



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 7

19 décembre 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>er</sup> semestre				2 <sup>e</sup> semestre					
Jours en présentiel		<b>CI 1 (août)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li> <li>Gestion des interfaces</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<b>CI 2 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> <li>Transmission d'informations</li> <li>Les caractéristiques d'une entreprise</li> <li>Protection des données en entreprise</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (novembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> <li>Communication avec les différents groupes d'intérêts</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> </ul>		<b>CI 6 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Formuler des objectifs SMART</li> <li>Identifier et prioriser les étapes de travail</li> <li>Établir un planning</li> <li>Identifier les défis et chercher des solutions</li> </ul>	<b>CI 7 (février)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 8 (mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 9 (mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation mon projet</li> <li>Introduction présentation de projet</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Input travail pratique</li> </ul>	<b>CI 10 (avril)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation mon projet</li> <li>Compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Simulation travail pratique</li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 1</li> <li>MS CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 4</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 1</li> <li>Soumettre CC-CI 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 9</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 2</li> <li>Soumettre CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 10</li> </ul>
Phase d'autoapprentissage guidée			<b>CI 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test</li> </ul>		<b>CI 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir le domaine spécifique du projet</li> <li>Définir et développer une idée de projet</li> <li>Élaborer une ébauche de projet</li> </ul>						
Contrôles de compétence	E-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>				<b>CC-CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul>					
	Mandat de transfert	<b>CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p>				<b>CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</p>					



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



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

### 3 Programme CI 7

Heure	Thème
08h30	<ul style="list-style-type: none"><li>– Rétrospective</li><li>– L'état d'avancement de mon projet</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>
16h00	Fin



## 4 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.



## 5 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.



## 6 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>



**Rétrospective**

# 8 Mandat de préparation



## Modèle

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



**L'état d'avancement de mon projet**

# 10 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)

**Poursuite du travail sur le projet**

# 12 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'



# 14 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

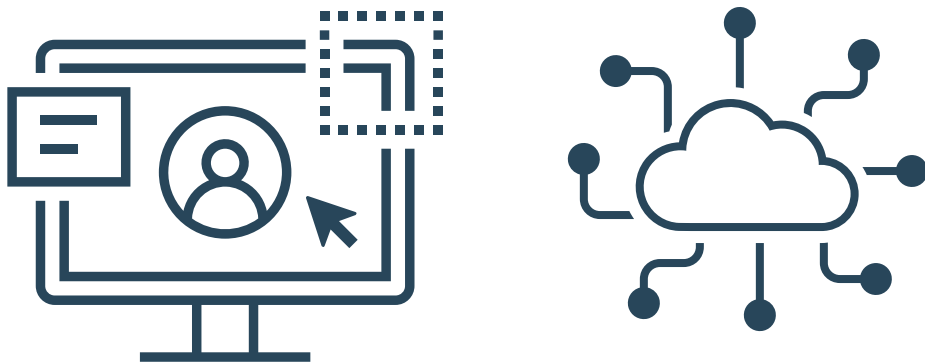
Outils : ordinateur portable, Konvink  
Méthode de travail: travail individuel, éventuellement groupe d'étude  
Durée : 75' (30' par unité d'apprentissage, 15' de pause)



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)

# Deux domaines spécifiques possibles

## « Infrastructure technologique »



## « Développement de contenu numérique »



# 16 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 dîner (12h00 - 13h00) et de 5' de pause par heure.
- Étape 2:** Continuez 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



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)

**Pause de midi**



# 18 Poursuite du travail sur le projet

## Définition des tâches

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

**Étape 2:** Continuez 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**

# 20 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)

**Perspectives**



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

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

		1 <sup>er</sup> semestre				2 <sup>e</sup> semestre					
Jours en présentiel		<b>CI 1 (août)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li> <li>Gestion des interfaces</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<b>CI 2 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> <li>Transmission d'informations</li> <li>Les caractéristiques d'une entreprise</li> <li>Protection des données en entreprise</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (novembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> <li>Communication avec les différents groupes d'intérêts</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> </ul>		<b>CI 6 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Formuler des objectifs SMART</li> <li>Identifier et prioriser les étapes de travail</li> <li>Établir un planning</li> <li>Identifier les défis et chercher des solutions</li> </ul>	<b>CI 7 (février)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 8 (mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 9 (mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation mon projet</li> <li>Introduction présentation de projet</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Input travail pratique</li> </ul>	<b>CI 10 (avril)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation mon projet</li> <li>Compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Simulation travail pratique</li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 1</li> <li>MS CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 4</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 1</li> <li>Soumettre CC-CI 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 9</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 2</li> <li>Soumettre CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 10</li> </ul>
Phase d'autoapprentissage guidée			<b>CI 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test</li> </ul>		<b>CI 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir le domaine spécifique du projet</li> <li>Définir et développer une idée de projet</li> <li>Élaborer une ébauche de projet</li> </ul>						
Contrôles de compétence	E-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>				<b>CC-CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul>				
	Mandat de transfert		<b>CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p>				<b>CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</p>				



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



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

# Dates clés de votre 2ème semestre – partie CI

	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.
<b>CI5 - apprentissage autonome guidé</b>						
<b>CI5 - apprentissage autonome guidé - Touchpoint</b>		5 ou 10 décembre				
<b>CI5 - rédaction de l'ébauche de projet (une fois la validation du formateur CI)</b>						
<b>CI6</b>						
<b>CI7</b>						
<b>CI8</b>						
Documentation du mandat de transfert n°2			Dès le CI6 jusqu'à après le CI9			
<b>Publication intermédiaire du mandat de transfert n°2</b> - Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable				27.févr		
<b>CI9</b>						
<b>Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI2</b> 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	
<b>Remplir le travail pratique</b>					27.mars	
<b>CI10</b>						

**Examens – partie entreprise entre le 11 et le 22 mai 2026**

# 24 Perspectives

## CI 8

Entre le 13 et le 19 février

### Voici ce que vous devez faire pour le prochain CI :

- Traitez les quatre unités d'apprentissage du CC-CI 2

### Contenus du prochain jour de CI :

- Présenter l'état du projet
- Travailler sur le projet et/ou la documentation du projet
- Planifier la suite des opérations



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)

**Conclusion**



## 26 **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)

# 27 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

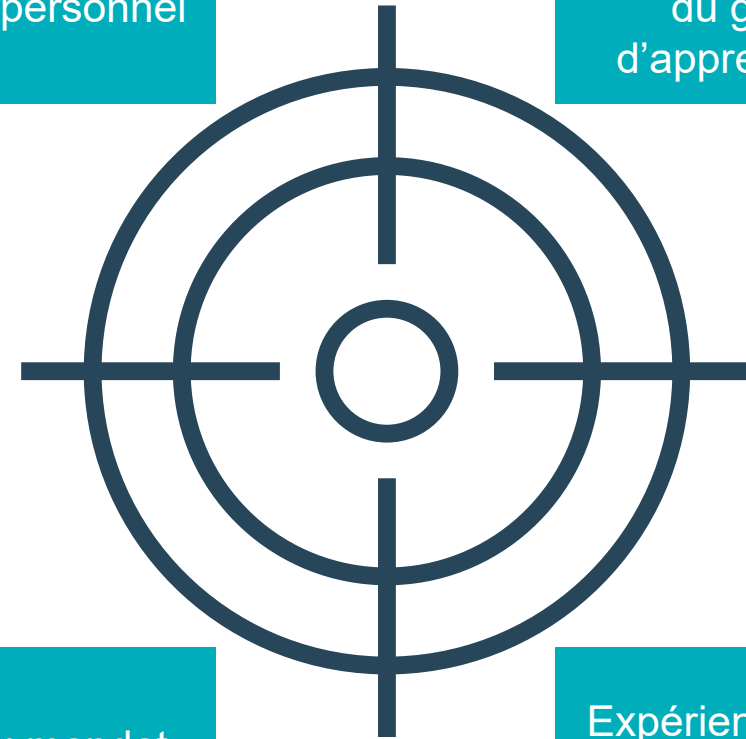
- Vous avez mis à jour votre planification et planifié la suite des opérations.

## 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



# 28 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)

## 29 Feedbacks de la journée de CI

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)