



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 9

Lundi 02 mars 2026

2 Programme CI 9

| Heure | Thème |
|-------|---|
| 08h30 | <ul style="list-style-type: none">– Rétrospective– La procédure de qualification– Comment des facteurs environnementaux influent mon entreprise– Mon niveau de formation |
| 12h05 | Pause du midi |
| 13h05 | <ul style="list-style-type: none">– Mon niveau de formation (suite)– Préparation de la présentation du projet– Perspectives– Conclusion |
| 16h30 | Fin |



3 Objectifs

- Citer les effets concrets des différents facteurs d'influence environnementaux sur son entreprise. Pour ce faire, utiliser l'analyse PESTEL.
- Procéder à un bilan personnel et en déduire les conséquences pour la suite de la formation.
- Identifier les lacunes techniques en matière de travail pratique dans le cadre de la procédure de qualification.
- Élaborer une première ébauche de présentation de projet.



4 Pourquoi est-ce important ?

- Votre entreprise fait toujours partie d'un environnement qui influe sur elle. Plus vous comprendrez ces facteurs d'influence, mieux vous connaîtrez le potentiel de votre entreprise.
- La procédure de qualification approche à grands pas. Veuillez contrôler où vous en êtes de votre formation et identifier les points que vous devez encore développer.
- Vous avez travaillé intensivement sur votre projet. Lors du dernier jour de CI, vous présenterez votre travail et examinerez les résultats de vos collègues.



Rétrospective

La procédure de qualification

Introduction

8 Profil de qualification employés de commerce CFC

| Domaines de compétences opérationnelles | | Compétences opérationnelles | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|--|--|
| a | Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques | a1 : Examiner et développer des compétences commerciales | a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial | a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial | a4 : Agir de manière responsable dans la société | a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions | |
| b | Interaction dans un milieu de travail interconnecté | b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial | b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise | b3 : Participer aux discussions économiques | b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels | b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise | |
| c | Coordination des processus de travail en entreprise | c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial | c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial | c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise | c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication | c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières | c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances ») |
| d | Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs | d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs | d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs | d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs | d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs | d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale ») | d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère ») |
| e | Utilisation des technologies numériques du monde du travail | e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial | e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique | e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise | e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédia | e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie ») | e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie ») |



9 Structure de la PQ avec examen final

Employé·e de commerce CFC SA FIEn

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

Légende :

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

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

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



10 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)

11 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)

12 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 ».

14 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)

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

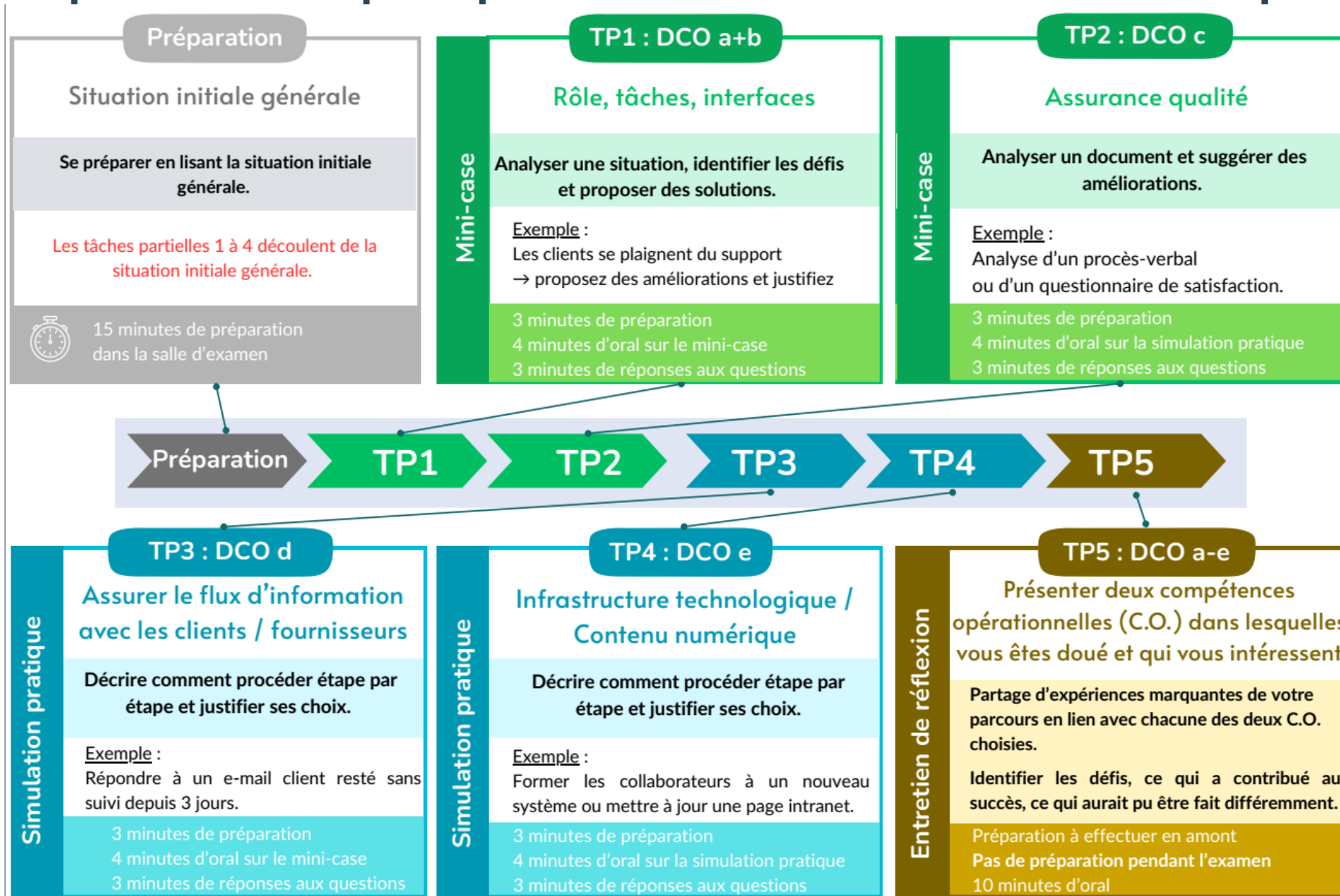


L'examen est conduit par deux expert-e-s

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



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



Situation initiale générale

18 Situation initiale générale

La situation initiale générale décrit l'environnement de travail de la personne qui agit dans le cas. Elle constitue la base de toutes les autres tâches partielles 1 - 4.

Par exemple :

La société XY est une entreprise informatique de taille moyenne comptant près de 50 collaborateurs et spécialisée dans le développement de solutions logicielles individuelles pour des clients de différents secteurs.

L'entreprise XY est organisée de la manière suivante [...]

Les clients de l'entreprise XY sont [...]

L'entreprise XY propose les produits et services suivants [...]

Vous travaillez au sein du département [...]. Vos responsabilités comprennent [...]

Annexes : ...



TP 1: DCO a et b
Méthode: Mini-Case
Focus: Rôle/tâche/interfaces

20 **Déroulement TP 1 | DCO a et b**

Étape 1 : lire le complément à la description du cas et procéder à l'analyse (3 minutes)

- Les candidat-e-s lisent le complément à la description du cas, dans lequel est décrite une situation à une interface où le rôle et les tâches de l'employé-e de commerce agissant ne sont pas clairement définis.
- Ensuite, ils analysent la situation ainsi que le rôle et les tâches de la personne décrite et identifient les défis existants.
- Sur cette base, ils réfléchissent à des stratégies possibles pour faire face de manière appropriée aux défis de l'interface.

Étape 2 : décrire les résultats (4 minutes)

- Les candidat-e-s décrivent leurs résultats.
- Les EXP posent des questions de concrétisation et de justification.

Étape 3 : Poser des questions complémentaires OU répondre à des scénarios alternatifs (3 minutes)

Les EXP posent des questions complémentaires ou présentent des scénarios alternatifs auxquels les candidats doivent répondre.



21 Exemple TP 1 | DCO a et b

Situation initiale complémentaire

Ces derniers temps, les plaintes des clients concernant le support se sont multipliées, que ce soit par téléphone ou par e-mail. Les principales critiques portent sur les longs temps de réponse, les renseignements erronés et les changements constants d'interlocuteurs. Le problème est compréhensible : Il est presque impossible de gérer le grand nombre de demandes et les responsabilités ne sont pas clairement définies. La boîte aux lettres du support est traitée par la personne qui a le temps, sans attribution fixe. Si des demandes restent ouvertes, il n'y a pas de transfert systématique, ce qui entraîne souvent une perte d'informations, surtout pour les collaborateurs à temps partiel. De plus, les développeurs sont difficilement joignables et ne donnent pas la priorité aux demandes d'assistance. Votre supérieur a donc décidé d'améliorer la situation et vous charge d'analyser les problèmes actuels et de développer des propositions de solutions concrètes.

Tâche

1. Analysez la situation par rapport aux questions suivantes :
 - Quelles sont les causes possibles du fait que les demandes des clients ne peuvent pas être traitées de manière satisfaisante ? Citez au moins trois causes.
 - Quelles sont les mesures possibles pour améliorer cette situation ? Citez au moins trois mesures.
2. Décrivez vos résultats aux experts.
3. Répondez aux questions complémentaires ou aux questions sur les scénarios alternatifs des expert-e-s aux examens.



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)

22 Critères d'évaluation TP 1 | DCO a et b

| # | Étape | Durée | Points | Critères d'évaluation |
|----|--|-------|--------|--|
| 1. | Lire le complément à la description de cas | 3' | - | - |
| 2. | Modifier le Mini Case | 4' | 6 | <ul style="list-style-type: none">– Les questions/problèmes/défis de la situation décrite sont-ils identifiés de manière globale ?– Des conséquences/mesures compréhensibles sont-elles déduites pour la suite des opérations ? |
| 3. | Questions complémentaires ou scénarios alternatifs | 3' | 3 | <ul style="list-style-type: none">– Les questions plus approfondies ou les questions relatives à des scénarios alternatifs reçoivent-elles une réponse compréhensible et sont-elles justifiées ? |



TP 2: DCO c
Méthode: Mini-Case
Focus: Assurance qualité

24 **Déroulement TP 2 | DCO c**

Étape 1 : lire le complément à la description du cas et procéder à l'analyse (3 minutes)

Les candidat-e-s lisent le complément à la description du cas et reçoivent dans ce contexte un document supplémentaire (p. ex. un plan de projet pour l'introduction d'un outil de saisie du temps, un questionnaire sur la satisfaction des collaborateurs, un procès-verbal de réunion ou autre). Ils examinent le document du point de vue du contenu et de la présentation formelle et réfléchissent à d'éventuelles améliorations.

Étape 2 : décrire les résultats (4 minutes)

- Les candidat-e-s décrivent leurs résultats.
- Les EXP posent des questions de concrétisation et de justification.

Étape 3 : Poser des questions complémentaires ou répondre à des scénarios alternatifs (3 minutes)

Les EXP posent des questions complémentaires ou présentent des scénarios alternatifs auxquels les candidats doivent réagir.



25 Exemple TP 2 | DCO c

Situation initiale complémentaire

Afin d'augmenter la satisfaction des clients dans le cadre des processus de support, il a été décidé que les clients recevraient, après chaque demande clôturée, un e-mail contenant un lien vers une enquête de satisfaction. Votre collègue a maintenant élaboré une première ébauche de l'enquête (voir annexe à la page suivante) et vous demande de lui faire part de vos commentaires à ce sujet.

Tâche

1. Analysez dans quelle mesure le questionnaire ci-joint se prête à la mesure de la satisfaction des clients en ce qui concerne les prestations d'assistance.
2. Décrivez aux experts vos résultats d'analyse et ce que vous souhaiteriez améliorer et comment.
3. Répondez aux questions complémentaires ou aux questions sur les scénarios alternatifs des experts.



Critères d'évaluation TP 2 | DCO c

| # | Étape | Durée | Points | Critères d'évaluation |
|----|--|-------|--------|--|
| 1. | Lire le complément à la description de cas | 3' | - | - |
| 2. | Modifier le Mini Case | 4' | 6 | <ul style="list-style-type: none"> – Les incohérences sont-elles identifiées ? – Des possibilités d'amélioration judicieuses sont-elles décrites ? |
| 3. | Questions complémentaires ou scénarios alternatifs | 3' | 3 | <ul style="list-style-type: none"> – Les questions plus approfondies ou les questions relatives à des scénarios alternatifs reçoivent-elles une réponse compréhensible et sont-elles justifiées ? |



TP 3:

DCO d

Méthode:

Simulation pratique

Focus:

Assurer le flux d'informations avec les clients/fournisseurs

28 Déroulement TP 3 | DCO d

Étape 1 : lire le complément à la description du cas (3 minutes)

Les candidat-e-s lisent le complément à la description du cas, qui décrit une demande concrète du client.

Étape 2 : traiter la simulation pratique (4 minutes)

- Les candidat-e-s expliquent étape par étape comment ils procéderaient dans la situation correspondante.
- Les EXP posent des questions de concrétisation et de justification.

Étape 3 : Traiter des questions complémentaires OU des scénarios alternatifs (3 minutes)

Les EXP posent des questions complémentaires ou présentent des scénarios alternatifs auxquels les candidat-e-s doivent réagir.



29 Exemple TP 3 | DCO d

Situation initiale complémentaire

Vous consultez la boîte de réception de l'e-mail d'assistance et tombez sur l'e-mail suivant, qui n'a pas été traité depuis trois jours [...].

Tâche

1. Réfléchissez à la manière dont vous répondriez au client et à la suite que vous donneriez à sa réponse.
2. Décrivez vos réflexions aux experts et justifiez-les.
3. Répondez aux questions complémentaires ou aux questions sur les scénarios alternatifs des experts.



Critères d'évaluation TP 3 | DCO d

| # | Étape | Durée | Points | Critères d'évaluation |
|----|--|-------|--------|--|
| 1. | Lire le complément à la description de cas | 3' | - | - |
| 2. | Modifier simulation pratique | 4' | 6 | <ul style="list-style-type: none"> – La procédure dans la situation est-elle entièrement et correctement décrite OU l'action est-elle entièrement et correctement mise en œuvre ? – La procédure/l'action est-elle justifiée de manière compréhensible ? |
| 3. | Questions complémentaires ou scénarios alternatifs | 3' | 3 | <ul style="list-style-type: none"> – Les questions plus approfondies ou les questions relatives à des scénarios alternatifs reçoivent-elles une réponse compréhensible et sont-elles justifiées ? |



TP 4:

DCO e

Méthode:

Simulation pratique

Focus:

Infrastructure technologique ou
développement de contenu

32 **Déroulement TP 4 | DCO e**

Étape 1 : lire le complément à la description du cas (3 minutes)

Les candidat-e-s lisent le complément à la description du cas qui correspond à l'orientation choisie dans le contrôle de compétences CI 2 (développement de contenu ou infrastructure numérique).

Étape 2 : traiter la simulation pratique (4 minutes)

- Les candidat-e-s expliquent étape par étape comment ils procéderaient dans la situation correspondante.
- Les EXP posent des questions de concrétisation et de justification.

Étape 3 : Traiter des questions complémentaires OU des scénarios alternatifs (3 minutes)

Les EXP posent des questions complémentaires ou présentent des scénarios alternatifs auxquels les candidat-e-s doivent réagir.



33 Exemple TP 4 | L'infrastructure numérique | DCO e

Situation initiale complémentaire

La direction a décidé d'introduire un nouveau système de gestion des tickets pour le département « Service et support ». Le système a déjà été développé et testé avec succès. Dans quatre semaines, tous les collaborateurs de votre département devront travailler avec le nouveau logiciel appelé « TickTrack ». Le système fonctionne comme suit [...] Les collaborateurs du département « Service et support » ont déjà été informés par Michelle Schneider de l'introduction du nouveau système. Vous avez reçu le mandat de former les collaborateurs de votre service à l'utilisation de ce nouvel outil au cours des quatre prochaines semaines.

Tâche

1. Décrivez étape par étape comment vous procéderiez pour former les collaborateurs de votre service à l'utilisation de TickTrack au cours des deux prochaines semaines.
2. Décrivez vos réflexions aux experts et justifiez-les.
3. Répondez aux questions complémentaires ou aux questions sur les scénarios alternatifs des experts.



34 Exemple TP 4 | Développement de contenu | DCO e

Situation initiale complémentaire

L'entreprise XY est souvent confrontée au problème suivant : les clients potentiels ne savent pas exactement ce que l'entreprise propose. C'est pourquoi, à l'avenir, différentes solutions mises en œuvre pour les clients seront décrites sur le site web sous forme de projets de référence. La direction a décidé que le département « Service et support » serait responsable de la conception et de la mise à jour de cette nouvelle section du site web. La direction du projet vous a été confiée à cet effet. Le service de développement est à votre disposition pour la mise en œuvre technologique.

Tâche

1. Expliquez à quoi pourrait ressembler cet environnement pour la représentation de projets de référence sur le site web de l'entreprise XY.
2. Décrivez vos réflexions aux experts et justifiez-les.
3. Répondez aux questions complémentaires ou aux questions sur les scénarios alternatifs des experts.



35 Critères d'évaluation TP 4 | DCO e

| # | Étape | Durée | Points | Critères d'évaluation |
|----|--|-------|--------|--|
| 1. | Lire le complément à la description de cas | 3' | - | - |
| 2. | Modifier simulation pratique | 4' | 6 | <ul style="list-style-type: none"> – La procédure dans la situation est-elle entièrement et correctement décrite OU l'action est-elle entièrement et correctement mise en œuvre ? – La procédure/l'action est-elle justifiée de manière compréhensible ? |
| 3. | Questions complémentaires ou scénarios alternatifs | 3' | 3 | <ul style="list-style-type: none"> – Les questions plus approfondies ou les questions relatives à des scénarios alternatifs reçoivent-elles une réponse compréhensible et sont-elles justifiées ? |



TP 5: DCO a - e
Méthode: Entretien de réflexion
Focus: Expérience pratique

37 Déroulement TP 5 | DCO a - e

Étape 1 : Choisir des domaines et justifier son choix

Les candidat-e-s font une rétrospective des compétences opérationnelles travaillées et en choisissent deux qui leur conviennent particulièrement ou qui les intéressent particulièrement. Ils expliquent ce qui les enthousiasme dans ces dernières et pourquoi ils s'estiment forts dans ce domaine.

Étape 2 : décrire une situation

Pour chaque compétence opérationnelle choisie, les candidats décrivent une situation concrète de leur travail quotidien, dans laquelle ils ont relevé un défi avec assurance et compétence.

Étape 3 : Analyser la situation

La situation décrite fait l'objet d'une réflexion :

- Quels sont les défis qui se sont présentés ?
- Qu'est-ce qui a contribué à ce que la situation soit maîtrisée avec succès ?
- Que feraient-ils éventuellement différemment la prochaine fois ?

Étape 4 : Scénarios alternatifs

Les candidats expliquent comment ils auraient agi si la situation avait évolué différemment ou si elle s'était déroulée dans d'autres conditions.



38 Critères d'évaluation TP 5 | DCO a - e

| # | Étape | Durée | Points | Critères d'évaluation |
|----|--|-------|--------|--|
| 1. | Choisir des compétences opérationnelles et justifier son choix | 10' | 3 | – Le choix des compétences opérationnelles est-il justifié et une situation pratique concrète est-elle décrite de manière compréhensible ? |
| 2. | Décrire la situation | | | |
| 3. | Analyser la situation | | 3 | – Les défis, les points forts personnels dans le traitement et les éventuelles pierres d'achoppement sont-ils reconnus ? |
| 4. | Présenter la procédure dans un scénario alternatif | | 3 | – Une procédure appropriée est-elle également décrite dans une situation alternative ? |



Atelier – Elaborer un mindmap du Travail pratique

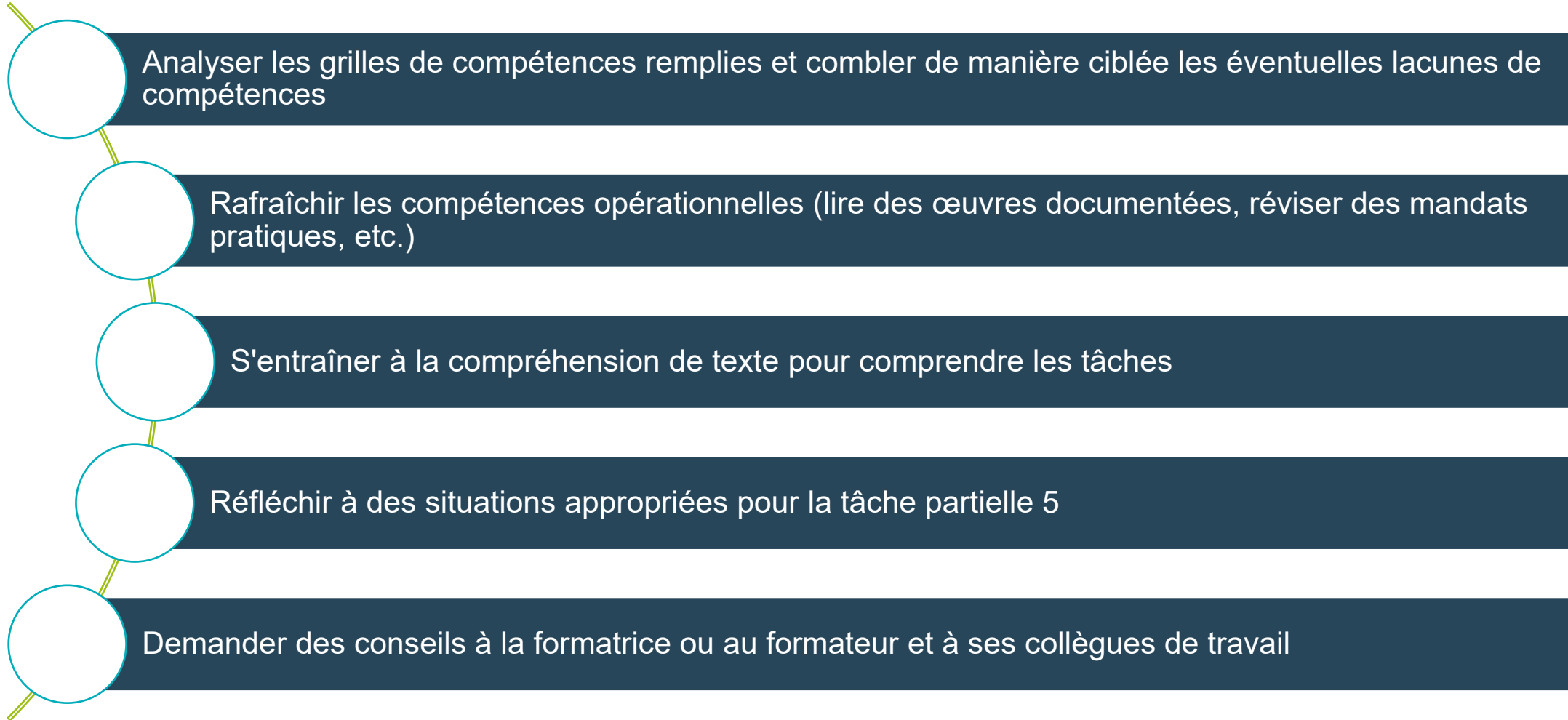


- Par groupe
- Créez un Mindmap
- Expliquez le contenu de chaque tâche partielle du Travail pratique
- Chaque groupe présentera une tâche partielle



Préparation

41 Préparation professionnelle



42 Préparation personnelle

Planifiez le trajet pour vous rendre à l'examen (lieu, localité, local, etc.) bien à l'avance. Prévoyez une marge suffisante (train supprimé, embouteillages, etc.)

Choisissez une tenue appropriée et plutôt formelle pour le jour de l'examen.

Dormez suffisamment avant l'examen et mettez-vous dans un état d'esprit positif (p. ex. « J'ai suffisamment étudié » et « J'en suis capable »)



43 Attitude avant/pendant l'examen

Soyez sur place bien à l'avance.

Avant l'examen, restez calme, écoutez par exemple de la musique pour vous couper du contexte stressant.

Saluez aimablement les expert-e-s aux examens.

Pendant l'examen oral, parlez à voix haute et intelligible, maintenez le contact visuel avec les expert-e-s aux examens.



Les examens se dérouleront dans le bâtiment à trois endroits différents.

Veuillez lire attentivement votre convocation afin de vous rendre au bon endroit !



44 Travail préparatoire pour le travail pratique

- Réalisation jusqu'au CI 10 (y compris validation par le formateur/la formatrice en entreprise)
- Remise dans le cadre de l'examen sous forme guidée lors du CI 10
 - Les autres éléments à remettre pour l'examen sont les suivants :
 - Toutes les autoévaluations et évaluations externes disponibles
 - Œuvre pour le mandat de transfert 2 (Mon projet)




Où trouver ce document ?

Directement sur : www.cifc-ge.ch

Documents de cours : CI9 →

« *Travail préparatoire pour le travail pratique* »





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

Travail préparatoire pour le travail pratique

Situation initiale

Tu vas bientôt passer ton examen final partie entreprise (domaine de qualification « Travail pratique ») et réaliser une étude de cas dirigée. Pour t'y préparer, tu créeras une œuvre qui donnera aux expert-e-s aux examens (EE) un aperçu de ton entreprise et de l'environnement dans lequel elle évolue.

L'œuvre sera présentée sous la direction de ton formateur ou de ta formatrice CI lors du cours interentreprises (CI) 10 en tant que prestation fournie lors de l'examen, mais ne sera pas prise en compte dans l'évaluation. Elle servira uniquement à la préparation des EE en vue de ton travail pratique.

Tu as déjà réalisé une œuvre d'entraînement intitulée « Mon entreprise ». Tu peux réutiliser des parties de cette œuvre dans le cadre de l'exercice de préparation en les révisant et en les adaptant.

Important : cette œuvre sera la première impression que les EE auront de toi, ta carte de visite – apporte le plus grand soin à sa conception.

Définition de la tâche

Étape 1 : Crée une œuvre dans Konvink intitulée « TP Travail pratique ». Documente-y au fur et à mesure la réalisation de chacune des tâches partielles.

Étape 2 : Décris ton entreprise de manière complète et compréhensible, en détaillant les aspects suivants :

- Vision / mission / valeurs
- Organisation (avec organigramme)
- Produits et/ou services
- Clients internes et externes
- Concurrence

Étape 3 : Présente les différents départements dans lesquels tu as travaillé pendant ta formation, en détaillant tes tâches et responsabilités. Mentionne les personnes ou départements avec lesquels tu as collaboré ainsi que les missions que tu as réalisées. Rédige tes descriptions de manière à ce qu'une personne extérieure puisse facilement comprendre ton rôle et ton quotidien.

Ajoute ton plan de formation en annexe (format Excel ou PDF).

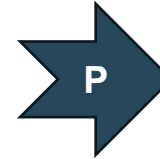
Étape 4 : Dans la partie « Réflexion », réponds aux questions suivantes :

- Lors de ta formation, quelles sont les qualités personnelles qui t'ont aidé-e à mener à bien tes tâches ?
- Dans quelles situations as-tu pu exploiter et développer ces forces ?
- Quelles faiblesses t'ont posé le plus de difficultés pendant ta formation ?

Version 2025 Page 1 sur 2

Comment l'environnement influence mon entreprise ?

46 Comment l'environnement influence mon entreprise ?



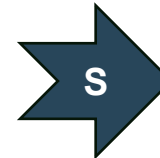
Politique

- Modifications législatives
- Stabilité politique



Economique

- Inflation
- Taux d'intérêt



Social

- Changements démographiques
- Répartition des revenus



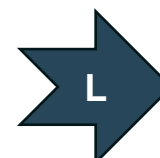
Technologique

- Progrès de l'innovation
- Numérisation



Environnemental

- Respect de l'environnement
- Durabilité



Légal

- Droit du travail
- Protection des consommateurs



47 Analyse PESTEL de Apple



48 Identifier les facteurs d'influence impactant mon entreprise

Définition des tâches

- Étape 1:** Installez-vous avec votre groupe d'étude. Ensemble, familiarisez-vous avec l'analyse PESTEL. Pour vous en faire une idée, consultez la première page de l'annexe.
- Étape 2:** Individuellement, réfléchissez à au moins un facteur concret par catégorie (P, E, S, T, E et L) exerçant une influence sur votre entreprise. Notez ces facteurs sur la carte des influences de la deuxième page de l'annexe. Ensuite, évaluez l'impact et la force des différents facteurs d'influence. Reportez vos réflexions sur la carte des influences.
- Étape 3:** Discutez de votre carte des influences avec le groupe d'étude. Identifiez les points communs et les différences.
- Étape 4:** Présentez vos points de discussion les plus intéressants en séance plénière.

Attente / objectif

- Définir au moins un facteur d'influence pour chaque catégorie.
- Compléter la carte des influences en y ajoutant les enseignements tirés des discussions.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, Feuille annexe
Méthode de travail : Travail individuel, groupe d'étude, séance plénière
Durée : 30' (15' de travail individuel, 15' d'échange en groupe)



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)

Mon niveau de formation

50 Bilan personnel



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

51 Introspection

Définition des tâches

Étape 1: Répondez aux questions suivantes et consignez vos réponses par écrit :

- Quelles compétences avez-vous déjà acquises dans les trois lieux de formation (entreprise, école professionnelle et CI) ?
- Quelles compétences sont particulièrement pertinentes dans votre quotidien professionnel ?

Étape 2: Analysez les réflexions et les acquis issus des oeuvres que vous avez réalisées jusqu'ici : Quels sont vos principaux enseignements ?

Étape 3: Analysez votre grille de compétences : Que réussissez-vous particulièrement bien ? Où avez-vous une marge de progression ?

Étape 4: Utilisez les notes des étapes 1 à 3 et posez-vous les questions suivantes : Qu'est-ce qui caractérise votre méthode de travail ? Comment travaillez-vous en équipe ? Qu'est-ce qui vous plaît tout particulièrement dans votre travail ?

Attente / objectif

- Avoir conscience de ses points forts et de ses points faibles et les nommer.
- Identifier les compétences que l'on souhaite encore améliorer.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, Portfolio personnel
Méthode de travail : Travail individuel
Durée : 30'



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)

52 Fiche descriptive

| | |
|--|---|
| MA FICHE DESCRIPTIVE | Dans cette brochure, je prends un moment d'introspection et je réfléchis à mes capacités et au chemin parcouru. |
| PRÉNOM ET NOM | |
|  | |

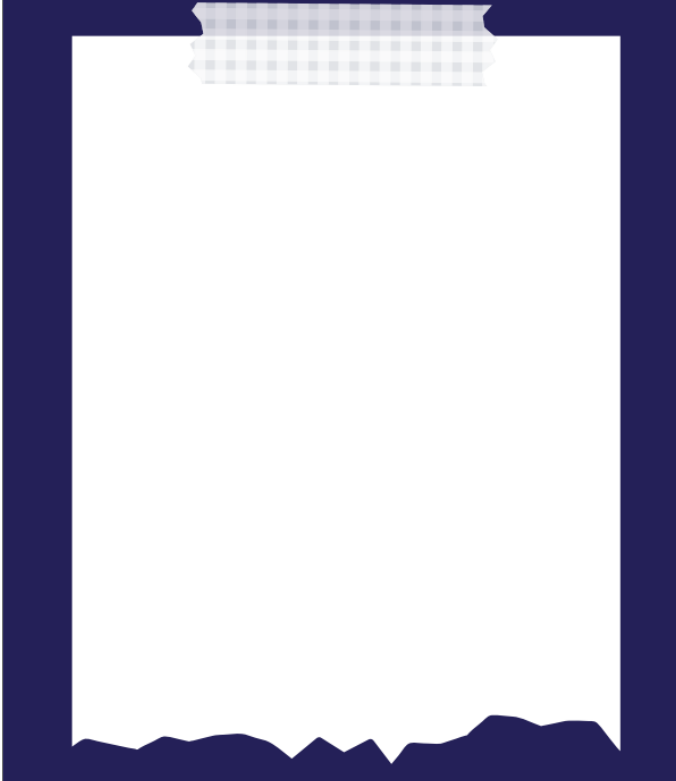



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Pause de midi

54 Vision d'avenir

QUELS SONT MES
CONSEILS À MOI MÊME
POUR MON
EMPLOYABILITÉ FUTURE ?



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)

Préparation de la présentation du projet

56 Situation initiale

Vous avez presque terminé votre projet et l'avez documenté sous forme d'œuvre. Si nécessaire, modifiez votre documentation sur la base des connaissances acquises pendant ce jour de CI. Il faudra ensuite la soumettre définitivement pour évaluation.

Pour associer vos collègues et la personne responsable des CI à votre réalisation finale, vous présenterez votre projet lors du prochain jour de CI.



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)

57 Quel support dois-je privilégier ?

À vous de choisir la forme sous laquelle vous allez présenter votre projet lors du CI.

Idées possibles :

- Affiche
- Présentation PowerPoint
- Documentation vidéo
- Bande dessinée
- Paysage des idées
- Carte interactive
- etc.

Choisissez l'option que vous préférez et qui correspond le mieux à votre projet. Veillez à ce que votre présentation ne dure pas plus de 5 minutes.



58 Que contient ma présentation ?

Vous êtes également libre quant au contenu que vous souhaitez présenter.

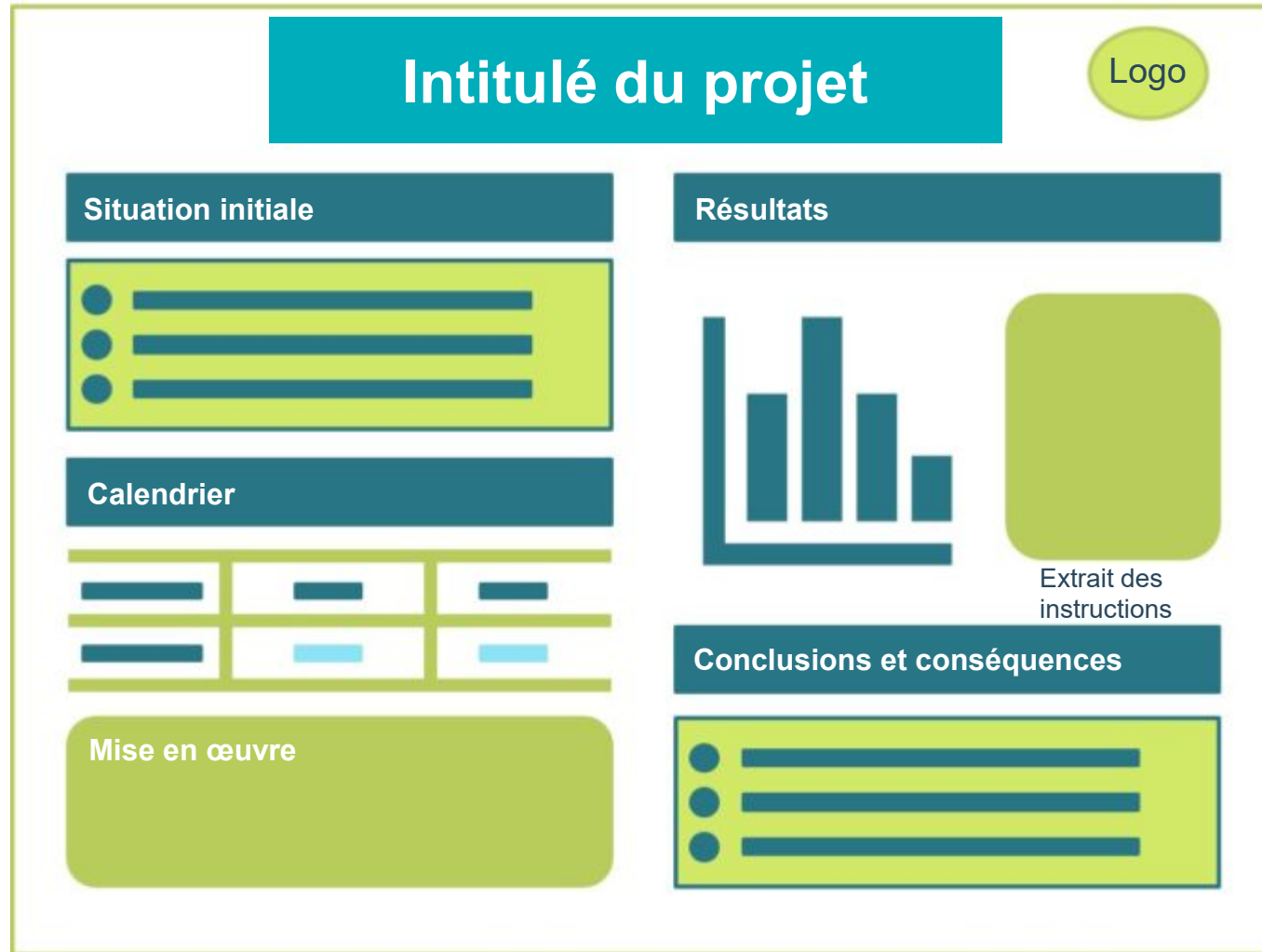
Thèmes possibles de la présentation :

- Les résultats du projet
- Les principales connaissances acquises lors de la mise en œuvre du projet
- Les différentes étapes de mise en œuvre
- Une comparaison entre les objectifs (tels que définis au début du projet) et les résultats effectifs du projet
- Les principales ressources et les personnes vous aidant à atteindre vos objectifs
- etc.



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)

Conseils et astuces : voici un modèle d'affiche



60 Outils possibles

- **Prezzi** : outil de présentation en ligne destiné à représenter clairement les relations entre les contenus (www.prezzi.com)
- **Nuages de mots** : peut servir d'entrée en matière (<https://www.nuagesdemots.fr/>)
- **Retouche des photos sur smartphone** : corriger les yeux rouges, optimiser la luminosité, utiliser des filtres, etc.
- **Mentimeter** : plate-forme de présentation qui permet d'impliquer activement l'auditoire (<https://www.menti.com/>)
- **PowToon** : brèves vidéos et présentations sous forme de dessins animées (www.powtoon.com)
- **Canva**: pour créer des contenus visuels (www.canva.com)



61 Préparation de la présentation du projet

Définition des tâches

Étape 1: Réfléchissez aux contenus que vous souhaitez présenter à vos collègues, de la planification du projet à l'évaluation des résultats.

Étape 2: Faites éventuellement part de vos réflexions à votre groupe d'étude.

Étape 3: Commencez la réalisation de votre présentation. La présentation ne doit pas durer plus de 5 minutes.

Remarque : Vous ne disposerez pas de projecteur pour votre présentation. Comme la présentation se déroule en petits groupes, tout le monde peut regarder votre écran. Vous pouvez aussi distribuer des polycopiés.

Attente / objectif

- Mettre en évidence les thèmes centraux et les moments clés de votre projet.
- Utiliser la forme appropriée pour la visualisation de ceux-ci.

Conditions générales

Outils : Ordinateur portable, documentation de projet sur Konvink, éventuellement flipchart et autres outils de présentation
Méthode de travail : Travail individuel ou éventuellement en groupe d'étude
Durée : 120'



Perspectives

Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEc – 2025-2026 - 1 an de stage de longue durée d'août à juillet

| | | 1 ^{er} semestre | | | | 2 ^e semestre | | | | | |
|----------------------------------|---------------------|--|---|---|--|-------------------------|--|--|--|---|---|
| Jours en présentiel | | CI 1 (septembre) <ul style="list-style-type: none"> 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 (sep.-oct.) <ul style="list-style-type: none"> 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) <ul style="list-style-type: none"> 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) <ul style="list-style-type: none"> 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 (jan.-fév.) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet | CI 8 (février) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet | CI 9 (mars) <ul style="list-style-type: none"> Réflexion / finalisation mon projet Introduction présentation de projet Analyse PESTEL Input travail pratique | CI 10 (mars-avril) <ul style="list-style-type: none"> Présentation mon projet Compétences transversales Planification du développement professionnel Simulation travail pratique |
| | Préparation / Suivi | <ul style="list-style-type: none"> MP CI 1 MS CI 1 | <ul style="list-style-type: none"> MP CI 2 | | <ul style="list-style-type: none"> MP CI 4 Finaliser l'œuvre pour le MT 1 Soumettre CC-CI 1 | | <ul style="list-style-type: none"> MP CI 6 | <ul style="list-style-type: none"> MP CI 7 | <ul style="list-style-type: none"> MP CI 8 | <ul style="list-style-type: none"> MP CI 9 Finaliser l'œuvre pour le MT 2 Soumettre CC-CI 2 | <ul style="list-style-type: none"> MP CI 10 |
| Phase d'autoapprentissage guidée | | | CI 3 <ul style="list-style-type: none"> Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test | | CI 5 <ul style="list-style-type: none"> Choisir le domaine spécifique du projet Définir et développer une idée de projet Élaborer une ébauche de projet | | | | | | |
| Contrôles de compétence | E-Test certificat | | | | | | | | | | |
| | Mandat de transfert | | | CC-CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux | | | CC-CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles | | | | |
| | | | | CC-CI 1: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p> | | | CC-CI 2: Mandat de transfert (60%) <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^{er} semestre



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 2^e semestre

64 Perspectives

CI 10

Entre le 23 Mars et 21 Avril

Contenu

- Présentations de projets
- Atelier compétences transversales
- Planification du développement professionnel
- Simulation Travail pratique

Mandat de préparation

- Créer une œuvre pour le travail préparatoire au travail pratique
- Finaliser la présentation du projet



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)

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)

Dates de la 3ème année d'apprentissage

| Quoi | Jusqu'à quand |
|---|--------------------------------------|
| Effectuer le test de certification « Infrastructures numériques » et le soumettre à titre de prestation fournie pour l'examen | 23.03.26 |
| Effectuer le test de certification « Gestion des données » et le soumettre à titre de prestation fournie pour l'examen | 23.03.26 |
| Effectuer le test de certification « Contenus numériques » et le soumettre à titre de prestation fournie pour l'examen | 23.03.26 |
| Effectuer le test de certification « Textes compréhensibles » et le soumettre à titre de prestation fournie pour l'examen | 23.03.26 |
| Soumettre l'œuvre relative au mandat de transfert 2 « Mon projet » à titre de prestation fournie pour l'examen après avoir obtenu le feu vert du formateur/de la formatrice en entreprise | 23.03.26 |
| Travail préparatoire pour le travail pratique → Sera soumis durant le CI10, veuillez à contrôler la confidentialité avec votre formateur en amont du cours. | A faire avant le CI10 |
| CI 10 (cours en présentiel) | Entre le 23 Mars et 21 Avril 2026 |



En cas de soumission tardive du CC-CI2, une pénalité de -1 bonne sera appliquée.
En cas de non soumission du CC-CI2 après le 1^{er} rappel, la note de 1 s'appliquera.



Conclusion

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

- avez analysé différents facteurs environnementaux qui influent sur votre entreprise ;
- avez effectué un bilan personnel ;
- avez étudié de manière détaillée l'examen final partie entreprise dans le cadre de votre procédure de qualification ;
- avez préparé votre présentation de projet.



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)

69 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)