

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)

# Cl5 – journée d'apprentissage autonome

Filière SLD2+1 - année 2025 - 2026

Version 2025



### Programme CI employé·e de commerce CFC – stage longue durée (SLD) 1 an de stage de longue durée d'août à juillet

	1 <sup>re</sup> semestre			2º semestre								
Jours en présentiel	CI1 (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 CI1 • MS CI1	• MP CI 2		MP CI 4     Finaliser l'œuvre pour le MT 1     Soumettre CC-CI 1		• MP CI 6	• MPCI7	• MP CI 8	MP CI 9     Finaliser l'œuvre pour le MT 2     Soumettre CC-CI 2	• MP CI 10		
Phase d'autoappren- tissage 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 Mandat de E-Test transfert certificat			CC-CI 1: Certificat e-te  Certificat e-te  Certificat e-te  Certificat e-te  Canaux  CC-CI 1: Mandat de tr  Mandat de transfert «trait clients»	terfaces en entreprise es clients sur différents 1 ansfert (60%)		CC-CI 2: Certificat e-t  Utiliser des infrastructu  Créer des contenus nu  CC-CI 2: Mandat de te  Mandat de transfert «Mor et présentation)	ires numériques mériques	<ul> <li>Garantir la gestion des d</li> <li>Rédiger des textes comp</li> <li>projet personnel dans l'en</li> </ul>	oréhensibles			





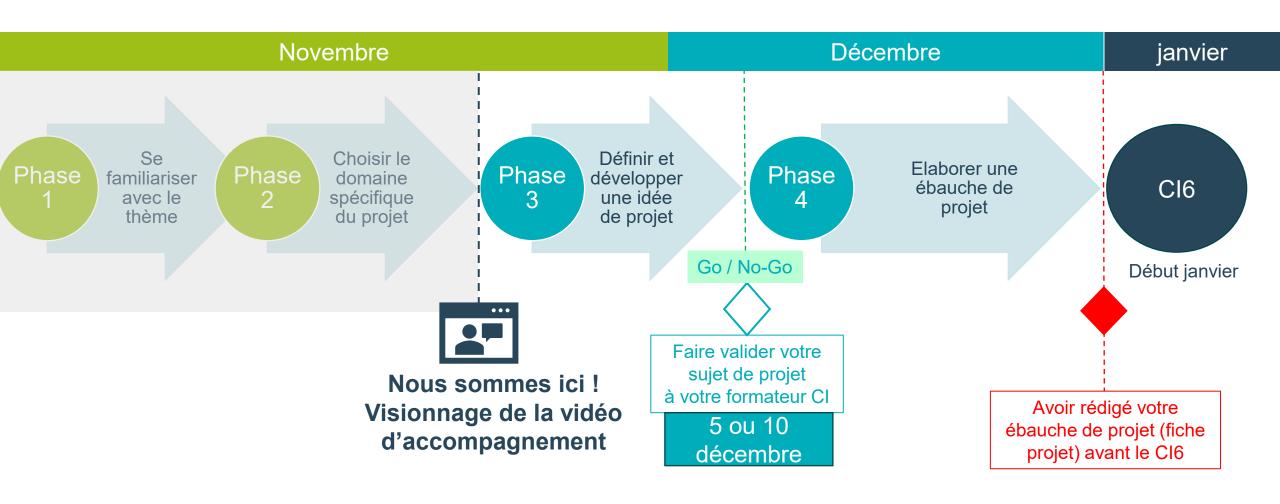


### Programme CI employé·e de commerce CFC – stage longue durée (SLD) 1 an de stage de longue durée d'août à juillet

	1 <sup>re</sup> semestre					2 <sup>e</sup> 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		Cl 4 (novembre)  • État des lieux sur le mandat de transfert CC-Cl 1  • Introduction CC-Cl 2  • Communication avec les différents groupes d'intérêts  • Produits/services  • Réglementations dans l'entreprise		Cl 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 I • MS CI I	• MP CI 2		MP CI 4     Finaliser l'œuvre pour le MT 1     Soumettre CC-CI 1		• MP CI 6	• MPCI7	• MPCI8	MP CI 9     Finaliser l'œuvre pour le MT 2     Soumettre CC-CI 2	• MP CI 10			
Phase d'autoappren- tissage guidée			• 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	Directiv CI5	ves						
Contrôles de compétence  Mandat de transfert certificat			CC-CI 1: Certificat e-test (40%)  • Gérer habilement les interfaces en entreprise  • Traiter les demandes des clients sur différents canaux  CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)  Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»			CC-CI 2: Certificat e-test (40%)  • Utiliser des infrastructures numériques • Créer des contenus numériques • Rédiger des textes compréhensibles  • CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)  Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)							



# 4 Les différentes phases de votre CI 5



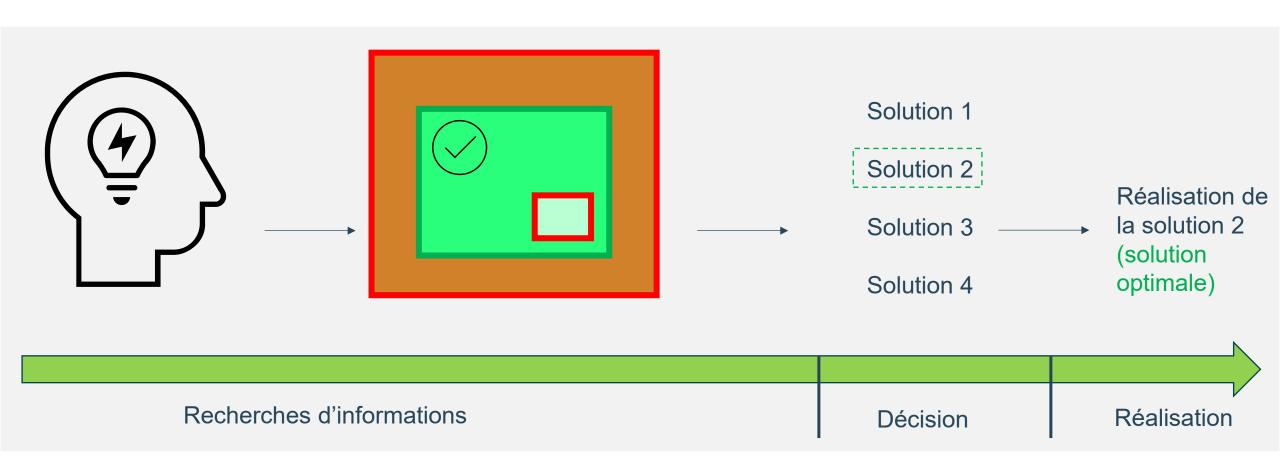
### 5 Un projet...

- 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.

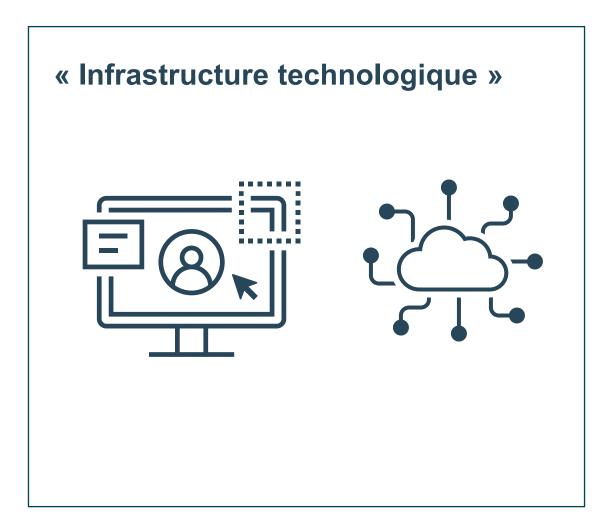
Source: cf. Projekte leicht gemacht (2022). https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/projektmanagement/6-merkmale-projekt/ (en allemand uniquement)



# Un projet répond à un besoin!



# Deux domaines spécifiques possibles

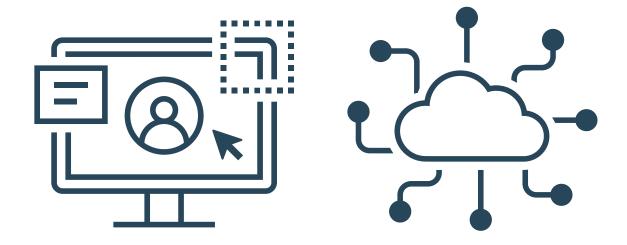






# 8 Infrastructure technologique

Structure technologique de base (matérielle et/ou logicielle) permettant le travail quotidien





# Exemples concrets d'infrastructures technologiques

Réseaux sociaux

Messagerie instantanée

Système de réservation

ERP comptables, RH

**CRM** 

Parc informatique

Infrastructure de réseau

Systèmes téléphoniques

Logiciels

Site internet / intranet

. . .



### **Infrastructure technologique**

– Étape 1 : recueillir les besoins Étape 2 : esquisser des propositions Acquérir -Étape 3 : demander des offres l'infrastructure -Étape 4 : coordonner la mise en service - Définir des droits spécifiques aux groupes utilisateur Organiser et Coordonner - Définir des règles du jeu coordonner - Agir en tant que plaque tournante l'utilisation l'utilisation -Assurer l'entretien - Garder une vue d'ensemble - Maintenir à jour le logiciel et le micrologiciel - Maintenir les connaissances à jour -Étape 1 : poser des guestions standard Enregistrer un – Étape 2 : accéder à l'appareil -Étape 3 : se faire une idée de la situation problème -Étape 4 : suivre le schéma de résolution Résoudre -Étape 5 : transmettre le problème le problème Aider et soutenir Définir la forme de documentation - Maintenir la documentation à jour Documenter le - Consigner les solutions éprouvées -Structurer la documentation de manière propre et support claire -Étape 1 : analyser les cas de support -Étape 2 : déterminer les lacunes en matière d'information Étape 3 : concevoir des outils adaptés

### Infrastructure technologique

Organiser et coordonner l'utilisation

Acquérir l'infrastructure

Coordonner l'utilisation

Diriger les processus administratifs

- Étape 1 : recueillir les besoins
- Étape 2 : esquisser des propositions
- Étape 3 : demander des offres
- Étape 4 : coordonner la mise en service
- Définir des droits spécifiques aux groupes utilisateur
- Définir des règles du jeu
- Agir en tant que plaque tournante

- Assurer l'entretien
- Garder une vue d'ensemble
- Maintenir à jour le logiciel et le micrologiciel
- Maintenir les connaissances à jour

 Étape 1 : poser des questions standard Enregistrer un Étape 2 : accéder à l'appareil - Étape 3 : se faire une idée de la situation problème Étape 4 : suivre le schéma de résolution Résoudre - Étape 5 : transmettre le problème le problème Aider et soutenir Définir la forme de documentation - Maintenir la documentation à jour Documenter le - Consigner les solutions éprouvées - Structurer la documentation de manière propre et claire support Étape 1 : analyser les cas de support - Étape 2 : déterminer les lacunes en matière d'information Étape 3 : concevoir des outils adaptés

# 13 Développement de contenu numérique

Tous les contenus que l'on publie via les médias numériques sont des contenus numériques





### Développement de contenu numérique

### Contenu basé sur le texte

- Textes de sites Web
- Articles sur les médias sociaux
- Articles de blog

### Contenu audiovisuel

- Podcasts
- Vidéos
- Webinaires

Formats de contenus numériques

#### **Contenu visuel**

- Images
- Infographies
- GIF

#### **Contenu engageant**

- Quiz
- Calculatrice en ligne
- Jeux



### **Développement de contenu numérique**

Objectif

- Eveiller l'intérêt
- Susciter des émotions
- Déclencher des actions

Groupe cible

 Quel est le groupe que je souhaite atteindre avec mon contenu ?

Canal médiatique

 Quel est le canal de communication le plus adéquat en fonction de mon groupe cible ?

Format

 Quel est le format le plus adéquat pour atteindre mon groupe cible ?



# 16 Développement de contenu numérique – étapes clés



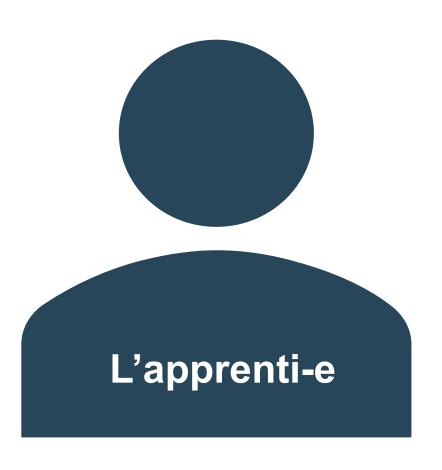
Réceptionner un mandat de manière structurée	Se faire une idée générale	Respecter les consignes et les directives
Définir l'objectif de communication	Définir un groupe cible	Rechercher des informations
Déterminer une structure	Déterminer le fil rouge	Formuler un texte
Mettre en forme les contenus	Vérifier des contenus numériques	Publier des contenus numériques

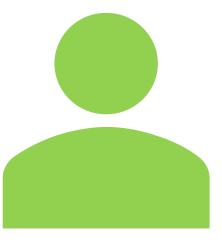


### 17 Rôles et responsabilités



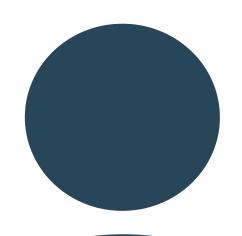
Le/la formateur/trice en entreprise





Le/la formateur/trice Cl





- Identifie « la problématique / le besoin »
- Propose des solutions = idées de projet
- Coordonne le projet de A à Z

L'apprenti-e

Il s'agit du projet de l'entreprise. L'apprenti-e a un rôle de coordinateur!



# 19 Rôles et responsabilités



- Accompagne l'apprenti-e dans ses recherches
- Valide la faisabilité de la solution de l'apprenti-e
- Conseille l'apprenti-e dans la réalisation du projet en entreprise

Le/la formateur/trice en entreprise

Le projet doit être utile à l'entreprise.

Temps de mise en oeuvre = temps de travail en entreprise



### 20 Rôles et responsabilités

- S'assure du respect des conditions-cadres
- Accompagne dans la méthodologie à utiliser (outils de gestion de projet)
- Evalue la documentation du projet (dans le cadre du CC-CI2)



Le/la formateur/trice CI



Temps limité : 1 mois et demi de mise en oeuvre

Deux domaines d'activité à choix

Etre réaliste concernant ses ressources disponibles

Veiller au respect des conditions cadres

Mettre en oeuvre un projet utile à votre entreprise





### Ressources temporelles:

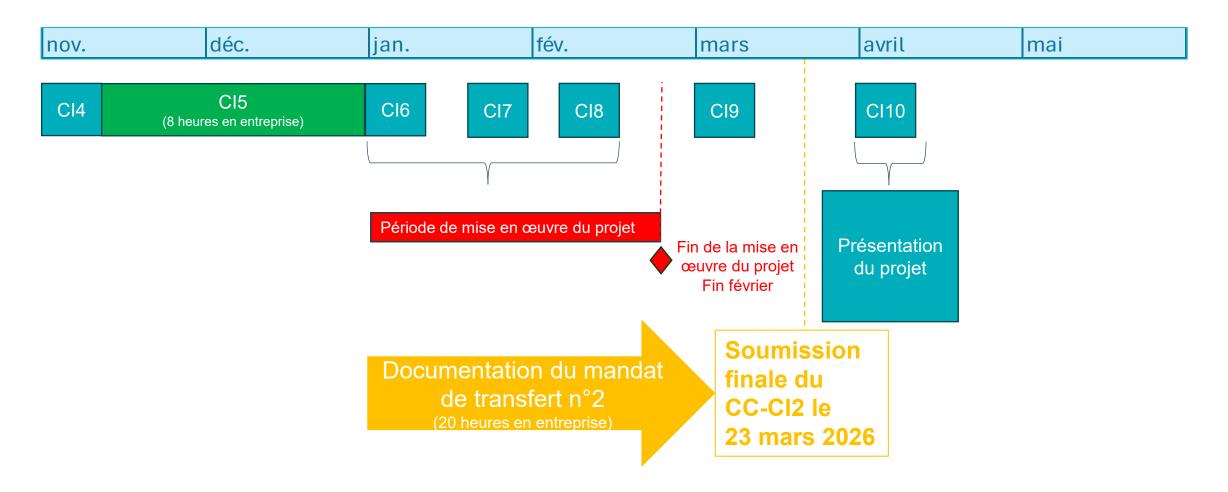
Vous aurez 1 mois et demi au maximum pour réaliser votre projet dans votre entreprise!





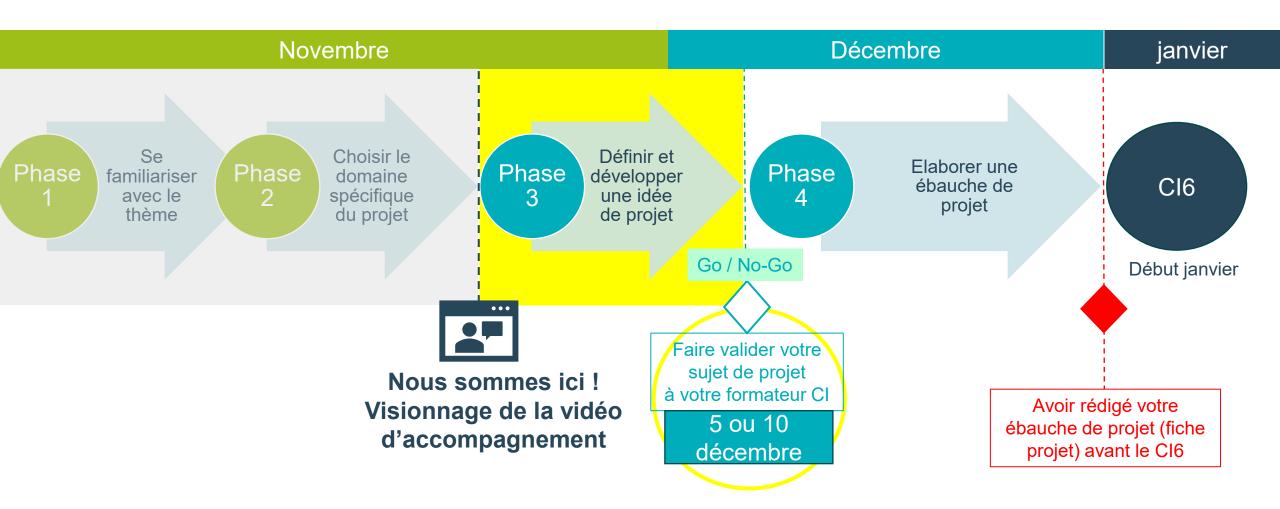
Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

### 23 Grandes étapes du projet





### Les différentes phases de votre CI 5



### 25 Préparation du Touchpoint – Fiche de pré-projet

A compléter avant votre rendez-vous!



Dane quel domai	ne spécifique votre projet s'inscrit?
	contenu ou infrastructure technologique)
A	
A quel(s) besoin(	s) votre projet répond ? (Quel problème ou opportunité vise-t-il ?)
Ouel est l'obiecti	f de votre projet ? (Concrètement, que voulez-vous atteindre ?)
,	
Quelles sont les :	ressources financières nécessaires ?
Quelles sont les i	ressources financières nécessaires ?
Quelles sont les i	ressources financières nécessaires ?
	ressources financières nécessaires ? ressources « compétences » nécessaires ?
Quelles sont les i	
Quelles sont les i	ressources « compétences » nécessaires ?
Quelles sont les i	ressources « compétences » nécessaires ?
Quelles sont les i	ressources « compétences » nécessaires ?
Quelles sont les i	ressources « compétences » nécessaires ? ressources « temporelles » nécessaires ?



### **Déroulement du Touchpoint!**

Horaire: selon convocation → patientez dans la « salle d'attente »

Durée: 15 minutes maximum

C'est vous qui menez la discussion!

Votre objectif: (

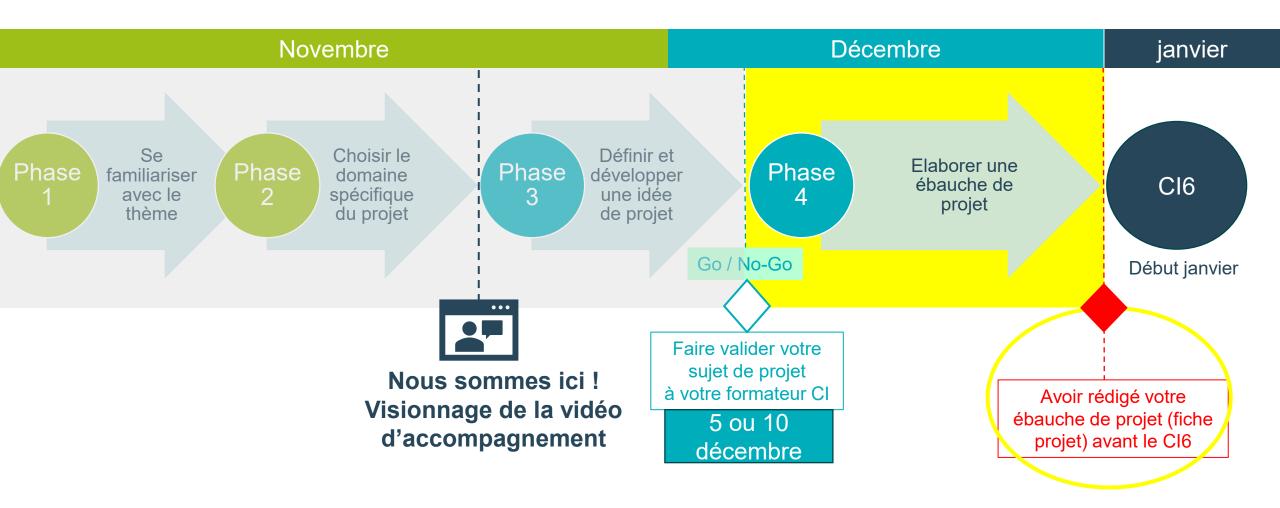


Obtenir la validation de votre formatrice CI puis élaborer votre ébauche « Fiche projet » avant votre CI6.





# 27 Les différentes phases de votre CI 5



### 28 Chemin pour trouver l'ébauche

Konvink → Mes organisations « CIFC Employé de commerce » → CIFC Genève → Employé de commerce CFC FIEc 25-26 → Présentation d'œuvre FIEc 25-26

Veuillez sélectionner : «Fiche projet – TITRE - SLD» de Maud Bellino CIFC



### 29 Publication de votre ébauche de projet

Titre de votre œuvre : «Fiche projet – TITRE DE VOTRE PROJET»

Publiez votre œuvre comme suit :



Veuillez noter que cette œuvre n'est pas notée!



### **Perspectives**



Vos prochaines dates à ne pas manquer!

5 ou 10 décembre 2025

**Touchpoint avec** votre formatrice CI



**Avant** le Cl6 **Publication** œuvre «Fiche projet»



Entre le 6 et 9 janvier CI6



### Dates clés de votre 2ème semestre – partie Cl

	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					Dè	ès le CI	l6 jusqu'à ap	rès 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										23.mars	
- créer des contenus numériques											
- garantir la gestion des données											
- rédiger des textes compréhensibles											
Remplir le travail pratique										27.mars	
CI10											
Examens											Examen

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 %



### Merci de votre attention