



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 6

Prénom Nom

1er octobre 2024

## 2 Programme CI 6

Heure	Thème
08h30	<ul style="list-style-type: none"><li>– Accueil / Objectifs / Déroulement</li><li>– Rétrospective</li><li>– La réalisation de projet</li><li>– Les groupes d'apprentissage</li><li>– La planification du projet (1re partie)<ul style="list-style-type: none"><li>– Mandat de transfert 2</li><li>– Formuler des objectifs SMART</li></ul></li></ul>
12h00	Pause du midi
13h00	<ul style="list-style-type: none"><li>– La planification du projet (2re partie)<ul style="list-style-type: none"><li>– Identifier et prioriser les étapes de travail</li><li>– Établir un planning</li><li>– Identifier les défis et chercher des solutions</li></ul></li><li>– Perspectives</li><li>– Conclusion</li></ul>
16h45	Fin



### 3 Objectifs

- Avoir un aperçu des projets des autres personnes en formation.
- Former des groupes d'apprentissage.
- Élaborer un plan de projet pour son projet.



## 4 Pourquoi est-ce important ?

- Présenter une ébauche de projet : vous découvrirez quels projets les autres personnes en formation réalisent.
- En groupes d'apprentissage :
  - Partagez les succès et les échecs en lien avec le projet.
  - Recueillez et donnez-vous mutuellement des conseils sur le projet.
  - Discutez des questions sur le projet.
- Élaborer une planification de projet : une bonne planification est la condition essentielle pour mener à bien la réalisation du projet.



**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

Etablir une esquisse de projet selon les directives de travail  
« phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »



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)



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

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

Cours interentreprises – Phase d'autoapprentissage guidée

---

**Créer une ébauche de projet**

---

Directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »

**Situation initiale**

Au cours de votre formation, vous avez acquis beaucoup de savoir-faire commercial. Le moment est venu de mettre ces connaissances en pratique. Vous planifiez un projet et le mettez en œuvre de manière autonome dans votre entreprise. Pour ce faire, il vous faut non seulement des connaissances spécialisées, mais aussi de la créativité.

Dans la phase d'autoapprentissage guidée, vous décidez du thème de votre projet et esquissez une première ébauche du projet.

La phase d'autoapprentissage guidée est divisée en quatre phases :

- Phase 1 : se familiariser avec le thème
- Phase 2 : choisir le domaine spécifique du projet
- Phase 3 : définir et développer une idée de projet
- Phase 4 : élaborer une ébauche de projet

**Définition de la tâche**

Traitez les phases les unes après les autres. Vous trouverez les mandats de chaque phase aux pages suivantes.

**Attentes**

- Décrire dans les grandes lignes l'idée de projet dans l'ébauche de projet.
- Créer un premier planning de projet.
- Envoyer dans les délais l'ébauche de projet à la personne responsable des CI.

**Organisation**

Durée : 4 à 5 heures  
Méthode de travail : travail individuel  
Outils : vous trouverez des suggestions d'idées de projet ci-joint.

Version 2023 Page 1 sur 4

# La réalisation de projet

# 9 Identifier les domaines spécifiques dans l'entreprise

## Définition des tâches

**Étape 1:** Formez des groupes de trois.

**Étape 2:** Réfléchissez individuellement : à quel niveau êtes-vous confronté-e au thème dans votre entreprise au quotidien ? (P. ex. quand vous réceptionnez des livraisons, quand vous recherchez des informations sur le site Internet de l'entreprise, quand vous informez une cliente au sujet d'une commande.)

**Étape 3:** Discutez de vos réflexions en groupe et notez les principales conclusions sur le flipchart sous forme de mots-clés. Passez ensuite au flipchart suivant et répétez ces étapes jusqu'à ce que vous soyez passé une fois par chaque flipchart.

## Attente / objectif

- Discuter en groupe des thèmes rencontrés dans son entreprise.
- Consigner les principaux résultats de son groupe sous forme de mots clés.

## Conditions générales

Outils : marqueurs  
Méthode de travail: groupes de trois  
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)

# 10 Présenter une ébauche de projet (1/2)

Vidéo YouTube sur l'insertion d'un elevator pitch



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 Présenter une ébauche de projet (2/2)

## Définition des tâches

**Étape 1:** Pendant les 15 prochaines minutes, créez une présentation d'une durée de 90 à 120 secondes. Appuyez-vous pour cela sur votre ébauche de projet et sur des visuels (p. ex. graphiques, captures d'écran, images). Réfléchissez à ce qui rend votre idée de projet unique. Votre présentation doit au moins contenir les points suivants :

- Le titre du projet
- La situation initiale
- Les objectifs

**Étape 2:** Formez des groupes de quatre. Présentez tour à tour votre elevator pitch.

**Étape 3:** En groupe, discutez des questions en suspens par rapport aux projets.

## Attente / objectif

- Présenter son projet de manière compréhensible, pour que les autres personnes en formation puissent en connaître l'essentiel.

## Conditions générales

Outils : ordinateurs portables, ébauche de projet  
Méthode de travail: groupes de quatre  
Durée : 25' (15' de préparation, puis max. 2' de présentation par personne)



# Les groupes d'apprentissage

## 13 L'essentiel en bref

- Dans le cadre de la réalisation de projets, vous formez des groupes d'étude.
- Vous discutez régulièrement de votre projet au sein de votre groupe d'étude et vous y recevez du feed-back. Vous êtes la personne de contact directe en cas de questions ou d'incertitudes.
- Un groupe d'étude se compose de personnes qui traitent le même domaine spécifique.
- La formation des groupes incombe aux responsables des CI.



## 14 Sens et but

- Les groupes d'étude stimulent l'apprentissage et l'acquisition de compétences dans un cadre plus personnel.
- Les groupes d'étude permettent un échange d'expériences sur un pied d'égalité.
- Apprendre au sein d'un groupe d'étude stimule l'apprentissage autonome et implique une bonne organisation de votre part.
- Vous vous exercez à travailler en collaboration avec d'autres personnes et à vous donner mutuellement du feed-back constructif.



# 15 Conditions-cadres

## **Durée officielle du groupe d'étude :**

À partir de ce jour et jusqu'au dernier jour de CI.

## **Vous vous soutenez mutuellement :**

- pendant les CI
- en dehors des CI lors de travaux préparatoires et en cas de questions (p. ex. par téléphone ou lors de rencontres personnelles).

## **Principe :**

Vous vous impliquez toutes et tous dans le groupe d'étude de manière équitable et constructive.



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)

# 16 Vos attentes

## Définition des tâches

**Étape 1:** Réfléchissez aux attentes que vous avez par rapport au groupe d'étude. Notez vos attentes sous forme de mots clés.

**Étape 2:** Partagez vos attentes en plénière.

## Attente / objectif

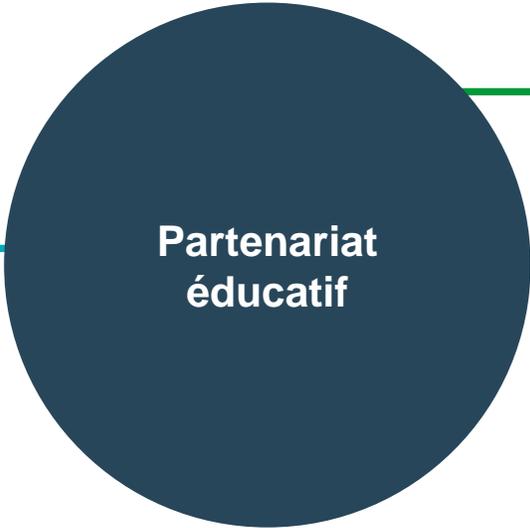
- Vous êtes en mesure de formuler des attentes claires à l'égard de votre groupe d'apprentissage.

## Conditions générales

Outils : -  
Méthode de travail: travail individuel  
Durée : 5'



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)



**Partenariat  
éducatif**

**Sens et but**

- Échange d'expériences sur un pied d'égalité
- Apprentissage autonome
- Organisation conjointe
- Apprentissage de la collaboration

**Conditions-cadres**

- Durée : à partir de ce jour et jusqu'au dernier jour de CI.
- Priorité : soutien en dehors des jours de CI.
- Principe : vous vous impliquez toutes et tous dans le partenariat éducatif de manière équitable et constructive.



# 18 Répartition des groupes d'apprentissage

Groupe d'apprentissage 1	Groupe d'apprentissage 2	Groupe d'apprentissage 3	Groupe d'apprentissage 4
Groupe d'apprentissage 5	Groupe d'apprentissage 6	Groupe d'apprentissage 7	Groupe d'apprentissage 8



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)

# 19 Collaborer au sein du groupe d'étude

## Définition des tâches

**Étape 1:** Installez-vous par groupe d'étude.

**Étape 2:** Repensez à vos attentes personnelles par rapport au groupe d'étude.

**Étape 3:** Au sein du groupe d'étude, définissez ensemble :

- au moins trois règles de collaboration (p. ex. façon de donner du feed-back, échéances, règles de conduite) ;
- la façon dont vous allez communiquer en dehors des jours de CI (p. ex. smart-phone, e-mail).

Consignez les règles et les coordonnées dans le contrat du groupe d'étude à la page suivante.

**Étape 4:** Complétez et signez le contrat.

**Étape 5:** Vous enregistrez le contrat de groupe d'apprentissage dans la boîte « Echange de documents » de la classe.

## Attente / objectif

- Définir ensemble au moins trois règles de bonne collaboration et les consigner par écrit.
- Obtenir l'accord de toutes les personnes du groupe d'étude par rapport aux dispositions finales.
- Faire signer le contrat à toutes les personnes du groupe d'étude.

## Conditions générales

Outils : ordinateur portable, contrat du groupe d'étude  
Méthode de travail: groupe d'étude  
Durée : 20'



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)

# La planification du projet

# 21 Mandat de transfert 2

## Définition des tâches

**Étape 1:** Lis le mandat de transfert 2, y compris les critères d'évaluation, et note les questions ouvertes.

**Étape 2:** Clarifiez vos questions ouvertes en plénière.

## Attente / objectif

- Vous comprenez le mandat et savez ce que l'on attend de vous.
- Vous avez clarifié les questions en suspens en séance plénière.

## Conditions générales

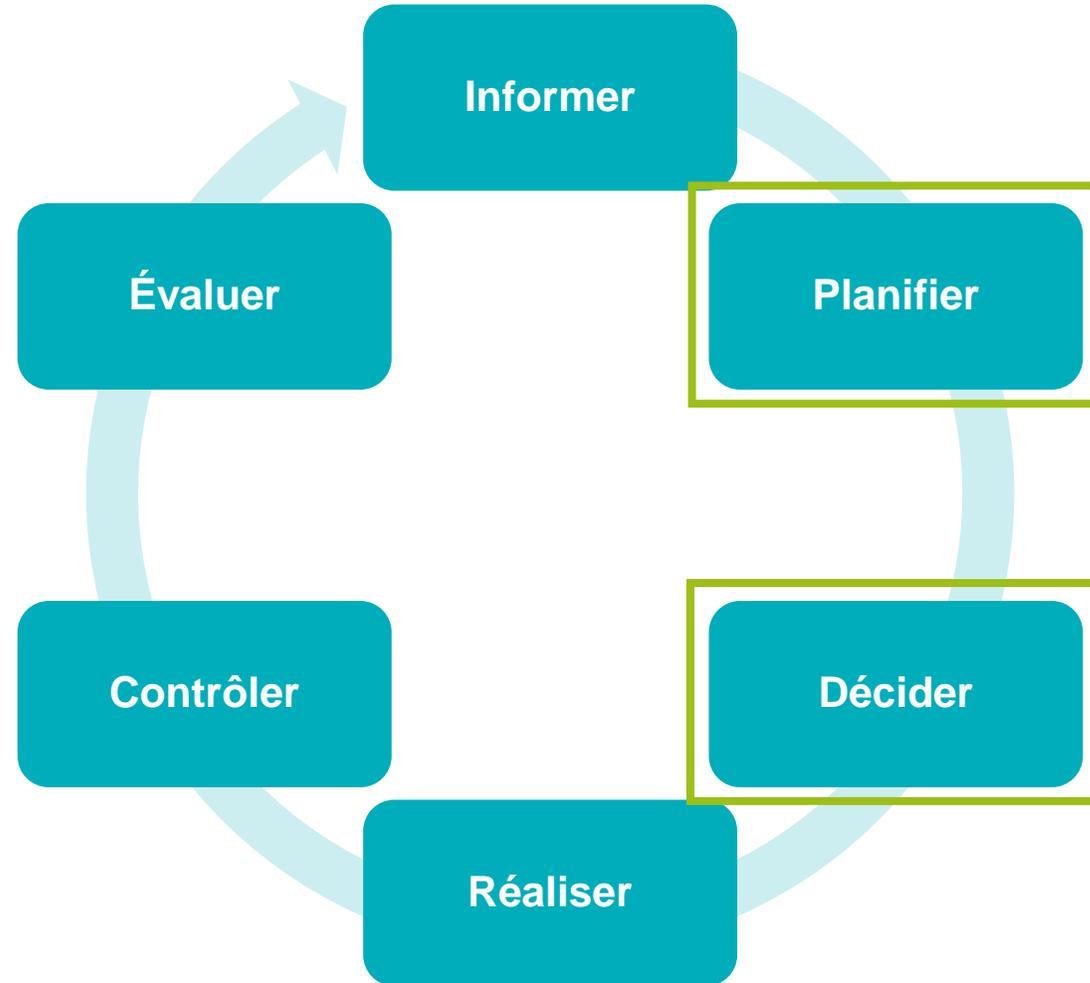
Outils : ordinateur portable, Konvink, mandat de transfert 2 « Mon projet », critères d'évaluation  
Méthode de travail: travail individuel  
Durée : 20'



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)

# Un projet se compose de différentes phases

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



## 23 L'essentiel en bref

- Une bonne planification de projet est indispensable pour mener un projet à bien.
- Dans une planification de projet, vous définissez des objectifs, planifiez les étapes de travail et établissez un planning.
- Dans une planification de projet, vous tenez compte de toutes les ressources importantes pour la réalisation du projet, par exemple les matériaux ou les ressources humaines et financières.



## 24 Procédure



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)

# Formuler des objectifs SMART

## 26 Les objectifs SMART sont...

**S** : Spécifiques

**M** : Mesurables

**A** : Ambitieux

**R** : Réalistes

**T** : Temporels



## 27 Exemples d'objectifs SMART

- Dans le cadre du partenariat éducatif, nous souhaitons nous réunir deux fois d'ici le prochain jour de CI.
- Au cours des deux prochaines semaines, je vais rechercher cinq à six documents pertinents sur les normes et les directives en lien avec mon projet dans l'entreprise.
- Dans le courant de la semaine prochaine, je vais classer tout le matériel relatif à mon projet dont je dispose.



## 28 Exemples d'objectifs SMART

Dans le cadre du partenariat éducatif, nous souhaitons nous réunir deux fois d'ici le prochain jour de CI.

Au cours des deux prochaines semaines, je vais rechercher cinq à six documents pertinents sur les normes et les directives en lien avec mon projet dans l'entreprise.

Dans le courant de la semaine prochaine, je vais classer tout le matériel relatif à mon projet dont je dispose.



# 29 Formuler des objectifs SMART

## Définition des tâches

- Étape 1:** Analysez les objectifs que vous avez définis dans l'esquisse de votre projet. Sont-ils SMART ? Dans la négative : reformulez les objectifs de façon à les rendre SMART.
- Étape 2:** Installez-vous par groupe d'étude. Ensemble, vérifiez si tous les objectifs des projets sont SMART. Dans la négative : donnez-vous mutuellement des conseils pour reformuler les objectifs.
- Étape 3:** Individuellement, choisissez l'un de vos objectifs. Notez cet objectif sur le modèle prévu à cet effet.

## Attente / objectif

- Avoir formulé tous les objectifs du projet sous forme d'objectifs SMART.
- Formuler le moins d'objectifs possible et autant d'objectifs que nécessaire.

## Conditions générales

Outils : esquisse du projet, ordinateur portable, modèle (fourni par la personne responsable du CI).  
Méthode de travail: travail individuel, groupe d'étude  
Durée : 20'



**Pause du midi**

**Identifier et prioriser les étapes de travail**

## 32 L'essentiel en bref

- Un projet est décomposé en différentes étapes de travail.
- Cela vous permet d'avoir un aperçu global de toutes les tâches inhérentes au projet.
- Commencez par définir les grandes étapes de travail et affinez au fur et à mesure.
- Assortissez les étapes de travail d'un délai.



# 33 Technique n° 1 : préparation, réalisation et suivi

**Projet :**  
introduction d'un outil de visioconférence virtuel

**Préparation :** s'informer, prendre des dispositions, contacter des fournisseurs...

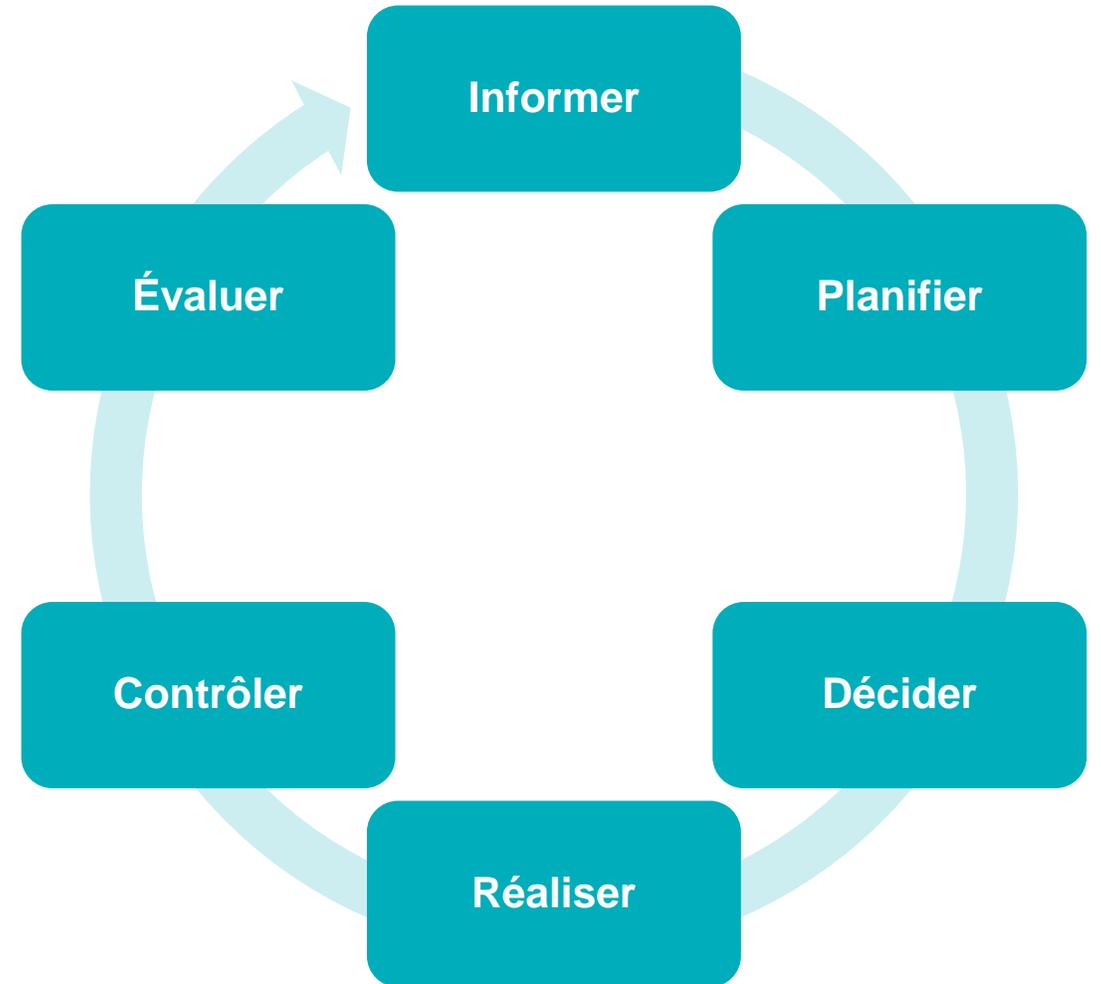
**Réalisation :** organiser des réunions virtuelles, tester la technique...

**Suivi :** demander du feed-back, remanier le mode d'emploi...



# 34 Technique n° 2 : IPDRCE

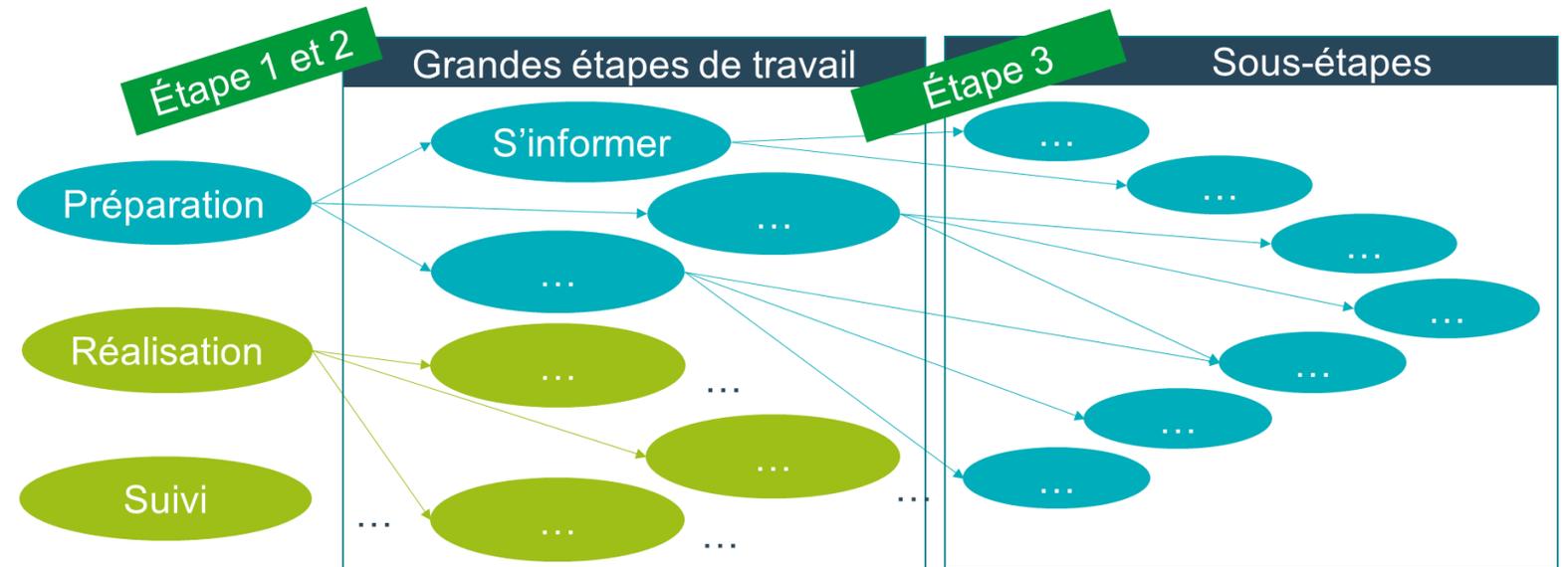
Projet : introduction d'un outil de visioconférence virtuel



# Identifier les étapes de travail

Pour cela, vous élaborez un aperçu. Procédez comme suit :

1. Réfléchissez aux grandes étapes de travail inhérentes à la préparation, à la réalisation et au suivi de votre projet.
2. Notez les grandes étapes de travail sous forme de mots clés par domaine (préparation, réalisation et suivi).
3. Pour chaque étape de travail, réfléchissez aux sous-étapes qui la composent et complétez l'aperçu.

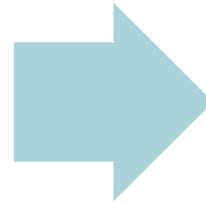


# En résumé : aller du général au particulier

## 1. Identifier les grandes étapes de travail :

Que faut-il faire dans le projet pour atteindre les objectifs ?

Quelles sont les grandes étapes de travail (évidentes) ?



## 2. Identifier les sous-étapes de travail :

Quelles sont les tâches inhérentes à chaque grande étape de travail ?



# 37 **Projet : introduction d'un outil de visioconférence virtuel**

	<b>Grandes étapes de travail</b>	<b>Sous-étapes</b>	<b>Personnes impliquées</b>
<b>Préparation</b>	s'informer, prendre des dispositions, contacter des fournisseurs...	Estimer les coûts des différents fournisseurs, analyser le budget, élaborer un aperçu, ...	Fournisseur externe, personne responsable, département finance...
<b>Réalisation</b>	Organiser des réunions virtuelles, tester la technique...	Fournir le support technique, expliquer l'outil...	Support technique, collaboratrices et collaborateurs...
<b>Suivi</b>	Demander du feed-back, remanier le mode d'emploi...	Rédiger le texte, évaluer les notices, soumettre les documents remaniés à la personne responsable...	Personne responsable, collaboratrices et collaborateurs...



# 38 identifier une étape de travail

## Définition des tâches

**Étape 1:** Pour la phase de préparation de votre projet, réfléchissez à :

- une grande étape de travail
- trois sous-étapes correspondantes.

**Étape 2:** Ensuite, identifiez les personnes ou les autres départements impliqués dans l'étape de travail. Vous pouvez par exemple vous poser les questions suivantes :

- Avec quels départements dois-je prendre contact ?
- Après de quelles personnes puis-je obtenir quelles informations ?
- Quel département prépare le matériel nécessaire ?

**Étape 3:** Posez les questions en suspens pendant la séance plénière.

## Attente / objectif

- Avoir identifié une grande étape de travail et trois sous-étapes correspondantes.
- Identifier les services impliqués dans chaque sous-étape.

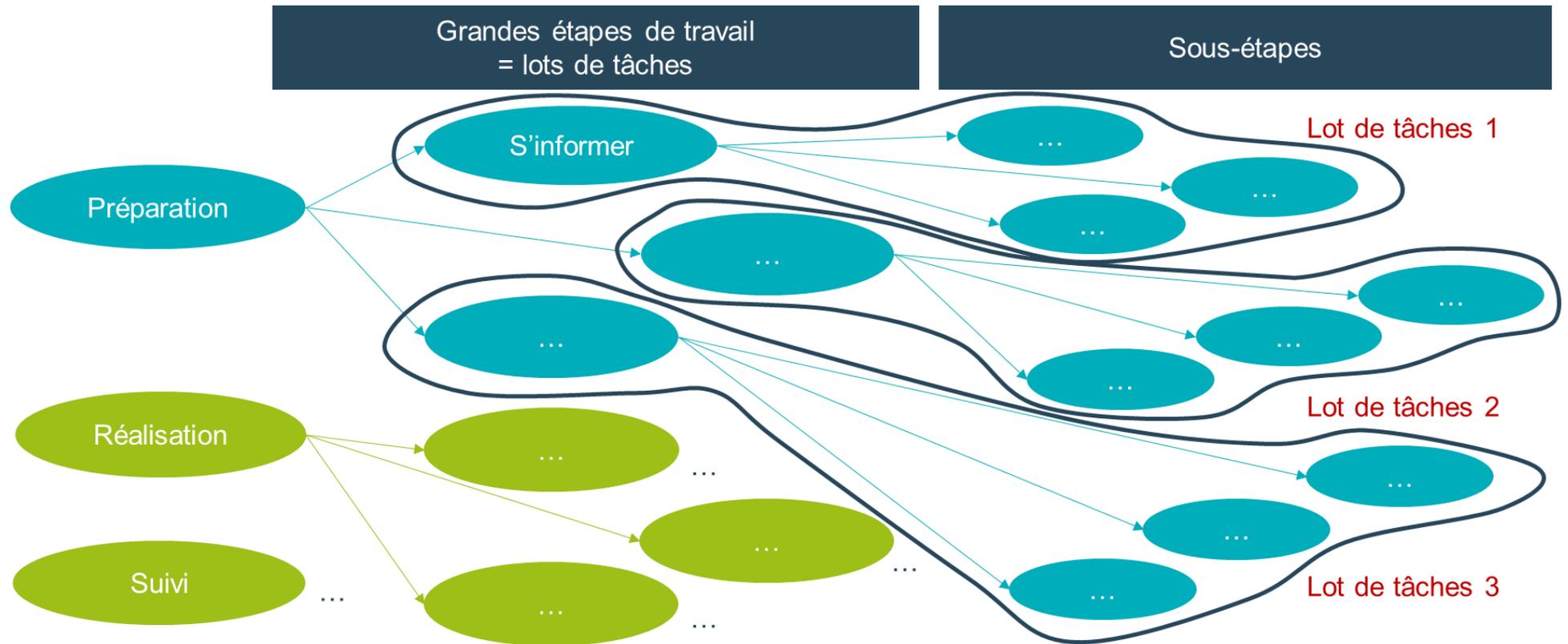
## Conditions générales

Outils : -  
Méthode de travail: travail individuel  
Durée : 10'



# 39 Attention : nouvelle notion

- Grandes étapes de travail = lots de tâches
- Un lot de tâches se compose des sous-étapes de travail



# 40 Procédure de priorisation des lots de tâches

1. Classer les lots de tâches dans un ordre logique
2. Classer les sous-étapes des lots de tâches dans un ordre logique

Qu'est-ce qui est le plus urgent ?  
Pour quand la tâche doit-elle être exécutée ?  
Quel travail se base sur quel autre travail ?

3. Réfléchir à des délais pour chaque lot de tâches et les noter
4. Réfléchir à un délai pour chaque sous-étape et le noter

**Remarque :**  
Renseignez-vous sur les délais imposés (p. ex. remise des travaux).





**Identifier et prioriser des étapes de travail**

**Prioriser les étapes de travail :**

1. Établir une liste des lots de tâches et des étapes de travail
2. Les classer dans un ordre logique
3. Noter les délais

---

**Identifier les étapes de travail :**

- Tenir compte de la préparation, de la réalisation et du suivi
- IPDRCE
- Aller du général au particulier



## 42 Identifier et prioriser des lots de tâches

### Définition des tâches

- Étape 1:** Réfléchissez aux lots de tâches inhérents à votre projet :
- Que devez-vous faire pour atteindre les objectifs du projet ?
  - Quelles sont les tâches inhérentes à la préparation, à la réalisation et au suivi ?
- Étape 2:** Dans un aperçu, notez les lots de tâches inhérents à votre projet. Vous avez appris deux techniques pour cela (préparation, réalisation et suivi ou IPDRCE).
- Étape 3:** Réfléchissez aux sous-étapes de travail inhérentes à chaque lot de tâches. Complétez votre aperçu.
- Étape 4:** Priorisez les lots de tâches et les étapes de travail qu'ils comprennent : 1. Classez vos lots de tâches dans un ordre logique. / 2. Classez les sous-étapes des lots de tâches dans un ordre logique. / 3. Fixez un délai pour chaque lot de tâches. / 4. Fixez également des délais pour les étapes de travail de chaque lot.
- Étape 5:** Installez-vous par groupe d'étude. Donnez-vous mutuellement du feed-back sur vos aperçus : L'ordre des étapes de travail est-il logique ? Une étape de travail importante a-t-elle été omise ? Les délais sont-ils réalistes ? Remaniez votre aperçu si nécessaire.

### Attente / objectif

- Identifier les différentes étapes de travail et les lots de tâches dans son projet.
- Fixer des délais réalistes pour chaque lot de tâches et chaque étape de travail.

### Conditions générales

Outils : esquisse du projet, ordinateur portable  
Méthode de travail: travail individuel, groupe d'étude  
Durée : 40'



**Établir un planning**

## 44 L'essentiel en bref

- Un planning illustre les étapes de travail du début jusqu'à la fin du projet sur un axe temporel.
- Il vous permet de voir les étapes de travail que vous devez déjà avoir réalisées et celles qui doivent encore l'être.
- Un planning vous aide à garder une vue d'ensemble des délais.



# Procédure d'établissement d'un calendrier

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	<b>Tâches</b>	<b>Personne responsable</b>	<b>Début</b>	<b>Fin</b>	<b>Statut</b>	12.03	13.03	14.03	15.03	16.03	17.03	18.03	19.03	20.03	21.03	22.03	23.03	24.03	25.03	26.03	27.03	28.03
2	<b>Travaux préparatoires</b>																					
3	Réunion de lancement	Paul Martin	12.03	12.03	terminé	■																
4	Fixer des objectifs	Paul Martin	13.03	15.03	terminé		■	■	■													
5	<b>Tâches de lancement du projet</b>																					
6	Établir un calendrier	Martine Dupont	15.03	18.03	en cours				■	■	■	■										
7	Configurer l'outil de planification	Martine Dupont	15.03	18.03	en cours				■	■	■	■										
8	Concertation avec Sandra	Paul Martin	19.03	19.03	en attente								■									
9	Dresser la liste des outils	Martine Dupont	20.03	21.03	en attente									■	■							
10	<b>Pendant le projet</b>																					
11	Intégrer les données dans la base	Martine Dupont	24.03	01.04	en attente																■	■
12	Appeler la liste de contacts	Paul Martin	30.03	08.04	en attente																	
13	Effectuer des sondages	Paul Martin	05.04	09.04	en attente																	
14																						

Choisir un format de présentation

Créer une grille de base/des colonnes

Insérer des lots de tâches et des sous-étapes de travail

Ajouter les personnes/départements impliqués

Fixer des délais réalistes



# 46 Conseils (1/2)

## Conseil n° 1 :

Tenez compte des absences signalées/congés des personnes impliquées dans la planification.

## Conseil n° 2 :

Travaillez si possible avec des couleurs différentes pour chaque lot de tâches. Cela vous permettra d'avoir une vue d'ensemble.

## Conseil n° 3 :

Renseignez-vous sur les outils de planification que l'entreprise possède pour créer un planning.



## 47 **Conseils (2/2)**

### **Conseil n° 4 :**

Consignez les délais du projet dans votre planification quotidienne et hebdomadaire.

### **Conseil n° 5 :**

Notez les délais importants dans votre agenda.

### **Conseil n° 6 :**

Prévoyez suffisamment de temps pour le suivi du projet (p. ex. effectuer des évaluations, obtenir du feed-back).





**Créer un planning**

**Important pour :**

- Garder une vue d'ensemble des échéances
- Identifier les goulots d'étranglement
- Vérifier l'état d'avancement du projet

**Procédure :**

1. Choisir un format de présentation
2. Créer une grille de base/des colonnes
3. Insérer des lots de tâches et des sous-étapes de travail
4. Ajouter les personnes/départements impliqués
5. Fixer des délais réalistes



# 49 Créer un planning

## Définition des tâches

- Étape 1:** Choisissez un programme pour créer votre planning (p. ex. Excel, Numbers, Calc).
- Étape 2:** Créez la grille de base de votre planning dans le programme (p. ex. saisir le titre, annoter et formater les colonnes). Insérez les lots de tâches, les personnes/départements impliqués et les délais dans la grille de base. Fixez des délais réalistes (en tenant compte de périodes tampons et en fixant des jalons).
- Étape 3:** Installez-vous par groupe d'étude. Présentez votre planning.
- Étape 4:** Discutez des plannings de votre groupe d'étude. Le planning est-il clairement présenté ? Les intervalles de temps sont-ils réalistes ? Des périodes tampons sont-elles prévues ? Procédez éventuellement à des adaptations et notez des feed-back utiles pour le remaniement de votre planning.

**Remarque :** après cette journée de CI, renseignez-vous auprès de votre entreprise pour savoir si elle dispose de modèles de plannings. Transposez éventuellement votre planning dans le modèle de l'entreprise.

## Attente / objectif

- Saisir tous les lots de tâches dans le planning.
- Prévoir suffisamment de périodes tampons.
- Tenir compte des absences et des congés dans la planification.
- Présenter son planning au sein du groupe d'étude.

## Conditions générales

Outils : esquisse du projet, ordinateur portable, modèle de planning du programme ou sur Internet  
Méthode de travail: travail individuel, groupe d'étude  
Durée : 40'



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)

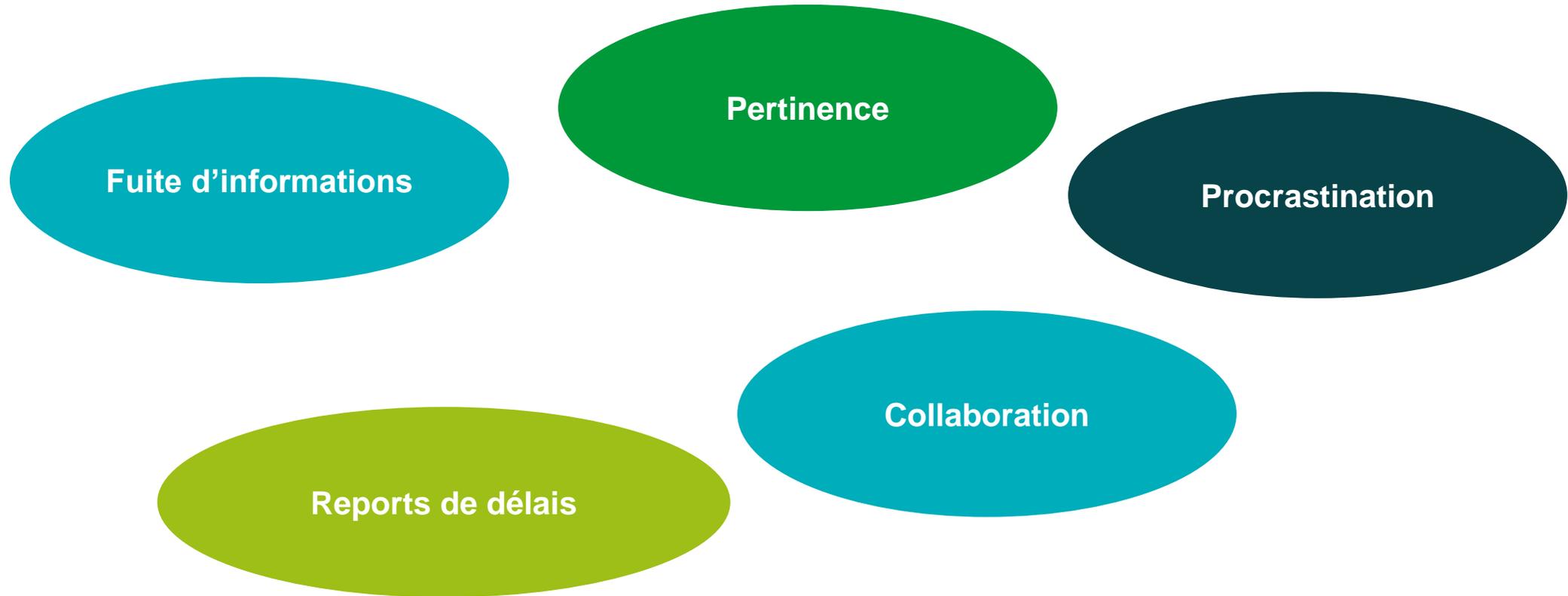
**Identifier les défis et chercher des solutions**

## 51 L'essentiel en bref

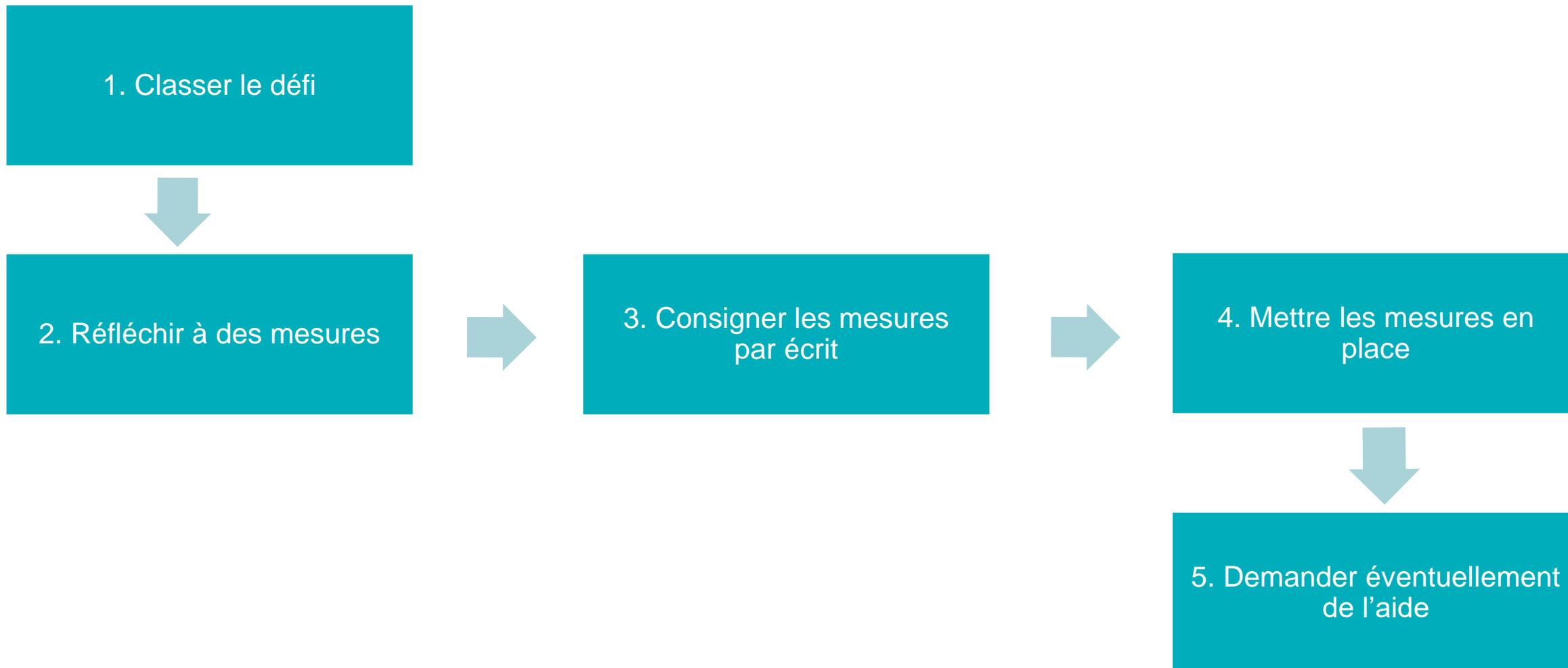
- Les projets sont toujours porteurs de défis.
- Les défis sont des chances.
- Face à chaque défi, une ou plusieurs solutions existent.
- Important : communiquez ouvertement et engagez les mesures nécessaires à temps.



# 52 Exemples de défis



# Procédez comme suit :



# 54 Solutions possibles

## Fuite d'informations :

Tenir un registre de notes, structurer le stockage numérique, trier les informations

## Pertinence :

Présenter le projet à d'autres personnes, essayer de visualiser les avantages générés par le résultat du projet

## Procrastination :

Convenir de délais contraignants dans le cadre du partenariat éducatif, fixer des objectifs réalistes, subdiviser les tâches en petites étapes, se récompenser après le travail accompli

## Reports de délais :

Informar les personnes concernées, adapter le planning et éventuellement replanifier les étapes de travail

## Collaboration :

Se mettre dans la peau de la personne en face, essayer de discuter avec la personne concernée, considérer les méthodes de travail différentes comme une chance d'apprendre quelque chose de nouveau



# 55 Identifier les défis et chercher des solutions

## Définition des tâches

- Étape 1:** Prenez votre planification de projet. Passez les différentes étapes de travail en revue. Réfléchissez aux étapes qui peuvent être particulièrement difficiles.
- Étape 2:** Identifiez les défis opérationnels et les solutions. Pour cela, élaborer un aperçu des défis opérationnels potentiels pour chaque étape de travail. Pour chaque défi, notez deux solutions possibles dans l'aperçu.
- Étape 3:** Identifiez les défis personnels et les solutions. Pour cela, demandez-vous quelles caractéristiques vous définissent en tant que personne : À quel point êtes-vous fiable ? À quel point êtes-vous consciencieuse ou consciencieux ? Êtes-vous adepte de la procrastination ? Qu'est-ce qui vous motive ? À quel moment êtes-vous le plus productive ou productif ? Complétez l'aperçu de l'étape 2.
- Étape 4:** Installez-vous par groupe d'étude et discutez de votre aperçu. Identifiez les défis qui se présentent pour tous les membres du groupe. Ensemble, cherchez des solutions à ces défis. Consignez vos réflexions par écrit.
- Étape 5:** Présentez le défi et la solution en séance plénière.

## Attente / objectif

- Identifier les défis opérationnels et personnels potentiels en lien avec la mise en oeuvre de son projet.
- Élaborer des solutions appropriées pour relever les défis.
- Présenter les pistes de solutions du groupe d'étude en séance plénière.

## Conditions générales

Outils :                   planning, ordinateur portable  
Méthode de travail:   travail individuel, groupe d'étude  
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)

# Perspectives

# 57 Se fixer des objectifs en tant que groupe d'étude

## Définition des tâches

- Étape 1:** Installez-vous par groupe d'étude.
- Étape 2:** Dans un document, notez trois objectifs SMART que vous voulez réaliser ensemble, en tant que groupe d'étude, au plus tard pour la prochaine journée de CI. Les objectifs sont en adéquation avec l'état d'avancement de votre projet. Exemple : « D'ici la prochaine journée de CI, nous aurons échangé à au moins deux occasions sur l'état d'avancement du projet. »
- Étape 3:** Vous enregistrez le document dans la boîte « échange de documents » de la classe.

## Attente / objectif

- Formuler ensemble des objectifs SMART.
- Définir des objectifs en adéquation avec la réalisation de votre projet.
- Consigner les objectifs fixés par écrit.

## Conditions générales

Outils : ordinateur portable  
Méthode de travail: groupe d'étude  
Durée : 10'



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)

# Programme des CI – Employé-e-s de commerce CFC

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage			3 <sup>e</sup> année d'apprentissage			
Jours en présentiel		<b>CI 1 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formation/CI</li> <li>Organisation/Rôle</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise »</li> <li>Méthode des 6 étapes</li> <li>Bases du traitement des mandats</li> <li>Orientation vers les services</li> </ul>	<b>CI 2 (octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission d'informations</li> <li>Découverte de l'entreprise</li> <li>Introduction présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI 1</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (avril-juin)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Concept d'information et de communication</li> <li>Réclamations</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> </ul>	<b>CI 6 (août-octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Idée</li> <li>Esquisse</li> <li>Objectif / calendrier</li> <li>Prochaines étapes</li> <li>Groupes d'apprentissage</li> </ul>	<b>CI 7 (novembre-décembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Objectif du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>UA (approfondissement)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> </li> </ul>	<b>CI 8 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>État du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>Documentation</li> <li>UA (fin)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> </li> </ul>		<b>CI 9 (septembre-novembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet               <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation</li> </ul> </li> <li>Entreprise et envi.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse PESTEL</li> </ul> </li> <li>État des lieux</li> <li>Input procédure de qual. en entreprise</li> <li>Introduction présentation de projet</li> </ul>	<b>CI 10 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet               <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation</li> </ul> </li> <li>Atelier compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Fin</li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 1</li> <li>Préparation CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 2</li> <li>Préparation CI 3</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 4</li> <li>Préparation CI 5</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 6</li> <li>Préparation CI 7</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 7</li> <li>Préparation CI 8</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 8</li> <li>Préparation CI 9</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 9</li> <li>Préparation CI 10</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	
Phase d'autoapprentissage guidée			<b>CI 3 (octobre-mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat de travail CI 3</li> </ul> UA <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul> Présentation d'œuvre	<b>CI 5 (juin-août)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat de travail CI 5</li> </ul> UA (Introduction) <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> <li>Idée de projet et réalisation d'une esquisse</li> </ul>							
	Contrôles de compétence	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> 1	<b>CC CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificat e-test</li> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> </ul> 2						
Mandat de transfert			<b>CC CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</li> </ul> 1	<b>CC CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</li> </ul> 2							



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2<sup>e</sup> année



Remise jusqu'au CI 10 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3<sup>e</sup> année

# 59 Perspectives

## CI 7

### Jour, date

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

- Finalisez votre planning (p. ex. intégrer de petites étapes de travail).
- Aidez-vous mutuellement au sein du groupe d'apprentissage.
- Effectuez le travail préparatoire pour le prochain CI.

#### Contenus du prochain jour de CI :

- Présenter l'état d'avancement du projet
- Travailler sur le projet, la documentation de projet ou les unités d'apprentissage
- Planifier les prochaines étapes



# 60 Dates de la 2ème année d'apprentissage

Quoi	Jusqu'à quand
CI 5 (phase d'autoapprentissage guidée1): Créer une ébauche de projet conformément à la directive de travail pour la phase d'autoapprentissage guidée du jour de CI 5 et la soumettre aux formateurs/trices CI	
CI 6 (cours en présentiel)	
Effectuer le travail préparatoire « Documents du projet »	
Élaborer une ébauche d'œuvre relative au mandat de transfert 2 « Mon projet » et la publier en classe après avoir obtenu le feu vert du formateur/de la formatrice en entreprise	
CI 7 (cours en présentiel)	
CI 8 (cours en présentiel)	



**Conclusion**

## 62 **Au cours de cette journée en présentiel, vous...**

- ...avez tour à tour présenté votre projet ;
- ...êtes organisés en groupes d'apprentissage ;
- ...avez élaboré le planning de votre 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)

# 63 Îlot : évaluer l'aptitude au travail

Posez-vous la question suivante : vous sentez-vous bien préparé-e pour la réalisation de votre projet ? Indiquez votre position sur l'illustration de l'îlot.



Je me sens très bien préparé-e et je n'ai pas de questions en suspens.



Je me sens bien préparé-e, mais je dois encore clarifier l'un ou l'autre point.



Je ne me sens pas bien préparé-e. J'ai encore de nombreuses questions en suspens.



Je me sens démuni-e. Je ne sais pas comment m'organiser ni quelles questions j'ai.

## Organisation

Durée : 5 minutes

Méthode de travail : travail individuel/séance plénière



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 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)

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)