



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 4

7 novembre 2025

2 Programme CI 4

Heure	Thème
08h30	– Accueil / Objectifs / Déroulement – Rétrospective – Présentation d'œuvre – Introduction au CI-CC 2 et CI5 – Communication avec les différents groupes d'intérêts Partie 1
11h30	Pause du midi
12h30	– Communication avec les différents groupes d'intérêts Partie 2 – L'élaboration de prestations et de produits finis – Dispositions légales et règles de l'entreprise – Perspectives – Conclusion
16h45	Fin



3 Objectifs

- Vous savez quel est votre mandat dans le cadre du CC-CI 2 et êtes en mesure de vous organiser pour les différentes phases de votre journée d'apprentissage autonome guidé (CI jour 5).
- Citer les bases d'un entretien de réclamation réussi.
- Expliquer avec ses propres mots le processus de production de biens et de services au sein de son entreprise.
- Identifier les marchés pertinents de son entreprise.
- Prendre en compte les dispositions légales et les règles de l'entreprise dans son comportement professionnel.



4 Pourquoi est-ce important ?

- Vous saurez comment fonctionne la production de biens et de services dans votre entreprise et pourrez donner des renseignements de manière compétente.
- Au niveau des interfaces, vous êtes en effet en contact avec différents groupes d'intérêts et représentez professionnellement votre entreprise.
- Cela signifie que vous devez respecter les normes de communication ainsi que les conditions-cadres légales et de l'entreprise.



Rétrospective

6 Rétrospective



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)

7 Mandat de préparation

- Créer et publier un œuvre pour le mandat d'entraînement « Mon entreprise » → 31 octobre 2025
- Publication intermédiaire de votre mandat de transfert 1 « Traiter les demandes des clients ». → 3 novembre 2025





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

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

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



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



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

Délais CI – vue globale

[illegible]

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 - Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable			03.nov
CI4			
Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI1 Mandat de transfert n°1 : traiter les demandes des clients Certificats e-tests : - gérer habilement les interfaces en entreprise - traiter les demandes des clients sur différents canaux			24.nov

Pour soumettre votre CC-CI1,
veuillez vous référer à la
procédure qui vous sera
envoyée par e-mail !

2ème semestre – Délai CI

	Nov.		Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.
CI5 - apprentissage autonome guidé							
CI5 - apprentissage autonome guidé - Touchpoint			5 ou 10 décembre				
CI5 - rédaction de l'ébauche de projet (une fois la validation du formateur CI)							
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 - Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable					27.févr		
CI9							
Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI2 Mandat de transfert n°2 Certificats e-tests : - utiliser les infra structures numériques - créer des contenus numériques - garantir la gestion des données - rédiger des textes compréhensibles						23.mars	
Remplir le travail pratique						27.mars	
CI10							
Examens							Examen

Présentation d'œuvre

Evaluez votre œuvre

Critère 1 : situation initiale



✓ Vous répondez aux quatre questions du point 2.1 :

Critère 2 : description de la procédure



✓ Vous répondez aux quatre questions du point 2.2 :

1. Comment avez-vous identifié les besoins de la clientèle client ?
- 2.
- 3.
- 4.

✓ La d

✓ Des

✓ Des

« Tra

Critère 3 : adéquation de la procédure



✓ Votre procédure décrite en réponse au point 2.2 est complète, claire et logique.

✓ En lisant votre procédure, nous pouvons valider que vous avez adopté **une approche professionnelle** dans le traitement de la demande client expliquée.

Critère 4 : réflexion



✓ Vous citez **deux aspects** pour chacune des questions suivantes :

1. E
2. C
3. C

Vos ré

Vous j

Critère 5 : learnings



✓ Vous expliquez trois apprentissages que vous avez tirés de la situation décrite.

✓ Vos apprentissages découlent d'une réflexion.

✓ Vous a

que vi

Critère 6 : caractère compréhensible



✓ Votre œuvre est grammaticale.

✓ Vous avez vérifié le copier/coller.

✓ Vous avez également expliqué vos réflexions » d

Critère 7 : protection des données



✓ Votre œuvre contient une étape « sources ».

Vous avez joint les documents « attestation sur l'honneur » et « attestation formateur » à l'étape « sources ».

On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.

Exemple :
Pour chaque média, vous avez indiqué :
« fait par moi-même », « document de mon entreprise », etc.

Vous respectez la loi sur la protection des données.

utilisation de l'IA dans vos sources.

Règle des points



- 3 points : Tu réponds à la totalité des critères.
- 2 points : Tu réponds à plus de la moitié des critères.
- 1 point : Tu réponds à moins de la moitié des critères.
- 0 point : Tu ne réponds à aucun des critères.



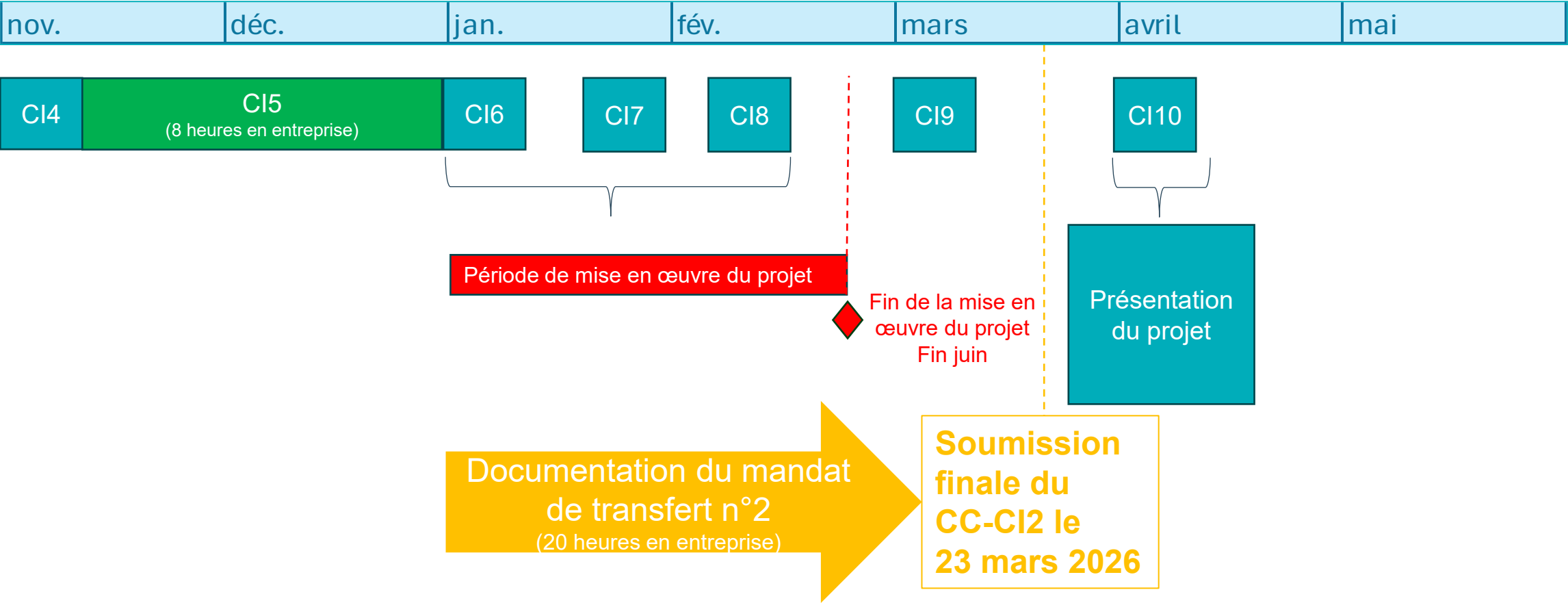
CC-CI 2: Introduction

15 Éléments CC-CI 2

Éléments	Pondération
Mandat de transfert 2 « Mon Projet »	60 %
4 Tests de certification « Utiliser des infrastructures numériques » « Garantir la gestion des données » « Créer des contenus numériques » « Rédiger des textes compréhensibles »	40 %



Grandes étapes du projet



17 L'essentiel en bref

- Vous mettez en œuvre un projet qui vous est propre dans votre entreprise et documentez sa réalisation dans une œuvre sur Konvink.
- Pour le projet, vous devez choisir le domaine spécifique « Infrastructure technologique » ou « Développement de contenu ».
- Dans la phase d'autoapprentissage guidée, vous réfléchissez au projet que vous aimeriez mettre en œuvre.
- Dans cette optique, nous clarifions aujourd'hui les principales questions concernant la mise en œuvre du projet.



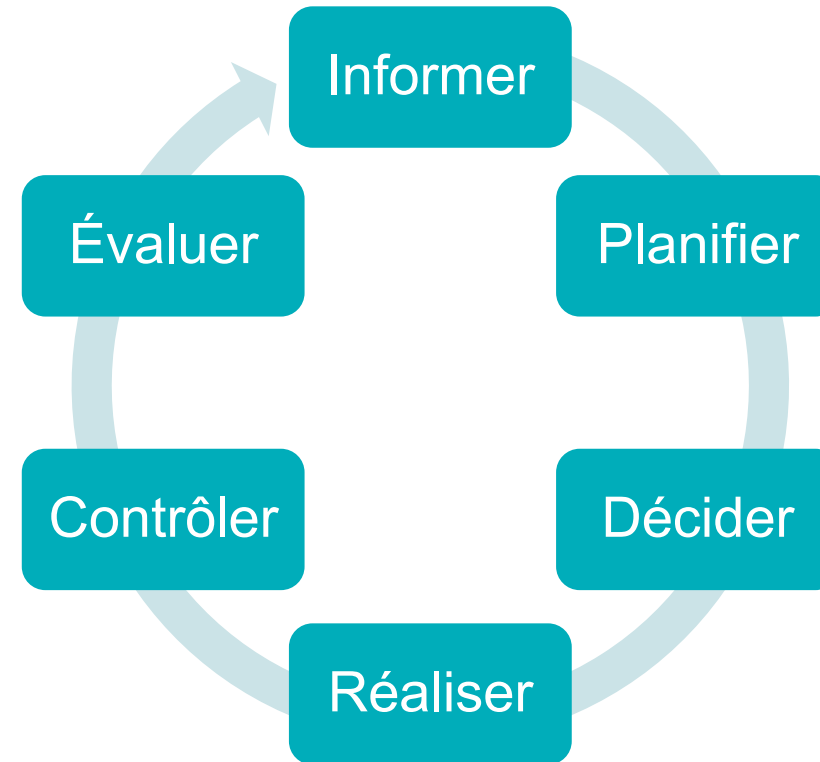
18 Un projet...

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



19 Un projet se compose de plusieurs phases

1. Obtenir des informations
2. Planifier la mise en œuvre
3. Prendre des décisions
4. Mettre en œuvre le projet
5. Contrôler la mise en œuvre
6. Évaluer le projet



20 Idées de projets possibles

Infrastructure technologique	Développement de contenu
– Mettre en place une boutique en ligne permettant de commander des produits – Introduire un nouvel outil pour la réservation de salles en interne – Optimiser l'archivage des données sur le serveur – Mettre en place un outil pour la numérisation des factures – Introduire un nouvel outil pour les visioconférences – Mettre en place le système Customer Relationship Management (CRM)	– Concevoir une brochure d'entreprise – Standardiser un modèle pour la communication interne et externe. – Optimiser la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux – Créer des documents de formation standardisés pour les nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs – Concevoir une vidéo pour le marketing des places d'apprentissage – Mettre en place une newsletter – Créer une vidéo promotionnelle sur YouTube – Mettre en place un podcast d'actualité pour le personnel afin de remplacer le tableau d'affichage – Développer des lignes directrices pour l'utilisation uniforme des canaux de communication dans l'entreprise – Concevoir et mettre en oeuvre une campagne marketing pour un produit défini – Mettre en place un site Internet pour l'entreprise



Critères

Complexité appropriée :

Le projet doit s'étendre sur une certaine durée, mais être terminé à la fin de la deuxième année d'apprentissage.

Mise en application :

- Environnement de travail et domaine d'activité ?
- Ressources disponibles (temps de toutes les personnes impliquées, moyens financiers, etc.)
- Autres conditions-cadres (processus internes, consignes du service informatique, marketing, etc.) ?

Utilité pour l'entreprise :

Faites quelque chose qui profitera à votre entreprise ou à votre service !



22 Pertinence

Votre projet et votre note au contrôle des compétences CI 2 dépendent de votre choix d'un thème approprié.

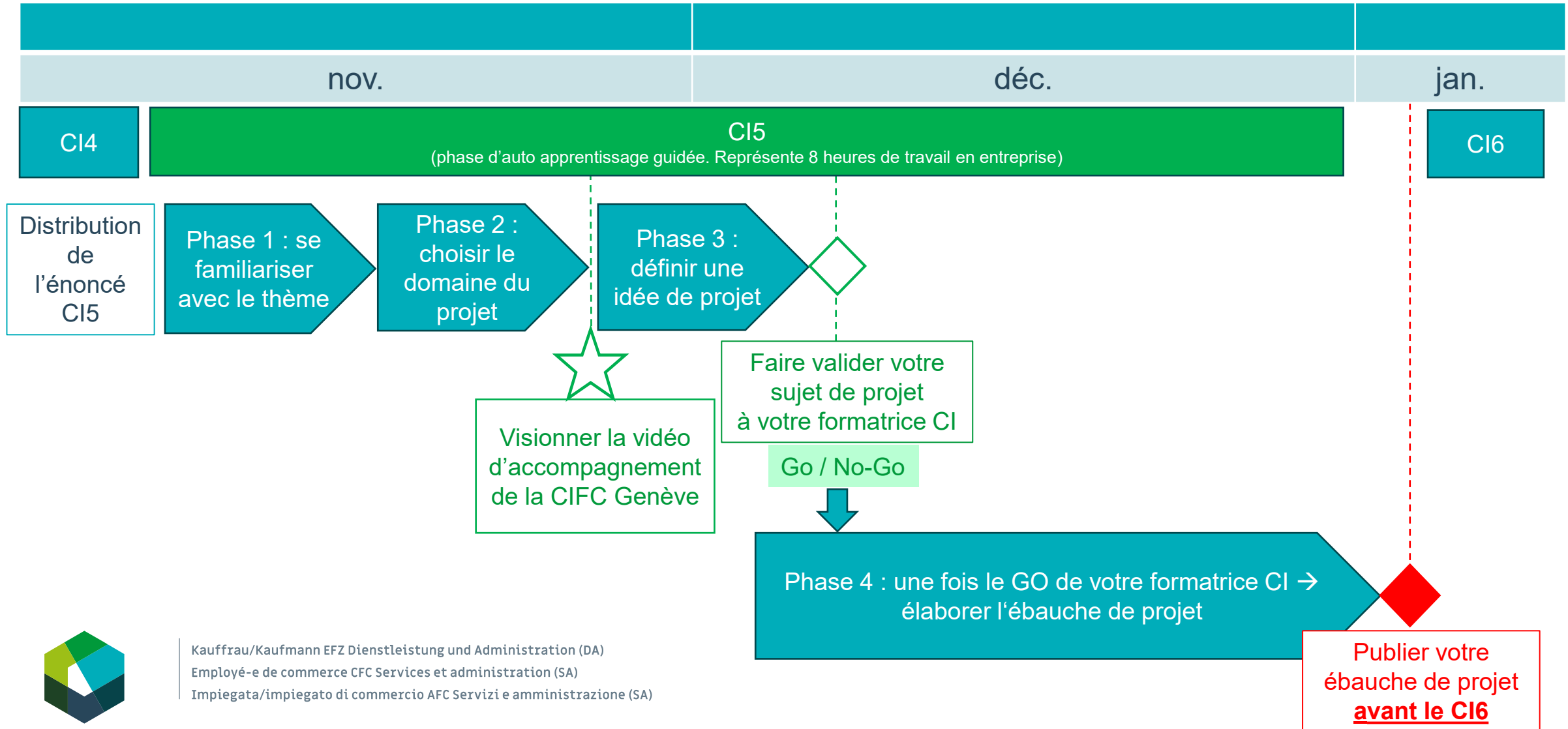
- Réfléchissez au projet que vous souhaitez mettre en œuvre.
- Demandez de l'aide à votre formatrice/formateur !
- Choisissez un thème de projet qui vous intéresse !



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)

Déroulement CI5

24 Planning pour la phase d'autoapprentissage guidée CI5



25 **Validation du sujet du projet avec votre formateur CI**

Quand ? En décembre 2025 (selon convocation de la CIFIC Genève)

Comment ? Visioconférence de 15 minutes

Préparation requise :

- Avoir exécuté les phases 1, 2 et 3 de la directive de travail CI5
- Venir préparé avec la fiche de pré-projet dûment complétée



Formulaire d'accompagnement

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

→ Merci de compléter soigneusement chaque point avant votre rendez-vous !

Ce formulaire sera
la base de la
discussion avec
votre formateur CI

Communication avec les différents groupes d'intérêts

28 Communication avec les différents groupes d'intérêts



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

29 Identifier des règles et des normes de l'entreprise

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Formez des groupes de deux.
- Étape 2 :** Analysez et discutez des règles et des normes qui s'appliquent dans votre entreprise dans les domaines suivants :
- Rédiger des e-mails
 - Répondre au téléphone et transférer un appel
 - Organiser une visioconférence
 - Répondre à des commentaires sur les réseaux sociaux
- Étape 3 :** Notez les règles et les normes sur la matrice à quatre champs.

Attente / objectif

- Identifier les principales règles et normes pour communiquer par e-mail, par téléphone, par visioconférence et sur les réseaux sociaux.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, Matrice à quatre champs
Méthode de travail : Groupes de deux
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)

Identifier les groupes d'intérêts

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Formez des groupes de quatre.
- Étape 2 :** Écrivez « groupes d'intérêts d'une entreprise » au centre du whiteboard. Complétez la MindMap en ajoutant les sous-thèmes suivants : « groupes d'intérêts internes » et « groupes d'intérêts externes »
- Étape 3 :** Complétez la MindMap en ajoutant des mots clés pertinents à côté de chaque sous-thème.
- Étape 4 :** Réfléchissez aux attentes de chaque groupe d'intérêts vis-à-vis d'une entreprise. Réfléchissez aussi aux attentes d'une entreprise vis-à-vis d'un groupe d'intérêts. Notez chaque fois trois points sur la feuille de flipchart du groupe.
- Étape 5 :** Présentez la MindMap en séance plénière.

Attente / objectif

- Identifier différents groupes d'intérêts d'une entreprise.
- Décrire les attentes que les groupes d'intérêts peuvent avoir vis-à-vis d'une entreprise.
- Décrire les attentes qu'une entreprise peut avoir vis-à-vis de ses groupes d'intérêts .
- Présenter sa MindMap en plénum de façon intelligible et l'enrichir avec les idées de ses collègues.

Conditions générales

Outils : Feuille de flipchart, crayon, ordinateur portable
 Méthode de travail : Travail de groupe
 Durée : 20' préparation, max. 2' présentation



Traiter des réclamations

32 Réclamations

- Quelle est votre expérience en matière de traitement des réclamations ?
- Comment procédez-vous vous-même lorsque vous faites une réclamation...
 - ...faire une réclamation ?
 - ...la recevoir ?

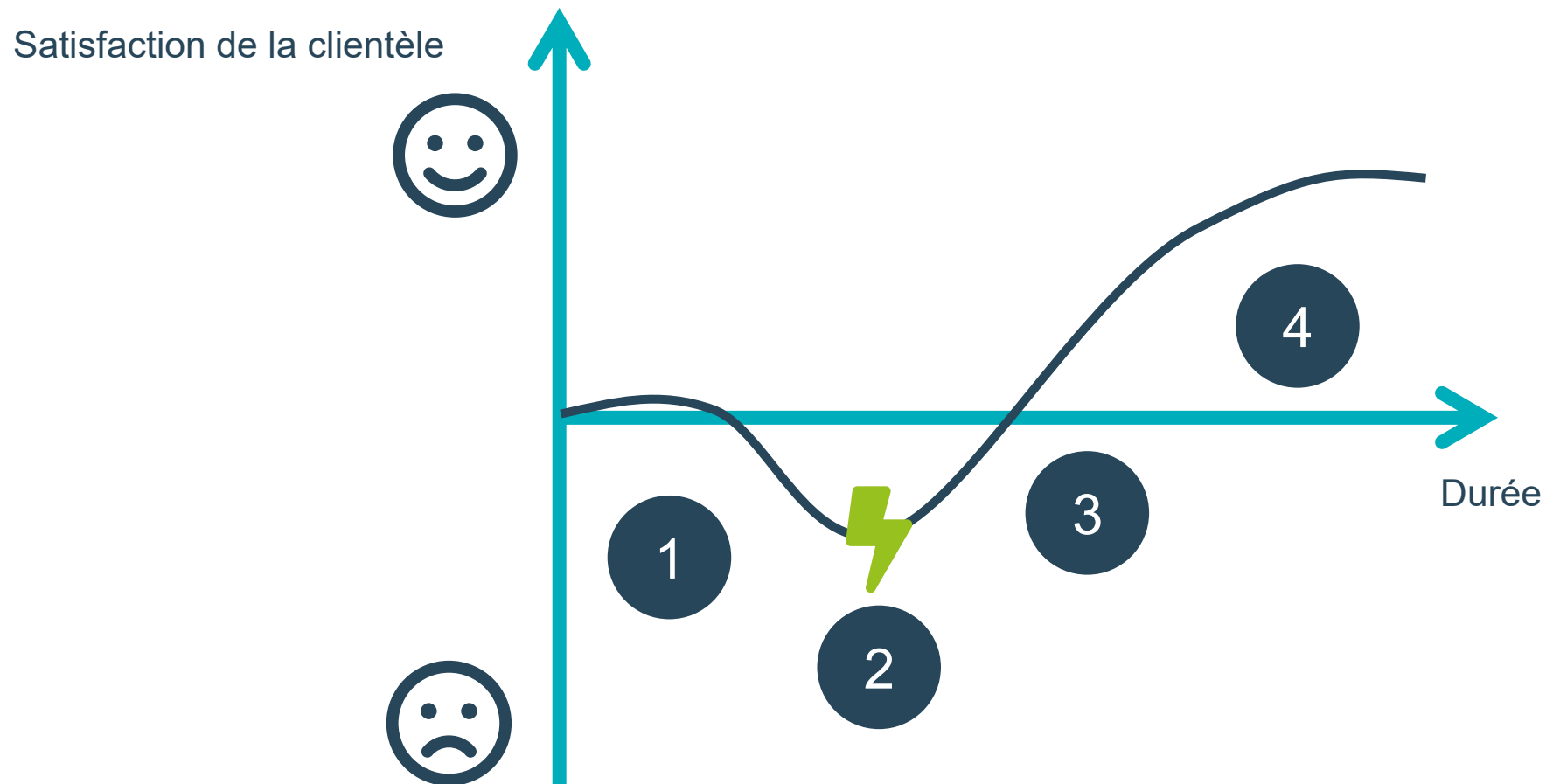


33 Recevoir des réclamations

- Une réclamation se fonde très rarement sur une erreur de votre part.
- Pour vous, une réclamation est une occasion de fidéliser la cliente ou le client.
- Lorsque vous recevez une réclamation client, gardez votre calme et tenez-vous-en aux faits.
- Il existe des procédures et des facteurs de succès bien définis pour traiter des réclamations.



Satisfaction de la clientèle



35 Réclamations des clients



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)

36 Étapes

Engagez la conversation avec assurance et prenez votre temps.

Désamorcez la situation et identifiez précisément ce qui dérange la cliente ou le client.

Proposez des solutions appropriées.

Tenez parole !

Surprenez votre client-e.



37 Facteurs de succès

Rester calme, poli-e
et aimable

Prendre la personne
en face au sérieux

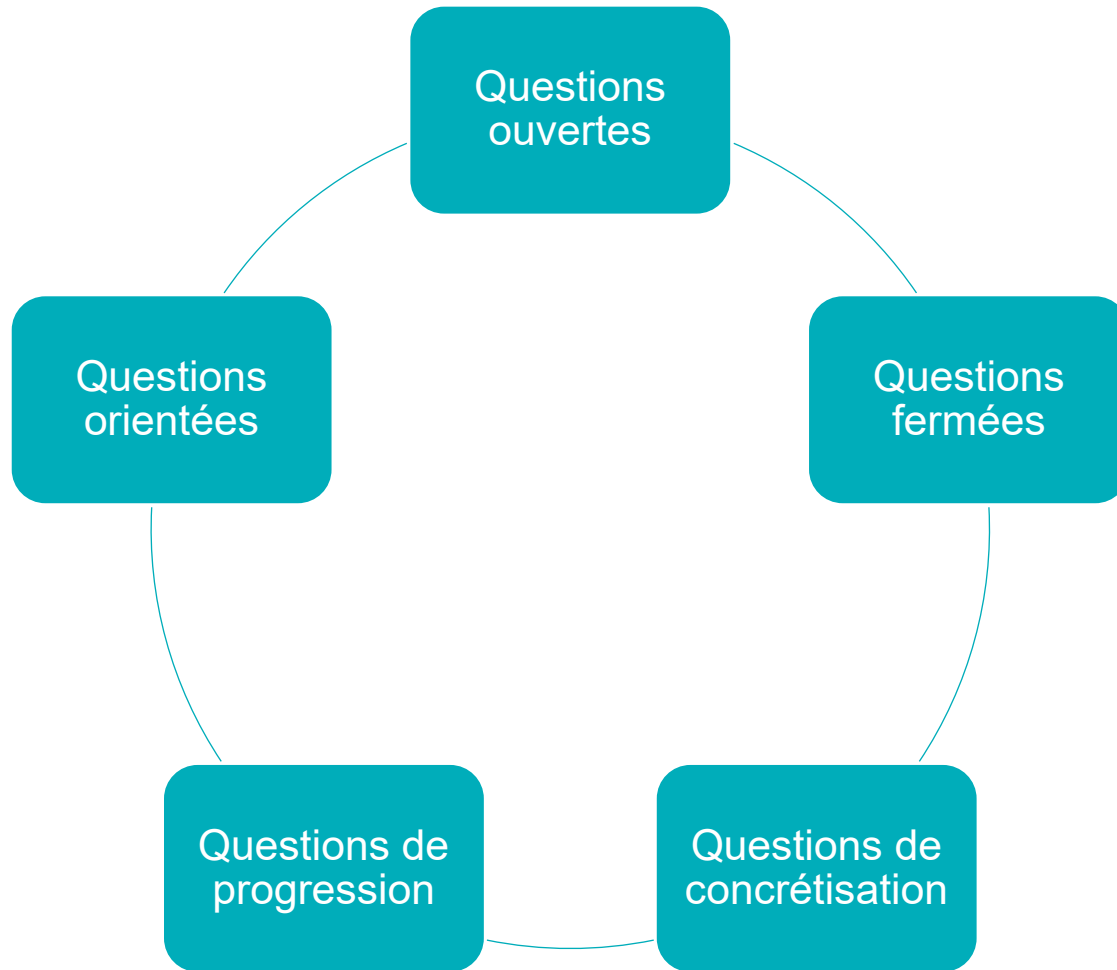
Pratiquer l'écoute
active

Éviter les
accusations

Utiliser des
techniques de
questionnement



38 Techniques de questionnement



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)

39 Traiter les demandes des clients sur différents canaux

Définition de la tâche

Étape 1 : Formez des groupes de trois.

Étape 2 : Effectuez un parcours de poste :
A chaque poste, lisez les consignes puis traitez les demandes client selon la situation présentée.

Consignez vos résultats dans une œuvre Konvink.

Poste 1 : Traiter les demandes par e-mail

Poste 2 : Traiter les appels téléphoniques

Poste 3 : Mener des entretiens de réclamations

Poste 4 : Répondre à des commentaires sur les réseaux sociaux

Étape 3 : Soyez prêt à présenter une de vos solutions en plénière.

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.
- Utiliser ses connaissances sur les règles et les normes de l'entreprise en matière de communication.
- Noter les questions en suspens et les poser pendant la séance plénière.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, flipchart, marqueurs

Méthode de travail : Travail de groupe

Durée : 20' par postes, suivi d'une présentation de 2' max.



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)

Production de biens et de services dans l'entreprise et marchés

42 L'essentiel en bref

- La production de biens et de services dans l'entreprise décrit le processus de transformation des inputs en produit fini ou la prestation de service.
- L'entreprise vend ses produits ou services sur des marchés.
- Le marché est le point de rencontre entre l'offre et la demande.



43 Entreprise de production



Input

- Matériaux
- Main-d'œuvre



Transformation

- Main d'œuvre
- Outils et machines



Output

- Vente du produit



44 Entreprise de services



Input

- Main d'œuvre
- Ressources
- Informations



Transformation

- Planification
- Coordination
- Organisation



Output

- Prestation de service



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)

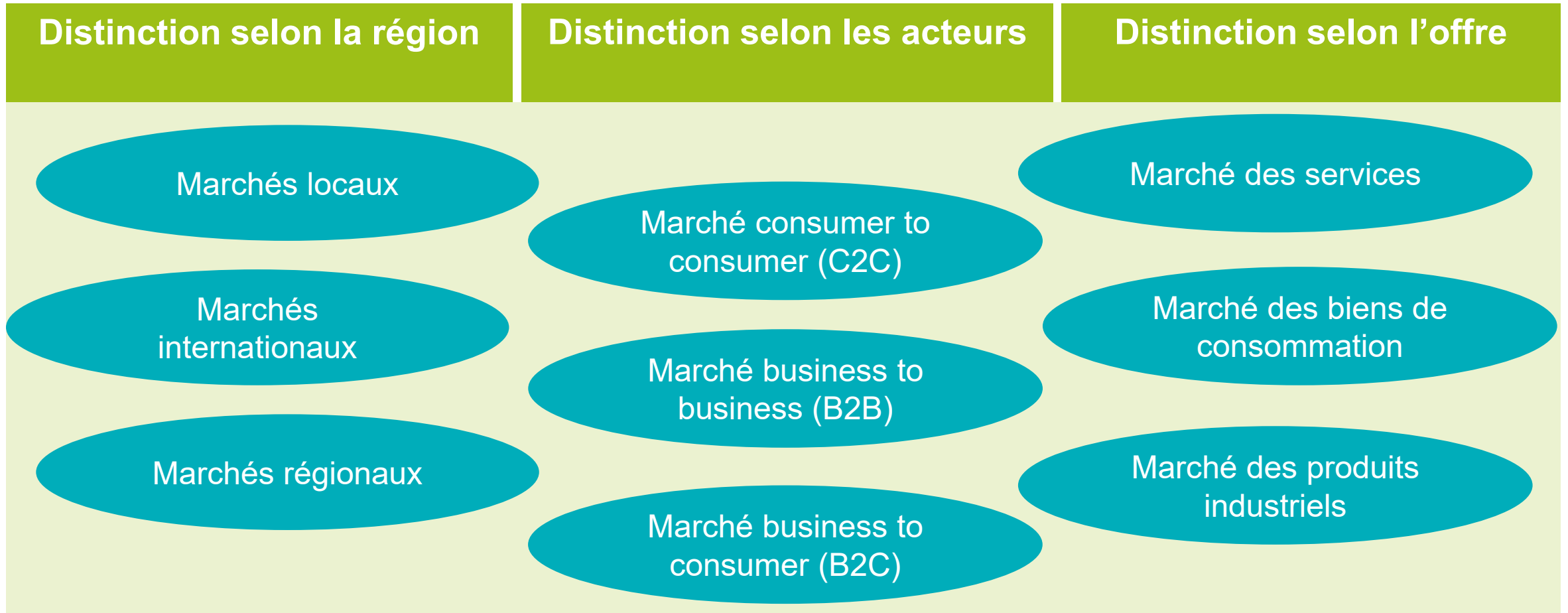
45 Que se passe-t-il sur le marché de la vente ?

Un marché est un lieu (physique ou virtuel) où acheteurs et vendeurs se rencontrent pour échanger des biens et des services. Les prix sont déterminés par l'offre et la demande.



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)

46 Différents marchés



47 Dans sa propre entreprise

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Commencez par un travail individuel. Préparez un schéma graphique du déroulement de la production de biens et de services dans votre entreprise (input, transformation, output) et des marchés sur lesquels les produits et services sont vendus. Vous pouvez par exemple faire un collage, préparer une diapo PowerPoint ou dessiner vos réflexions sur un flipchart.
- Étape 2 :** Après 20 minutes, installez-vous avec une autre personne du CI et présentez-vous mutuellement vos résultats.
- Étape 3 :** Téléchargez votre documentation dans votre ouvrage de formation « Mon entreprise » et consignez dans l'œuvre ce que vous devez encore apprendre dans votre entreprise sur le thème de la fourniture de prestations.

Attente / objectif

- Élaborer un schéma de la production de biens et de services de son entreprise ainsi que des marchés.
- Identifier des situations dans lesquelles les nouvelles connaissances peuvent être mises en pratique.

Conditions générales

Outils : Flipchart, marqueurs, ordinateur portable
Méthode de travail : Travail individuel, groupe de deux
Durée : 20' de préparation, 10' de présentation



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)

**Production
de biens et
de services
et marchés**

The diagram features a central dark blue circle with the text 'Production de biens et de services et marchés'. A teal line extends from the left side of the circle to the 'Production de biens et de services' section. A green line extends from the right side of the circle to the 'Marché' section.

Production de biens et de services

- Input : ressources et main-d'œuvre
- Transformation : outils, machines et main-d'œuvre
- Output : produits et services

Marché

- Promouvoir et vendre des produits et des services
- Décision stratégique de l'entreprise



Dispositions légales et règles de l'entreprise

Échanges d'expériences

Définition de la tâche

- Étape 1 :** Pensez à votre quotidien professionnel : Quelles sont les dispositions légales ou les règles propres à l'entreprise en vigueur ? Où sont-elles consignées ?
- Étape 2 :** Cherchez un-e collègue avec qui échanger : Où se situent les points communs et les divergences dans vos expériences ? Dans quelle mesure ces dispositions influencent-elles votre travail ? Notez trois points essentiels de votre échange.

Attente / objectif

- Réfléchir aux dispositions légales et aux règles propres à l'entreprise qui influencent le quotidien professionnel.
- Consigner les principaux points par écrit en vue de l'échange en plénum.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, matériel d'écriture et de prise de notes
Méthode de travail : Travail individuel, groupe de deux
Durée : 10'



51 L'essentiel

- Vous et votre entreprise êtes tenu-e-s de vous conformer aux dispositions légales (p. ex. Code des obligations, contrat d'apprentissage, loi sur la protection des données).
- Dans votre travail, vous respectez également les règles de l'entreprise (p. ex. lignes directrices, règlement intérieur, règlement du personnel, directives en matière de responsabilité sociale des entreprises).



52 Dispositions légales

- Droits et devoirs des travailleurs, p. ex. Code des obligations.
- Prescriptions en matière de formation, p. ex. Code des obligations
- Gestion des données, p. ex. loi sur la protection des données
- Dispositions en matière de protection de l'environnement, p. ex. loi CO2, loi relative à la protection de l'environnement



Dispositions de l'entreprise

- Droits et obligations des travailleuses et des travailleurs, p. ex. règlement du personnel, règlement de remboursement des frais, accord de confidentialité, règlement relatif au temps de travail
- Sécurité au travail, p. ex. règlement d'exploitation (pour les entreprises industrielles), concept de sécurité
- Valeurs et principes de base de l'entreprise, p. ex. lignes directrices, description de la vision
- Engagement de l'entreprise, concept de responsabilité sociale des entreprises
- Image de l'entreprise, p. ex. concept d'information et de communication



54 Les règles dans la pratique

Définition de la tâche

Étape 1 : Formez des groupes de quatre et modifiez les postes. Les postes suivants sont à votre disposition:

- Poste 1: Lignes directrices : [Vision, valeurs et objectifs | Swisscom](#)
- Poste 2: Ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs [RS 822.115 - Ordonnance 5 du 28 septembre 2007 r... | Fedlex](#)
- Poste 3: Concept de responsabilité sociale des entreprises [Responsabilité | CFF](#)

Étape 2 : Effectuez les tâches correspondantes. Notez vos réponses par écrit.

Attente / objectif

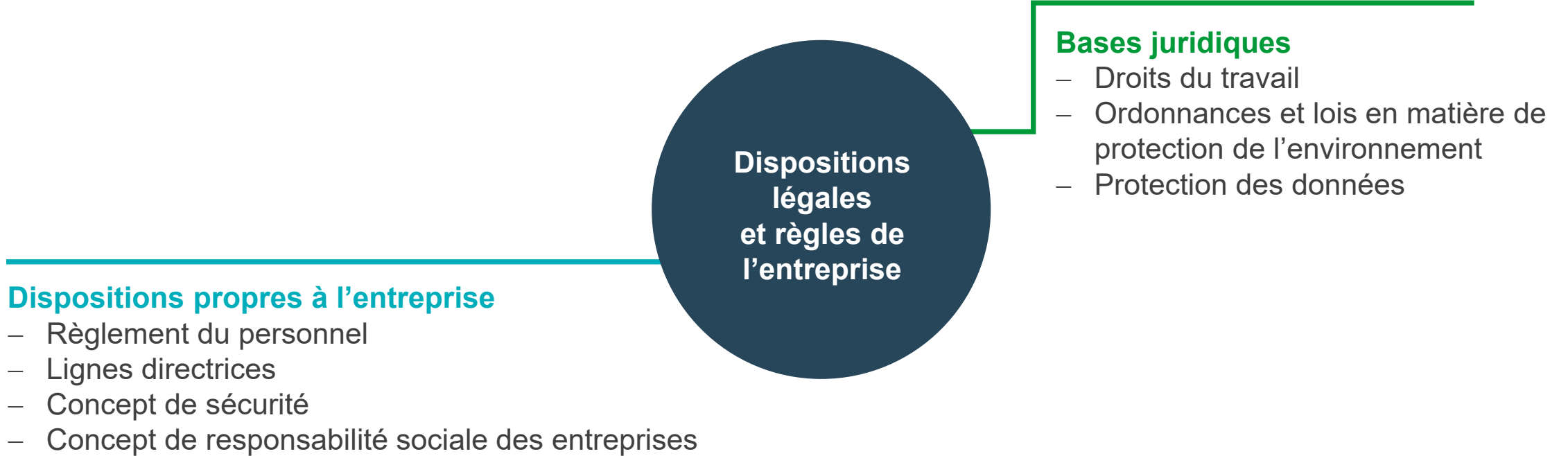
- Travailler à tous les postes.
- Vous documentez vos réponses.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, téléphone portable
Méthode de travail : Travail de groupe
Durée : 15' par postes



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)



Dispositions légales et règles de l'entreprise

Bases juridiques

- Droits du travail
- Ordonnances et lois en matière de protection de l'environnement
- Protection des données

Dispositions propres à l'entreprise

- Règlement du personnel
- Lignes directrices
- Concept de sécurité
- Concept de responsabilité sociale des entreprises



Perspectives



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

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

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



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



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

Perspectives

CI5 (phase d'autoapprentissage guidée)

Selon instructions transmises ce jour

- Lire les 4 unités d'apprentissage
- Choisir le domaine du projet
- Développer et définir l'idée du projet
- Valider l'idée du projet
- Elaborer une esquisse de projet

A faire pour le CI6 :

- Effectuer des recherches sur les règles en vigueur dans votre entreprise



59 Perspectives

CI 6 : Janvier 2026

Contenus d'apprentissage

- Présenter les esquisses de projet
- Elaborer la planification du projet
- Formuler des objectifs SMART
- Identifier et prioriser les étapes de travail
- Établir un planning



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)

Délais CI – vue globale

[illegible]

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 - Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable			03.nov
CI4			
Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI1 Mandat de transfert n°1 : traiter les demandes des clients Certificats e-tests : - gérer habilement les interfaces en entreprise - traiter les demandes des clients sur différents canaux			24.nov

Pour soumettre votre CC-CI1,
veuillez vous référer à la
procédure qui vous sera
envoyée par e-mail !

2ème semestre – Délai CI

	Nov.		Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.
CI5 - apprentissage autonome guidé							
CI5 - apprentissage autonome guidé - Touchpoint			5 ou 10 décembre				
CI5 - rédaction de l'ébauche de projet (une fois la validation du formateur CI)							
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 - Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable					27.févr		
CI9							
Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI2 Mandat de transfert n°2 Certificats e-tests : - utiliser les infra structures numériques - créer des contenus numériques - garantir la gestion des données - rédiger des textes compréhensibles						23.mars	
Remplir le travail pratique						27.mars	
CI10							
Examens							Examen

Participez aux simulations d'examens dans le cadre des formations d'experts

Un tirage au sort sera effectué pour choisir les apprenti-e-s qui participeront



[Cette photo](#) par Auteur inconnu est soumise à la licence [CC BY-SA-NC](#)



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)

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

		1 ^{re} année de formation		2 ^e année de formation		3 ^e année de formation		Pondération des notes		
Examens finaux	Examen final partie entreprise							TP	Note éliminatoire	(30 %)
	Examen final partie école							CP / CG	Ø des 5 points d'appréciation de l'examen (note éliminatoire)	(30 %)
Notes d'expérience	Note d'expérience partie entreprise					Stage de longue durée Durée : 2 semestres Période : août – juillet			Ø des 2 CCE	(25 %)
	Note d'expérience partie école ¹	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	CCE 1	CCE 2	Ø des 4 NGB	(50 %)
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DOC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
	Option				NBS					
Note d'expérience CI	NGB 1	NGB 2	NGB 3	NGB 4	CC-CI 1	CC-CI 2	Moyenne des 2 CC-CI	(25 %)		

¹ Remarque concernant la note d'expérience des écoles professionnelles : la mise en œuvre des prescriptions des plans d'études nationaux FIEc s'effectue conformément aux concepts d'enseignement internes à l'école.

Légende :
CCE = contrôle des compétences partie entreprise
DCO = domaine de compétences opérationnelles
TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles / culture générale
NBS = note bulletin semestriel
DOC = domaines à choix
NGB = note globale du bulletin



65 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



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)

66 Procédure de qualification (2/3)

Vers la fin de l'apprentissage :

Travail pratique

- Travail de cas spécifique à la branche (oral)
- 5 tâches partielles (DCO a - e)
- 15 minutes de préparation, 50 minutes de réalisation

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)

67 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.



Domaine de qualification « travail pratique ».

69 Aperçu du travail pratique

Préparation

Les candidat-e-s lisent la description générale du cas et examinent les annexes (15').

Pour chaque tâche partielle, les candidat-e-s se familiarisent avec la situation initiale complémentaire ainsi qu'avec l'énoncé de la tâche et expliquent leur solution.

Tâche partielle	Focus	Méthode	Durée	Points
TP 1: DCO a et b	Rôle/tâche/interfaces	Mini Case	10'	9
TP 2: DCO c	Assurance qualité	Mini Case	10'	9
TP 3: DCO d	Assurer le flux d'informations avec les clients/fournisseurs	Simulation pratique	10'	9
TP 4: DCO e	Infrastructure technologique ou développement de contenu	Simulation pratique	10'	9
TP 5: DCO a – e	Expérience pratique	Entretien de réflexion	10'	9



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)

70 Déroulement du point de vue du/de la candidat-e

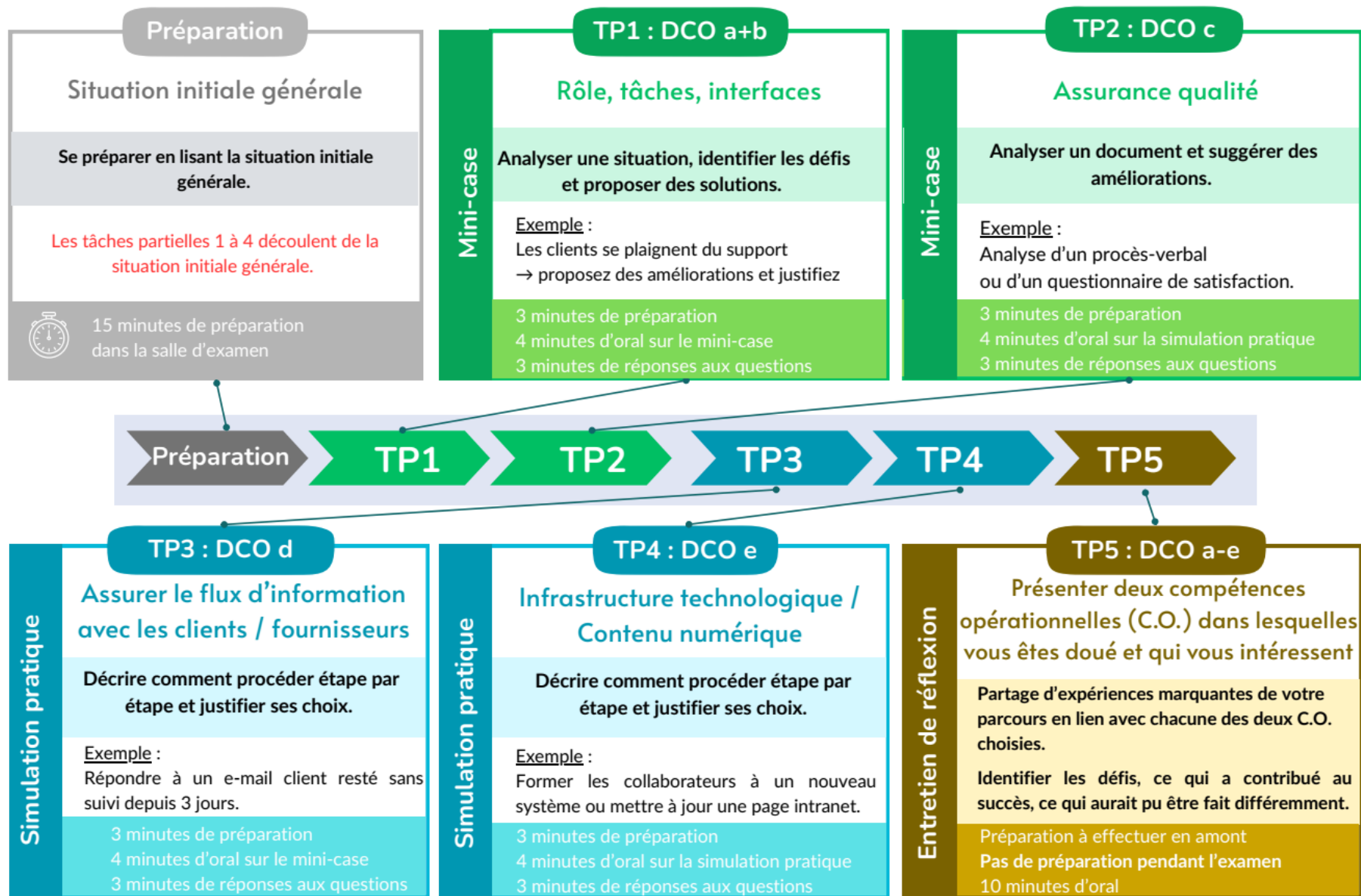


L'examen est conduit par deux expert-e-s

- L'expert-e 1 conduit l'examen
- L'expert-e 2 rédige le protocole



Mindmap des tâches pratiques de l'examen CFC – Partie entreprise



Conclusion

73 **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- ...avez entraîné votre capacité à mener des entretiens exigeants avec les client-e-s ;
- ...avez étudié les groupes cibles de votre entreprise ;
- ...avez analysé la production de biens et de services dans votre entreprise ainsi que ses marchés ;
- ...avez découvert les dispositions légales et les règles de l'entreprise les plus importantes.



Feedback

Feedback des participant-e-s -
CIFC Genève



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)