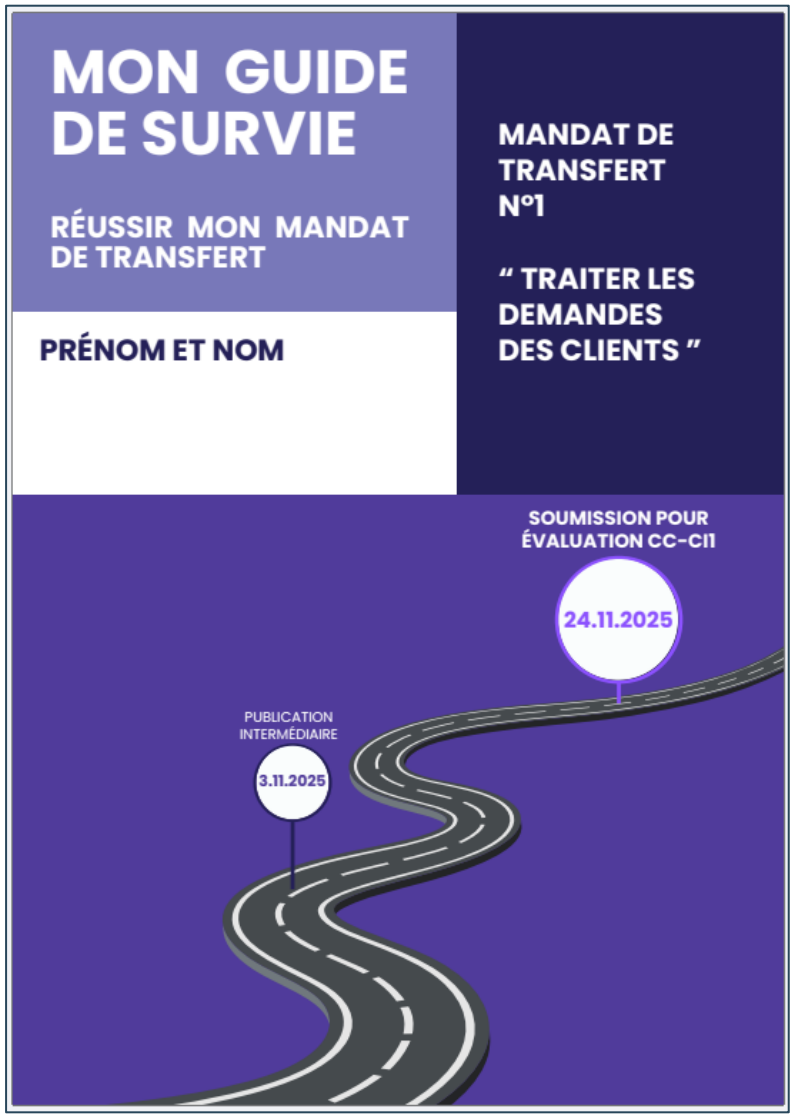
# Veuillez tenir compte des points suivants…

- Élaborez vos œuvres de façon autonome.
- Lorsque vous donnez des informations, indiquez toujours d'où vous les tenez (p. ex. source).
- Respectez la protection des données (anonymiser les noms, obtenir l'autorisation pour partager des photos, supprimer les informations sensibles).

- Ne copiez pas de contenus de vos condisciples ou de personnes en formation d'une autre année.
- Ne reprenez pas des textes de tiers en faisant un copier-coller.
- Ne partagez pas des informations de votre entreprise qui sont sensibles, confidentielles ou à usage interne exclusif.

# Atelier - mandat de transfert 1

Par groupe, complétez votre « Guide de survie », pour bien réussir votre mandat de transfert !



# Résumé

**Présentation d'œuvre**

## Sens et but de la présentation d'œuvre

- Consigner son propre savoir-faire acquis dans différents lieux de formation
- Réfléchir à son propre savoir-faire

## Éléments de la présentation d'œuvre

- Détails
- Étapes
- Réflexions
- Learnings
- Publication
- Partage

## Directives et règles

- Élaborer l'œuvre de façon autonome
- Citer les sources
- Respecter la protection des données

# Transmission active et exhaustive d'informations

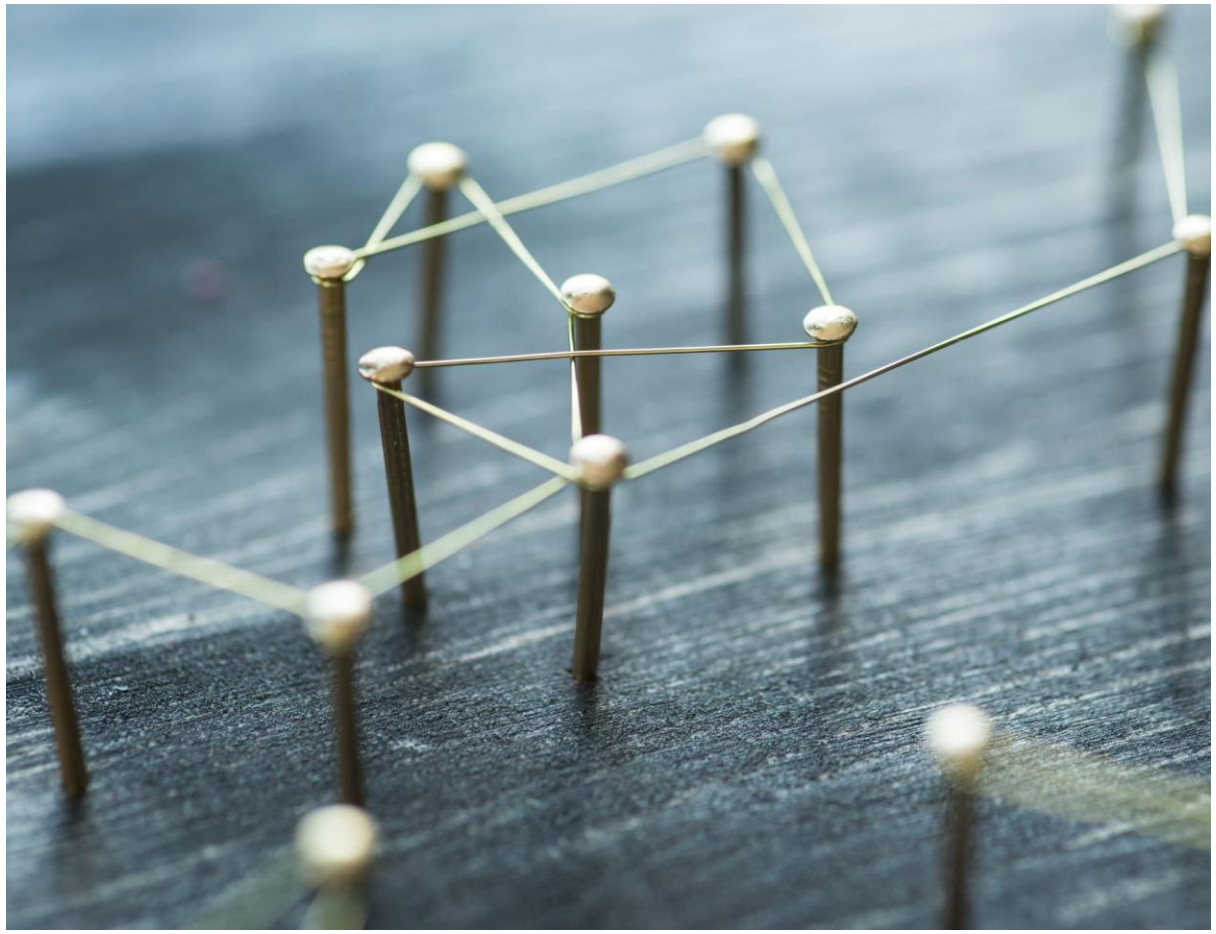
# Le jeu du téléphone

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)

# Transmettre des informations de façon active et exhaustive

- Au premier CI, vous avez appris les bases du thème « Gérer habilement les interfaces en entreprise ».

- Aujourd'hui, nous allons découvrir une autre tâche relative au thème « Gérer habilement les interfaces en entreprise » : **La transmission active et exhaustive d'informations**



# Une mise en œuvre incorrecte

Lien

# Une mise en œuvre correcte

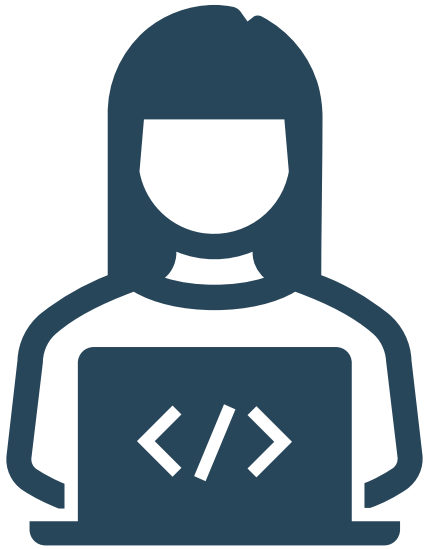
Lien

# Questions à se poser pour un bon flux d’informations

# Transmission active et exhaustive d'informations

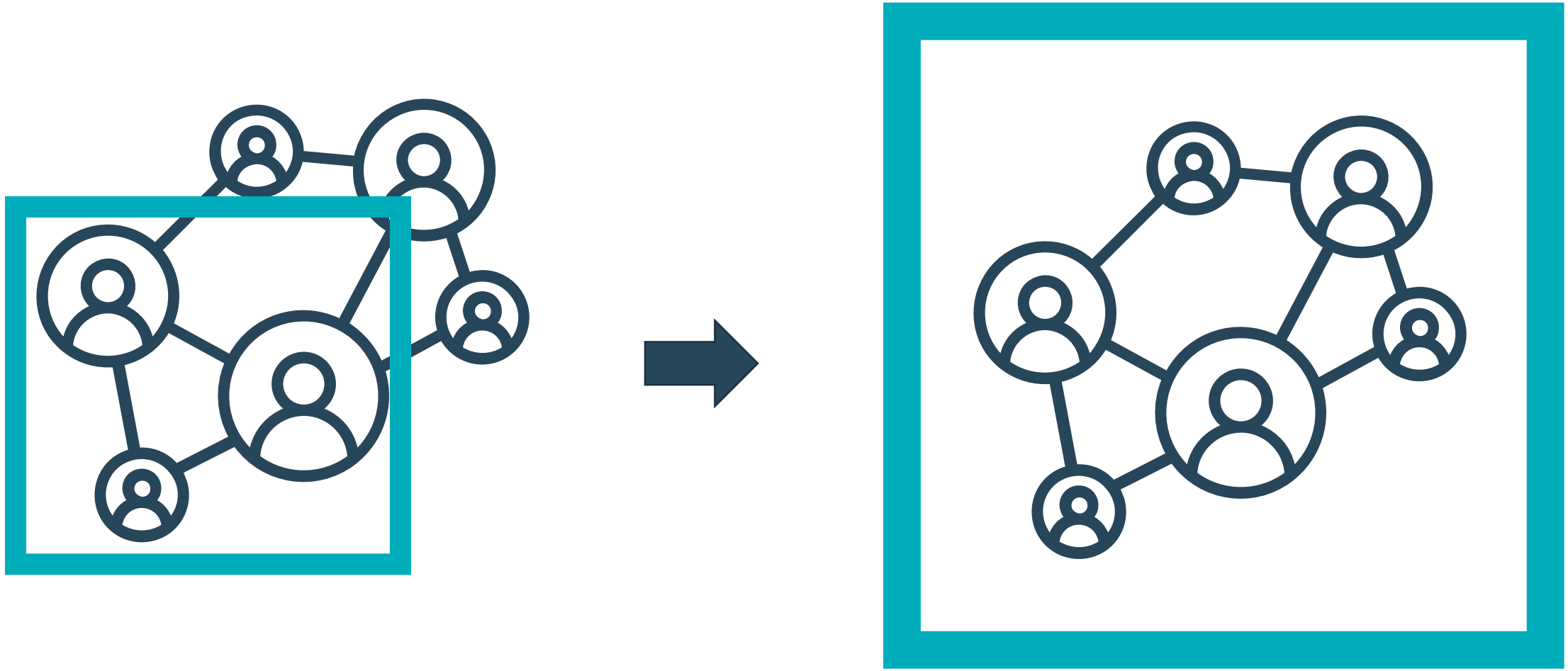
Temps individuel pour continuer de travailler dans l’unité d’apprentissage

« Gérer habilement les interfaces en entreprise »

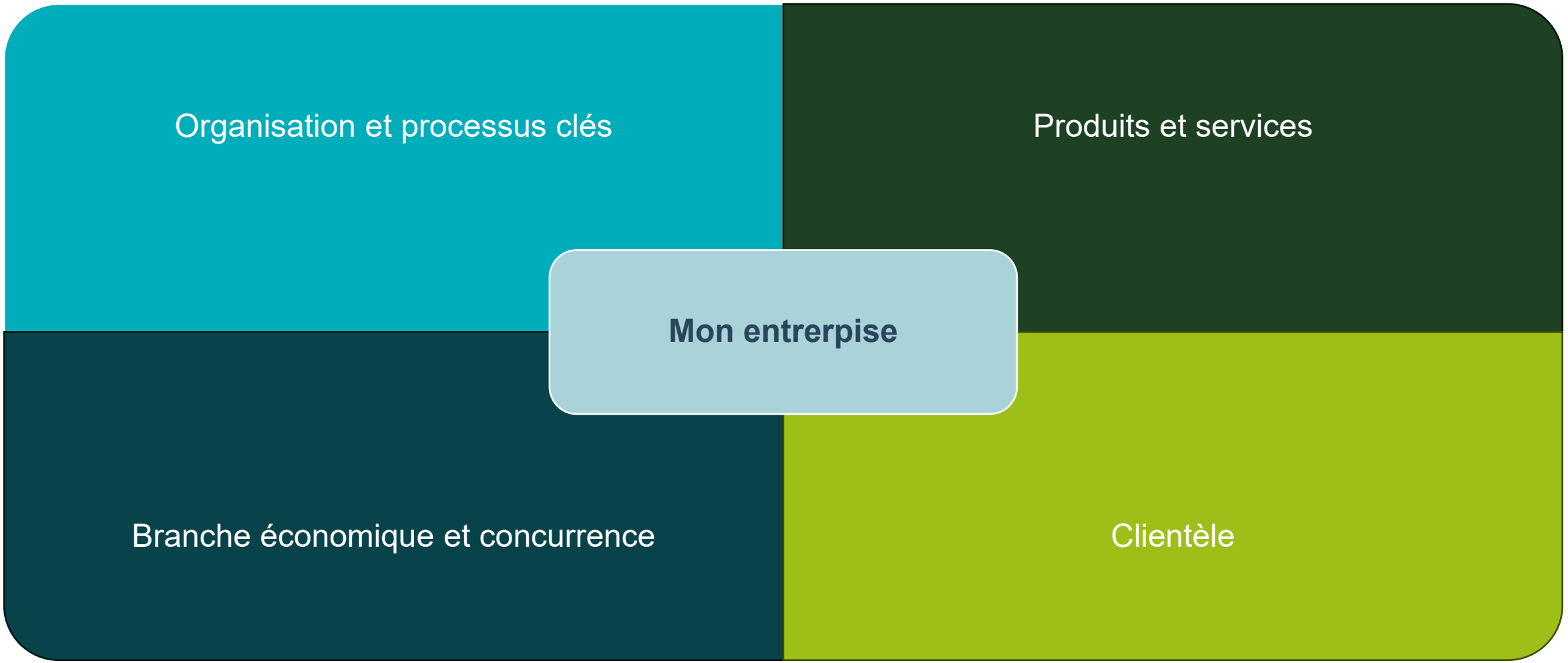


# Les caractéristiques d’une entreprise

# Des interfaces en entreprise à la structure globale



# Les caractéristiques d’une entreprise



# Atelier « Mon entreprise »

## Définition des tâches

**Étape 1:** Traitez les quatre postes suivants et documentez les tâches dans une œuvre (« Mon entreprise »).

Poste 1 : Produits et services
Poste 2 : Clientèle
Poste 3 : Branche économique et concurrence
Poste 4 : Organisation et processus clés en entreprise

**Étape 2:** Une fois que vous avez travaillé sur tous les postes, partagez l'œuvre en classe.

**Étape 3:** Regardez l'œuvre de votre voisin(e) de table et donnez-lui un feed-back au moyen de la fonction de commentaire.

## Attente / objectif

- Lire attentivement la définition de la tâche de chaque poste.
- Répartir le temps intelligemment entre les tâches partielles pour pouvoir travailler aux quatre postes. L'ordre n'a pas d'importance.
- Documentez les tâches dans l'œuvre "Mon entreprise" et notez séparément les questions ouvertes.
- Vous avez lu et commenté l'œuvre de votre voisin(e) de table.

## Conditions générales

| | |
|---|---|
| Outils : | Ordinateur portable, Konvink |
| Méthode de travail: | travail individuel |
| Durée : | 100' (4 x 25') pour le traitement des postes, 20' pour lire et commenter l'œuvre de ton/ta voisin(e) de table |

# Mandat d’entraînement mon entreprise

A publier dans Konvink d’ici au 31.10.25

# Protection des données en entreprise

# Définition de la « protection des données »

- Exemples de données sensibles :
  - données sur les noms de clientes et de clients ;
  - numéros de carte de crédit ;
  - chiffres commerciaux ;
  - photos de personnes.

- Sans autorisation, il est interdit de :
  - partager ces données ;
  - les copier ;
  - les publier ;
  - les enregistrer ;
  - les transmettre à des tiers ;
  - les diffuser sur des canaux non protégés.

En enfreignant la protection des données, on s’expose à une amende ou à une peine.

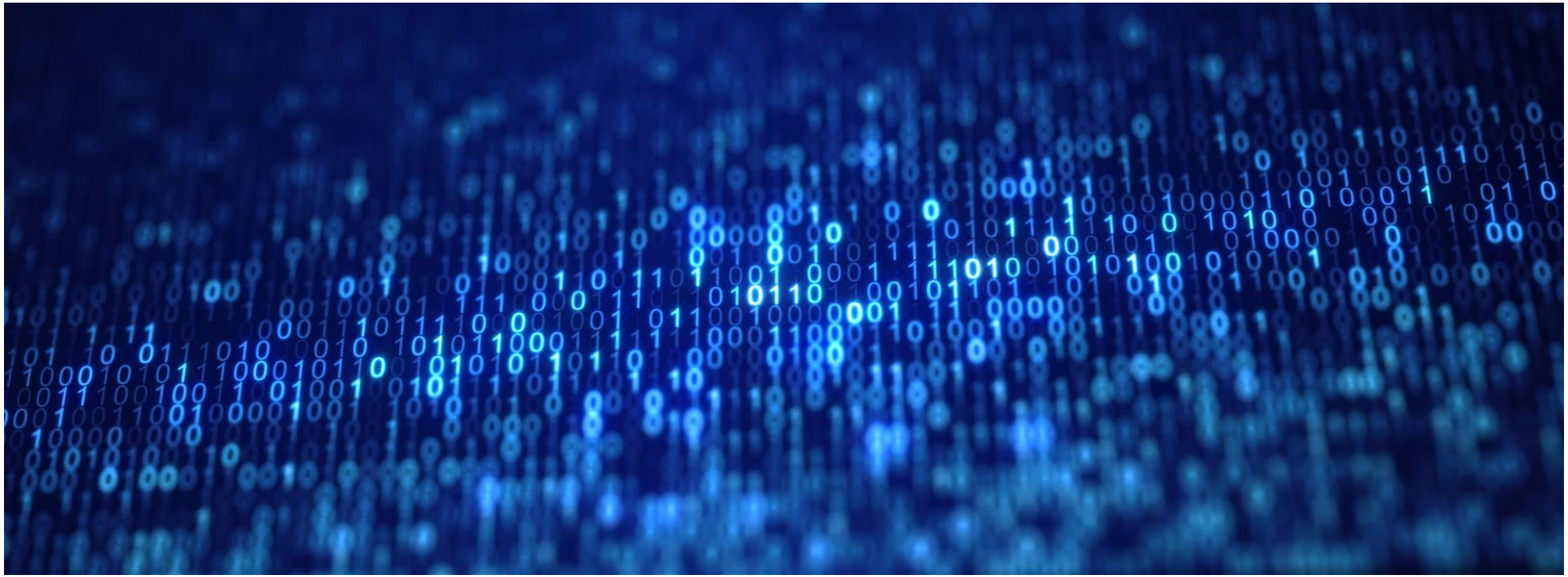
# Protection des données en entreprise

- Photos, vidéos et enregistrements audio d’événements de l’entreprise
- Discussions lors de réunions
- Informations internes
- Propres outils de travail (p. ex. ordinateur portable, téléphone)
- Documents publicitaires
- Données de clientes et de clients (p. ex. adresse e-mail, nom, solvabilité)
- Recettes/méthodes secrètes
- Secrets commerciaux

# La protection des données s’applique toujours :

| Données personnelles | Graphiques, photos, enregistrements audio et vidéo | Texte | Affaires commerciales |
|---|---|---|---|
| – Ne pas communiquer les données personnelles (p. ex. noms, numéros de téléphone) de tiers (clientèle, personnel) | – Citer la source (p. ex. d’un site Internet)<br>– Demander l’autorisation aux personnes qui figurent sur le support (p. ex. avant de poster sur les réseaux sociaux)<br>– Demander l’autorisation de la personne responsable avant de publier les données | – Citer la source (p. ex. d’un manuel ou d’un site Internet)<br>– Ne jamais recopier entièrement des textes en se les appropriant | – Ne pas communiquer des informations obtenues lors de réunions et de discussions à d’autres collaboratrices et collaborateurs qui ne se trouvaient pas à la réunion.<br>– Ne divulguer les secrets commerciaux à personne au sein de l’entreprise ni en dehors |

# Quiz: Est-ce permis ou pas ?



# Résumé

**Protection des données en entreprise**

## La protection des données dans le quotidien professionnel

- Photos, enregistrements audio, vidéos d'événements de l'entreprise
- Outils de travail
- Informations internes
- Discussions lors de réunions
- Dossier de candidature
- Données de la clientèle
- Secrets commerciaux
- Recettes/méthodes secrètes

## Principales règles

- Ne pas transmettre de données de tiers
- Ne pas poster de photos, d'enregistrements audio ni de vidéos sans autorisation
- Citer les sources
- Ne pas communiquer d'informations obtenues lors de réunions à d'autres collaboratrices et collaborateurs
- En cas d'incertitude, demander à la personne responsable

## La notion de protection des données

- La protection des données porte sur des « données sensibles ».
- En enfreignant la protection des données, on s'expose à une amende ou à une peine.

# Perspectives

# Programme CI employé·e de commerce CFC – stage longue durée (SLD)

## 1 an de stage de longue durée d'août à juillet

| | 1re semestre | | | | 2e semestre | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Jours en présentiel** | **CI 1 (août)**<br>• Introduction CI<br>• Travailler avec Konvink<br>• Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise<br>• Gestion des interfaces<br>• Méthode IPDRCE<br>• Les bases de la gestion de mandats<br>• Avoir le sens du service | **CI 2 (septembre)**<br>• présentation d'œuvre<br>• Introduction CC-CI<br>• Transmission d'informations<br>• Les caractéristiques d'une entreprise<br>• Protection des données en entreprise<br>• Introduction phase d'apprentissage autonome encadré | | **CI 4 (novembre)**<br>• État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1<br>• Introduction CC-CI 2<br>• Communication avec les différents groupes d'intérêts<br>• Produits/services<br>• Réglementations dans l'entreprise | **CI 6 (janvier)**<br>Mon projet<br>• Formuler des objectifs SMART<br>• Identifier et prioriser les étapes de travail<br>• Établir un planning<br>• Identifier les défis et chercher des solutions | **CI 7 (février)**<br>Mon projet<br>• Échanges d'expériences<br>• Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet | **CI 8 (mars)**<br>Mon projet<br>• Échanges d'expériences<br>• Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet | **CI 9 (mars)**<br>• Réflexion / finalisation mon projet<br>• Introduction présentation de projet<br>• Analyse PESTEL<br>• Input travail pratique | **CI 10 (avril)**<br>• Présentation mon projet<br>• Compétences transversales<br>• Planification du développement professionnel<br>• Simulation travail pratique |
| **Préparation / Suivi** | • MP CI 1<br>• MS CI 1 | • MP CI 2 | | • MP CI 4<br>• Finaliser l'œuvre pour le MT 1<br>• Soumettre CC-CI 1 | • MP CI 6 | • MP CI 7 | • MP CI 8 | • MP CI 9<br>• Finaliser l'œuvre pour le MT 2<br>• Soumettre CC-CI 2 | • MP CI 10 |
| **Phase d'autoapprentissage guidée** | | | **CI 3**<br>• Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test | **CI 5**<br>• Choisir le domaine spécifique du projet<br>• Définir et développer une idée de projet<br>• Élaborer une ébauche de projet | | | | | |
| **Contrôles de compétence** – **E-Test certificat** | | | **CC-CI 1: Certificat e-test (40%)**<br>• Gérer habilement les interfaces en entreprise<br>• Traiter les demandes des clients sur différents canaux<br>1 | | **CC-CI 2: Certificat e-test (40%)**<br>• Utiliser des infrastructures numériques<br>• Créer des contenus numériques<br>• Garantir la gestion des données<br>• Rédiger des textes compréhensibles<br>2 | | | | |
| **Contrôles de compétence** – **Mandat de transfert** | | | **CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)**<br>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»<br>1 | | **CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)**<br>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)<br>2 | | | | |

1 Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin du 1er semestre

2 Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2e semestre

# Perspectives CI4

**Contenus d'apprentissage**

- Clients et fournisseurs d'une entreprise
- Conception de la communication avec les clients

**Mandat de préparation**

- Réaliser l'UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise », y compris le test électronique
- Compléter l'œuvre « Mon entreprise » avec les tâches du mandat de training et la publier dans la classe après validation par le formateur/la formatrice.
- Créer une œuvre pour le mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients » au brouillon et la publier en classe après validation par le formateur/la formatrice

# Délais CI – vue globale

| | Sept. | Oct. | Nov. | Déc. | Janv. | Fév. | Mars | Avr. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **CI1** | | | | | | | | |
| **CI2** | | | | | | | | |
| Publication du mandat d'entrainement "mon entreprise" | | 31.oct | | | | | | |
| **CI3 - apprentissage autonome guidé** | | | | | | | | |
| **CI3 - Webinaire pour répondre aux questions restantes sur CI3** | | 16 ou 27 octobre | | | | | | |
| Documentation du mandat de transfert n°1 | | Dès le CI3 jusqu'à après le CI4 | | | | | | |
| **Publication intermédiaire du mandat de transfert n°1**<br>- Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable | | | 03.nov | | | | | |
| **CI4** | | | | | | | | |
| **Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI1**<br>Mandat de transfert n°1 : traiter les demandes des clients<br>Certificats e-tests :<br>- gérer habilement les interfaces en entreprise<br>- traiter les demandes des clients sur différents canaux | | | | 24.nov | | | | |
| **CI5 - apprentissage autonome guidé** | | | | | | | | |
| **CI5 - apprentissage autonome guidé - Touchpoint** | | | | 5 ou 10 décembre | | | | |
| **CI6** | | | | | | | | |
| **CI7** | | | | | | | | |
| **CI8** | | | | | | | | |
| Documentation du mandat de transfert n°2 | | | | | Dès le CI6 jusqu'à après le CI9 | | | |
| **Publication intermédiaire du mandat de transfert n°2**<br>- Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable | | | | | | 27.févr | | |
| **CI9** | | | | | | | | |
| **Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI2**<br>Mandat de transfert n°2<br>Certificats e-tests :<br>- utiliser les infra structures numériques<br>- créer des contenus numériques<br>- garantir la gestion des données<br>- rédiger des textes compréhensibles | | | | | | | 23.mars | |
| **Remplir le travail préparatoire au travail pratique** | | | | | | | 27.mars | |
| **CI10** | | | | | | | | |
| **Examens** | | | | | | | | Examen |

# 1er semestre – Délais CI

| | Sept. | Oct. | Nov. |
|---|---|---|---|
| **CI1** | | | |
| **CI2** | | | |
| Publication du mandat d'entrainement "mon entreprise" | | **31.oct** | |
| **CI3 - apprentissage autonome guidé** | | | |
| **CI3 - Webinaire pour répondre aux questions restantes sur CI3** | | **16 ou 27 octobre** | |
| Documentation du mandat de transfert n°1 | | **Dès le CI3 jusqu'à après le CI4** | |
| **Publication intermédiaire du mandat de transfert n°1**<br>- Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable | | | **03.nov** |
| **CI4** | | | |
| **Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI1**<br>Mandat de transfert n°1 : traiter les demandes des clients<br>Certificats e-tests :<br>- gérer habilement les interfaces en entreprise<br>- traiter les demandes des clients sur différents canaux | | | **24.nov** |

# 2ème semestre – Délai CI

| | Nov. | Déc. | Janv. | Fév. | Mars | Avr. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **CI5 - apprentissage autonome guidé** | | | | | | |
| **CI5 - apprentissage autonome guidé - Touchpoint** | | **5 ou 10 décembre** | | | | |
| **CI6** | | | | | | |
| **CI7** | | | | | | |
| **CI8** | | | | | | |
| Documentation du mandat de transfert n°2 | | | **Dès le CI6 jusqu'à après le CI9** | | | |
| **Publication intermédiaire du mandat de transfert n°2**<br>- Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable | | | | **27.févr** | | |
| **CI9** | | | | | | |
| **Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI2**<br>Mandat de transfert n°2<br>Certificats e-tests :<br>- utiliser les infra structures numériques<br>- créer des contenus numériques<br>- garantir la gestion des données<br>- rédiger des textes compréhensibles | | | | | **23.mars** | |
| **Remplir le travail préparatoire au travail pratique** | | | | | **27.mars** | |
| **CI10** | | | | | | |
| **Examens** | | | | | | **Examen** |

# Conclusion

# Au cours de cette journée en présentiel, vous…

- avez découvert les bases de la transmission d'informations active et exhaustive ;
- avez réfléchi à différentes caractéristiques de l'entreprise ;
- obtenu de précieuses informations sur les contrôles des compétences CI.

Vous avez maintenant la possibilité de revenir sur le contenu. Quels enseignements emportez-vous dans votre sac à dos personnel ?

Discutez de vos réflexions avec votre voisin(e) (5 minutes).
Ensuite, nous rassemblons les réflexions en plénière (10 minutes).

# Feedback

# Merci de votre attention!