



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

27 novembre 2024

## 2 Programme CI 7

Heure	Thème
08h30	<ul style="list-style-type: none"><li>– Accueil / Objectifs / Déroulement</li><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>
16h45	Fin



### 3 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.



## 4 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.



## 5 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**

## 7 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)

# 8 Mandat de préparation

## Apporter les documents du projet



**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 – Jour en présentiel 6

---

### Apporter le dossier du projet

---

Directive de travail « Travail préparatoire »

**Situation initiale**  
Au CI précédent, vous avez effectué tous les préparatifs pour votre projet. Vous allez dès à présent entamer la réalisation du projet et mettre votre idée en œuvre dans l'entreprise.  
Au prochain CI, vous aurez le temps de continuer à travailler sur votre projet ou sa documentation.

**Définition de la tâche**

**Étape 1** Terminez les lots de travaux que vous avez définis conformément à votre plan de projet.

**Étape 2** Réfléchissez au travail préparatoire à effectuer pour le prochain CI :  
– Où vous en êtes dans la réalisation de votre projet.  
– Ce qui se passe bien et pour quels thèmes vous avez éventuellement besoin de soutien de la part de votre groupe d'apprentissage ou de votre responsable de CI.  
– Les questions qui restent à clarifier et que vous aimeriez poser à la/au responsable du CI.  
Pour le travail préparatoire, utilisez le modèle au verso. Complétez-le et amenez-le au CI.

**Étape 3** Pour le prochain CI, amenez tous les documents et votre ordinateur portable pour continuer à travailler sur votre projet ou sa documentation.

---

**Attentes**  
Être suffisamment préparé-e pour pouvoir exploiter efficacement le temps mis à disposition pour son projet et sa documentation.

**Organisation**  
Durée : 60-90 minutes  
Méthode de travail : travail individuel

Version 2023 Page 1 sur 2



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)

---

### 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 fier/fière ?
	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 ?

Version 2023 Page 2 sur 2



**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'



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)

# 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)

# 15 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 déjeuner (12h00 - 13h00) et de 5' de pause par heure.
- Étape 2:** Continue 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**

# 17 Poursuite du travail sur le projet

## Définition des tâches

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

**Étape 2:** Continue 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**

# 19 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 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			<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 1: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p> 1	<b>CC CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificat e-test               <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> </ul> </li> </ul> 2	<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> 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</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

# 22 Perspectives

## CI 8

Entre le 10 février et le 20 février 2025

### 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)

## 23 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 »	
CI 7 (cours en présentiel)	Entre le 28 novembre et le 12 décembre 2024
CI 8 (cours en présentiel)	Entre le 10 février et le 20 février 2025
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	Septembre 2025



**Conclusion**

## 25 **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)

# 26 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

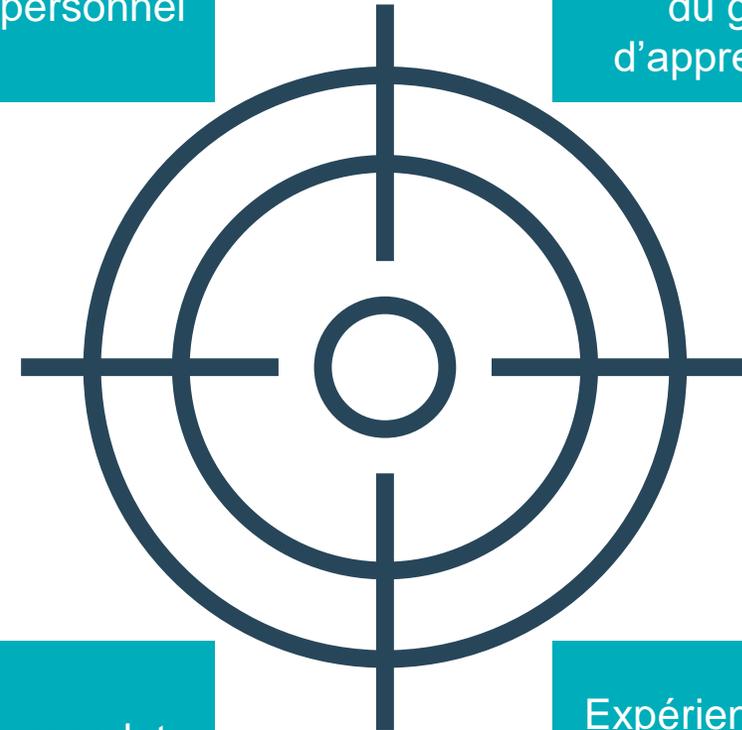
- Vous avez mis à jour votre planification et planifié la suite des opérations.

## 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



# 27 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)