



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Bienvenue au CI 6

2 Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEn

		1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage			
Jours en présentiel	CI 1 (sept.)	CI 2 (oct.)		CI 4 (avr. - juin)		CI 6 (jan.)	CI 7 (mars - avr.)	CI 8 (mai - juin)	CI 9 (sept. - déc.)	CI 10 (jan. - fév.)	
	<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 	<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 		<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 		<ul style="list-style-type: none"> Mon projet (MT 2) Formuler des objectifs SMART Identifier et prioriser les étapes de travail Établir un planning Identifier les défis et chercher des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion / finalisation mon projet Introduction présentation de projet Analyse PESTEL Input travail pratique 	<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	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 						
	Mandat de transfert	CC-CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»			CC-CI 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)						



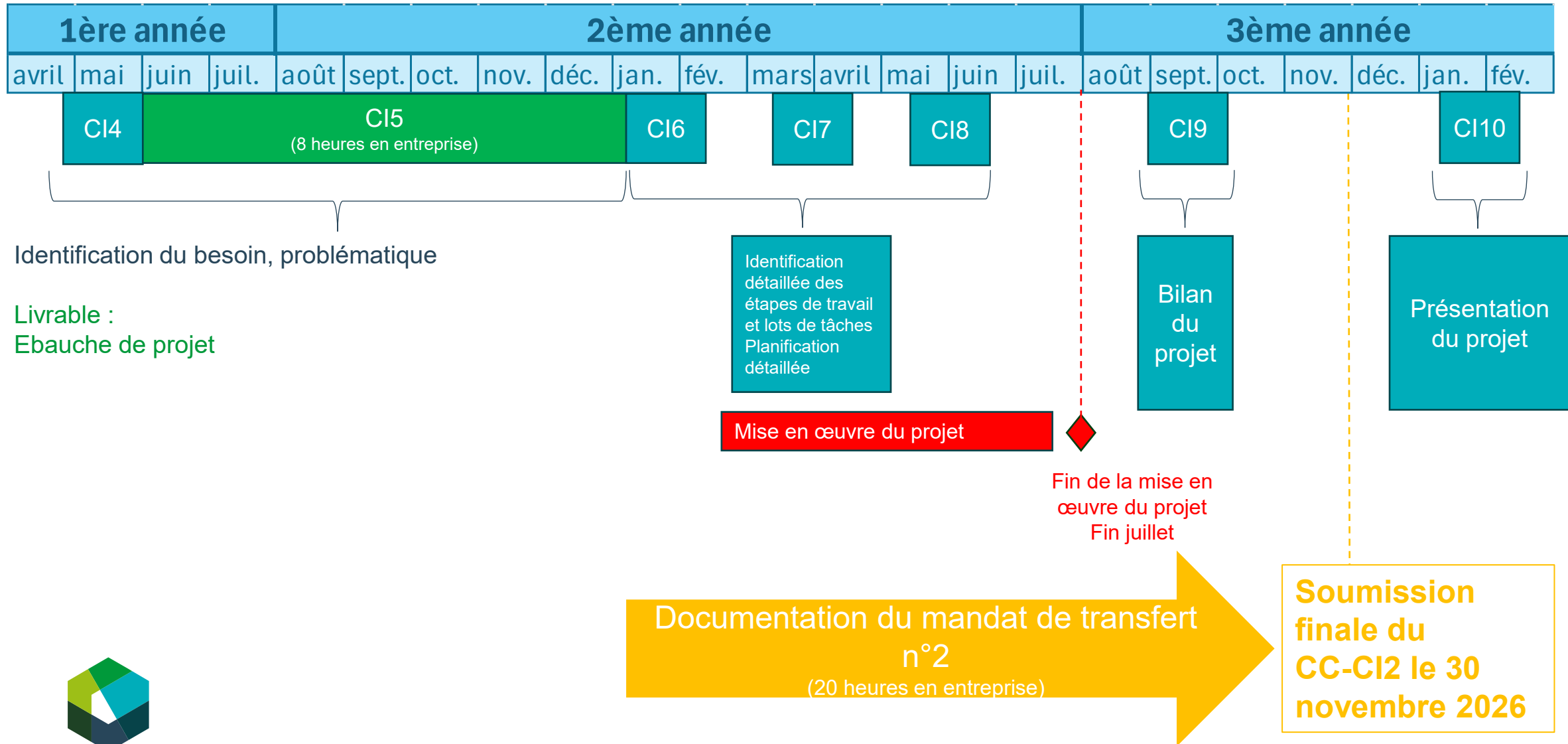
Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année



3 Grandes étapes du projet



4 Mise en œuvre du projet durant votre semestre 4 !

1ère année				2ème année								3ème année											
avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.	mars	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.	
CI4	CI5 (8 heures en entreprise)							CI6	CI7	CI8							CI9						CI10
Introduction au projet	Parcourir les 4 unités d'apprentissage			Se familiariser avec les thèmes du projet			Webinaire d'accompagnement		Validation du thème du projet au formateur CI		Publier votre ébauche de projet		Planification et mise en œuvre du projet en entreprise					Bilan du projet		Présentations du projet			

La période de mise en œuvre du projet en entreprise s'étend de :
fin janvier à fin juillet au maximum



5 Période de mise en œuvre du projet



Ressources temporelles :

Vous aurez 6 mois au maximum pour réaliser votre projet dans votre entreprise !

**de fin janvier à
fin juillet**



6 Programme CI 6

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



7 Objectifs

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



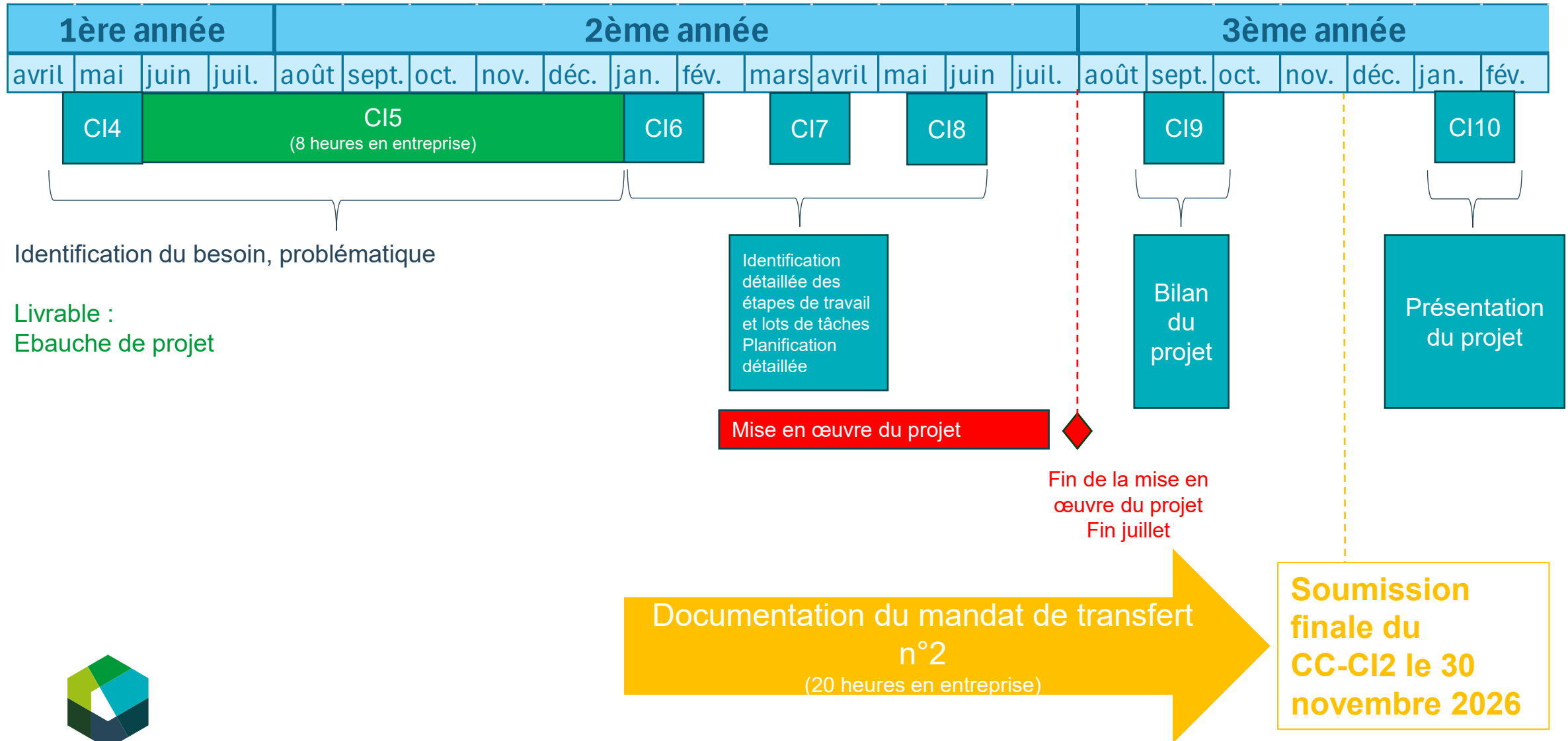
8 Pourquoi est-ce important ?

- Présenter une ébauche de projet : vous découvrez 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.

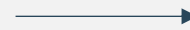
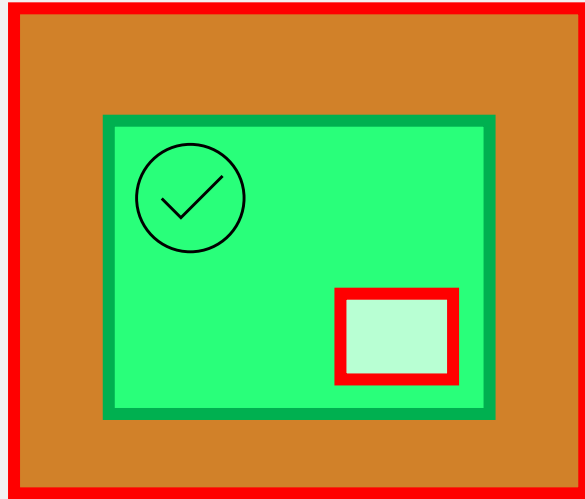
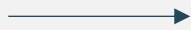
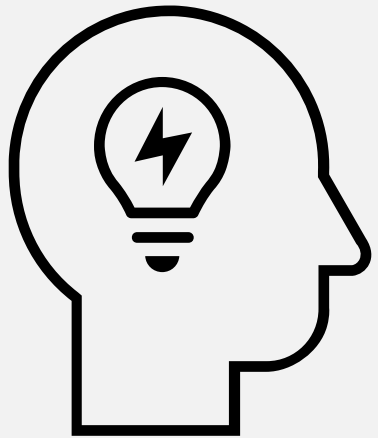


Rétrospective

10 Grandes étapes du projet



Un projet répond à un besoin !

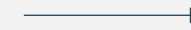


Solution 1

Solution 2

Solution 3

Solution 4

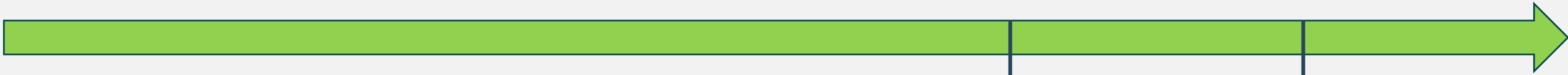


Réalisation de
la solution 2
(solution
optimale)

Recherches d'informations

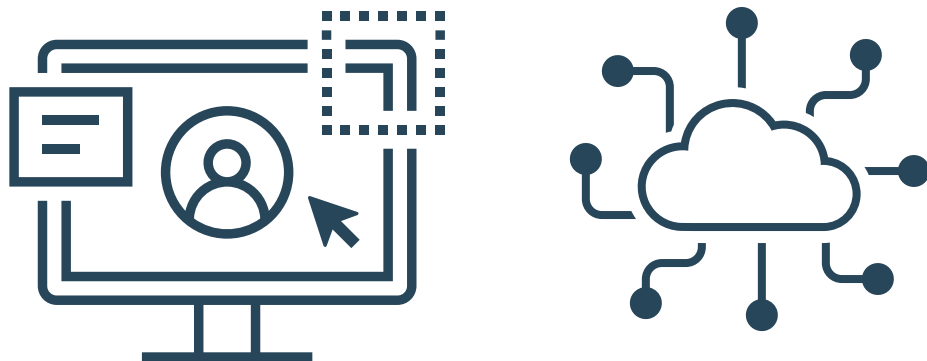
Décision

Réalisation



12 Deux domaines spécifiques possibles

« Infrastructure technologique »

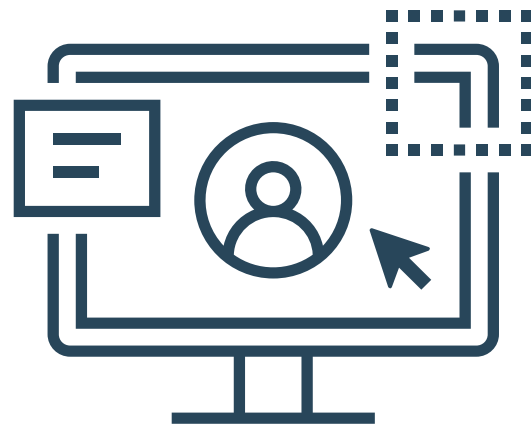


« Développement de contenu numérique »



Infrastructure technologique

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



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)

Infrastructure technologique



Développement de contenu numérique

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



Développement de contenu numérique – étapes clés




17 Mandat de préparation – avoir publié sa «Fiche projet»

22 Mise en œuvre du projet durant votre semestre 4 !

Publié

1ère année				2ème année				3ème année														
avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.	mars	avr.	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.
CI4	CI5 (8 heures en entreprise)				CI6	CI7	CI8	CI9				CI10										
Introduction au projet	Parcourir les 4 unités d'apprentissage	Se familiariser avec les thèmes du projet	Webinaire d'accompagnement	Validation du thème du projet au formateur CI	Actualisé le mardi, 9. décembre 2025	TRAME: Fiche projet - TITRE (Dual)				Présentations du projet												
						mise en œuvre du projet en entreprise																
						Modifier																

9

 **kaufmännische grundbildung**
formazione commerciale iniziale
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



18 Atelier - Identifier les domaines spécifiques dans l'entreprise

- Dans quelles situations de votre quotidien professionnel êtes-vous confrontés à ces thématiques ?
- Discutez-en par groupe et notez avec des mots clés vos exemples.



15 minutes par groupes

Utiliser les
infrastructures
numériques

Créer des
contenus
numériques

Garantir la
gestion des
données

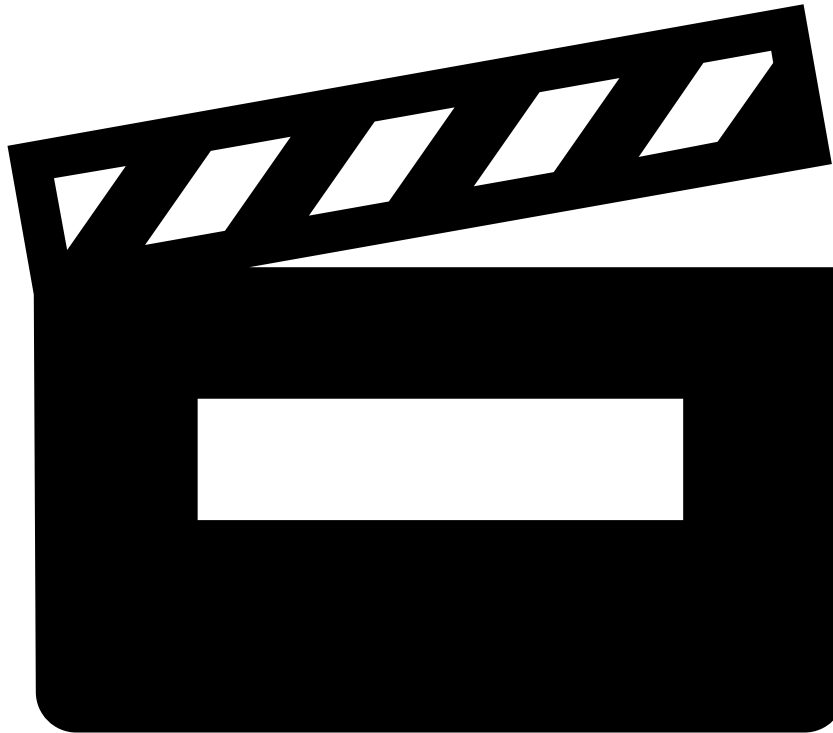
Rédiger des
textes
compréhensibles



La réalisation de projet

20 Comment présenter son projet de manière convaincante ?

Utilisez le
« Pitch »



Règles d'or pour réussir son pitch !

1. Introduire avec une accroche percutante

2. Développer votre argumentation

- Qui vous êtes ?
- Que faites-vous et pourquoi ?
- Quel est le problème/besoin que vous résolvez ?
- A qui vous adressez-vous ?
- Qu'est ce qui vous distingue ?

3. Conclure avec un appel à l'action clair

- Qu'est ce que vous attendez de vos interlocuteurs ?

Atelier – « pitcher son projet »

Présentez votre projet sous forme de pitch

Aidez-vous de votre œuvre « Fiche projet »



Votre pitch doit au moins contenir les éléments suivants :

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



- Préparation : 15 minutes
- Présentation : 2 minutes maximum par personne



Les groupes d'apprentissage

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.



26 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.



27 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)

Quelles sont vos attentes envers votre futur groupe ?

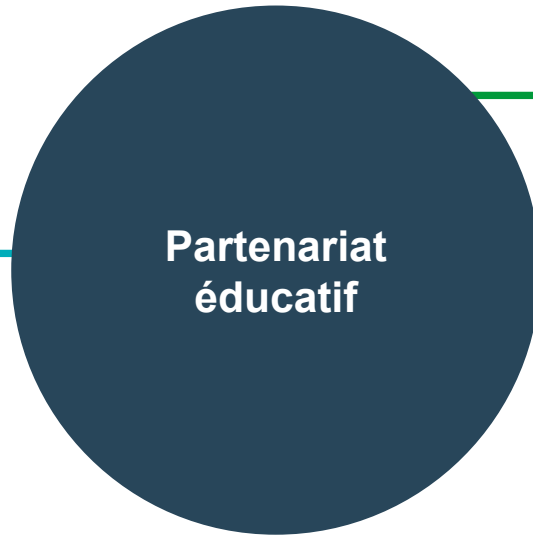


Quelles sont vos attentes ?
Notez-les sous forme de mot-clés



Partagez vos attentes en
plénière.





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.



30 Répartition des groupes d'apprentissage

Groupe d'apprentissage 1	Groupe d'apprentissage 2	Groupe d'apprentissage 3	Groupe d'apprentissage 4



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)

Atelier – Team contract !

Par groupe d'étude, définissez ensemble :


- au moins trois règles de collaboration
- la façon dont vous allez communiquer en dehors des jours de CI



Complétez et signez le contrat !
Ajoutez le dans une œuvre 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)




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)

Contrat du groupe d'étude CI

conclu entre :
 (noter ici le nom des membres du groupe)

Au sein du groupe d'étude, nous respectons les règles suivantes, sans exception :

Règles :




Durée du contrat :
 à compter de la date de la signature jusqu'au dernier jour de CI de la formation commune

Lieu et date :

La planification du projet

33 Mandat de transfert 2



kaufmännische grundbildung
formazione commerciale iniziale
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

Mandat de transfert 2 : Mon projet

Situation initiale

Au CI, nous avons discuté de ce qu'est un projet et réfléchi au projet que vous pourriez mettre en œuvre au sein de votre entreprise.

Ce mandat de transfert vous fera découvrir comment procéder lors de la mise en œuvre de votre projet et documenter votre démarche en tant qu'œuvre sur Konvink.

Définition de la tâche

Sur Konvink, créez une nouvelle œuvre portant le titre de votre projet. Avec cette œuvre, vous démontrerez que vous êtes en mesure de planifier, de mettre en œuvre, de documenter et d'analyser un projet avec succès. Procédez comme suit :

Tâche partielle 1 : Dans la situation initiale, décrivez toutes les bases importantes pour votre projet. Rédigez cette description avant de commencer le projet. Expliquez :

situation initiale

- Quelle est la situation initiale de votre projet (Quel est le problème ? Quelle est la solution ? Quels sont les avantages de la solution pour l'entreprise ?)
- Quels sont les objectifs de votre projet (Qu'est-ce qui doit changer grâce au projet ? Quels résultats concrets souhaitez-vous obtenir ?)
- Qui est impliqué dans votre projet (Qui est concerné ? Qui devez-vous informer ? De quels services internes ou externes avez-vous besoin pour la mise en œuvre ? Quelles personnes collaborent activement au projet ou vous soutiennent ?)
- Quel est votre rôle dans ce projet (Quelles tâches assumez-vous dans le projet ? À qui rapportez-vous sur l'avancement du projet ?)

Tâche partielle 2 : Expliquez la planification de votre projet. Elle doit mettre clairement en évidence...

Illustrer la planification du projet

- quelles étapes de travail vous planifiez ;
- quels sont les événements marquants,
- qui est en charge de quelles étapes de travail et jusqu'à quand celles-ci doivent être terminées.

Téléchargez votre esquisse de projet comme pièce jointe au format PDF.

Tâche partielle 3 : Commencez à mettre votre projet en œuvre. Parallèlement, documentez chaque étape du projet dans votre œuvre sur Konvink. Décrivez ce que vous et les autres personnes impliquées dans le projet avez réalisé au cours de l'étape correspondante et quels ont été les résultats partiels de cette étape.

Mettre le projet en œuvre et documenter la mise en œuvre

Version 2025 Page 1 sur 3



kaufmännische grundbildung
formazione commerciale iniziale
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)

1. Prenez connaissance de votre **Mandat de transfert 2**

2. Posez vos questions

3. Notez les délais importants :

- **Publication intermédiaire : 30 septembre 2026**

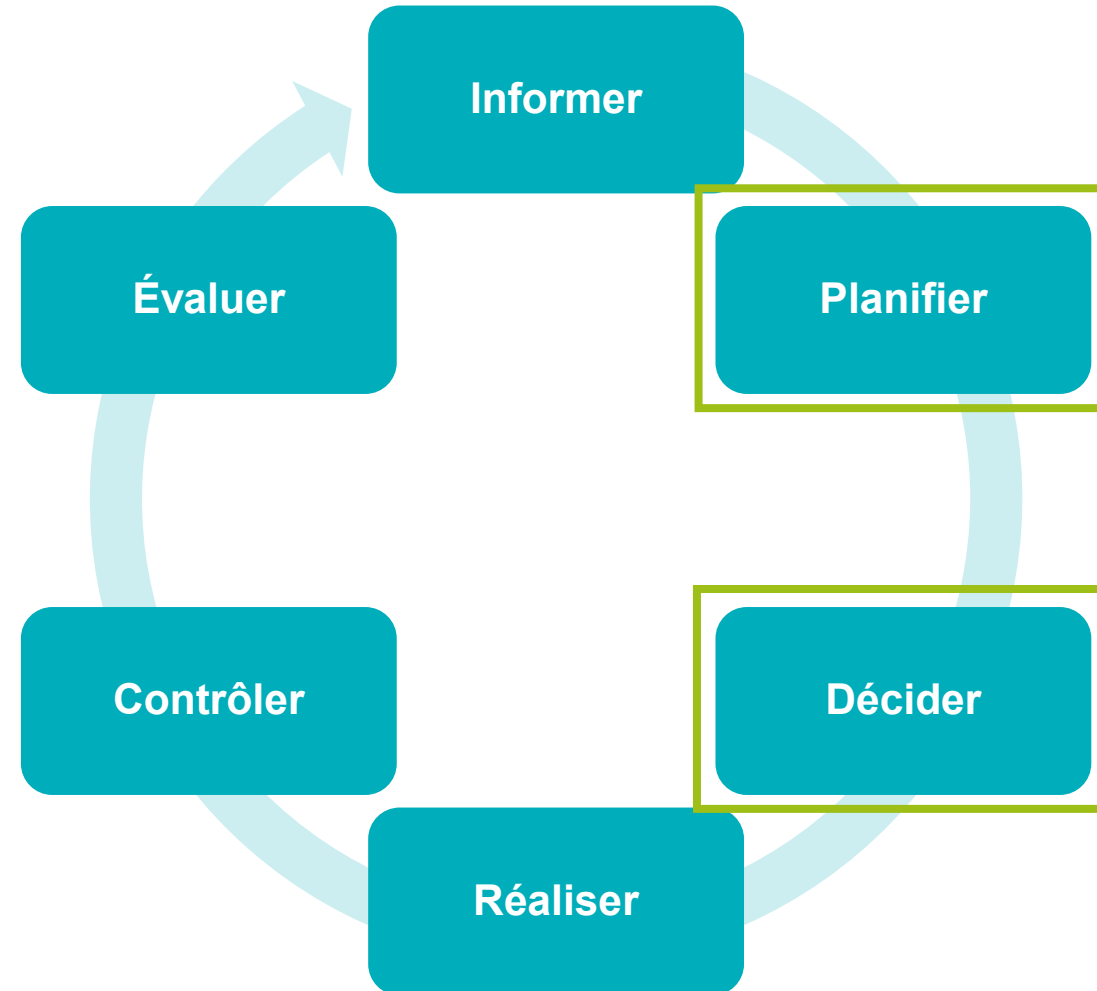
- **Soumission pour évaluation : 30 novembre 2026**



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



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.





Formuler des objectifs SMART

38 Les objectifs SMART sont...

S : Spécifiques

M : Mesurables

A : Atteignable

R : Réalistes

T : Temporels



Objectif SMART décomposé

Critère	Définition rapide	Question à se poser	Exemple
Spécifique	L'objectif doit être clair et précis	Que veut-on accomplir ?	“Lancer une nouvelle gamme en France”
Mesurable	Il doit inclure des indicateurs de suivi	Comment mesurer le progrès ?	“Augmenter le CA de 10 % en 12 mois”
Atteignable	L'objectif doit être réalisable avec les moyens donnés	Est-ce possible avec nos ressources ?	“Avec l'équipe actuelle et le budget prévu”
Réaliste	Il doit être pertinent et adapté au contexte	Est-il cohérent et prioritaire ?	“Ce projet correspond à nos priorités 2025”
Temporel	Il doit comporter une échéance claire	Pour quand l'atteindre ?	“D'ici au 31 décembre 2025”



40 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.



41 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.



Atelier - Formuler des objectifs SMART

Reformulez les objectifs définis dans votre « Fiche projet » afin de les rendre SMART



Par groupe de travail, vérifiez si tous les objectifs des projets sont SMART



Choisissez 1 de vos objectifs et décortiquez le selon le modèle prévu à cet effet

Pause du midi

Identifier et prioriser les étapes de travail

45 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.



46 Technique n° 1 : préparation, réalisation et suivi

Projet :
introduction d'un outil de visioconférence virtuel

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

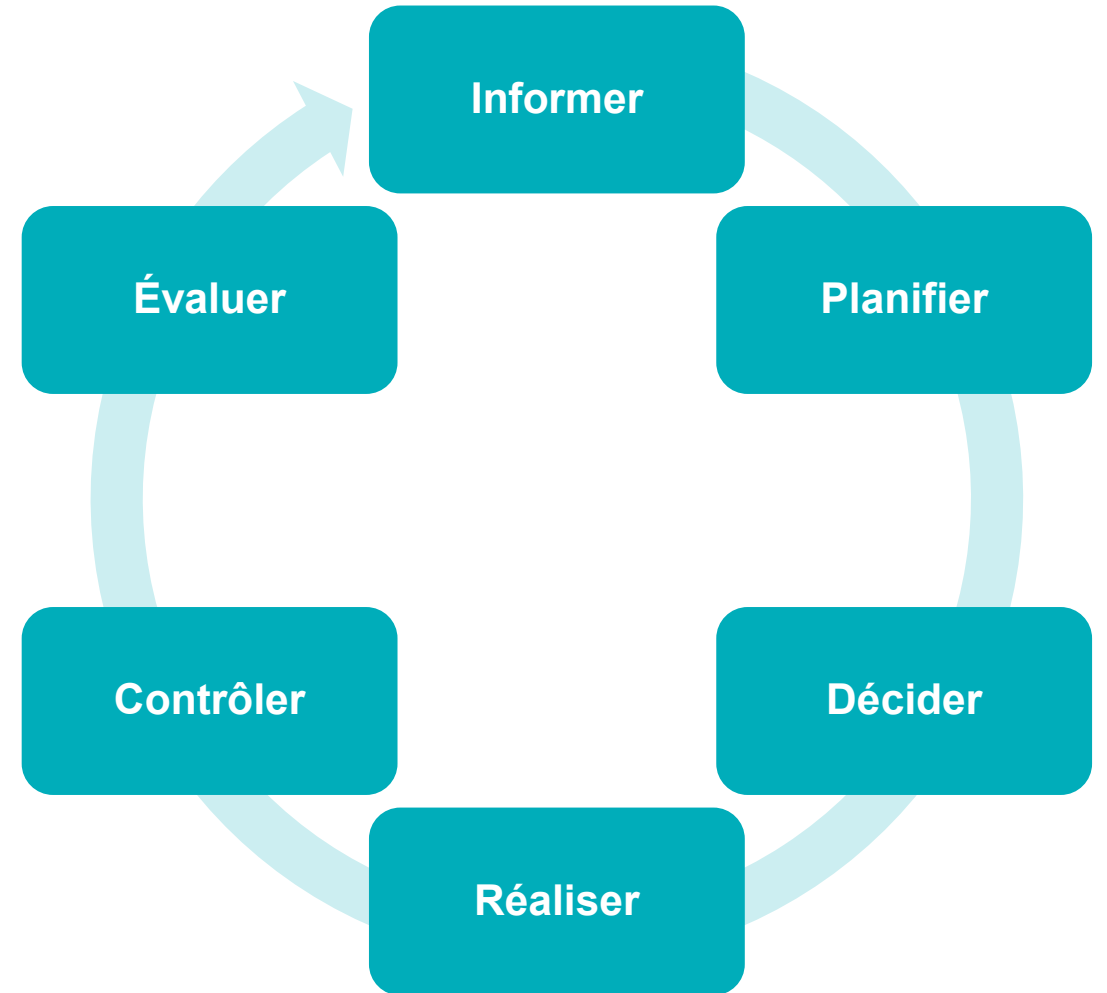
Réalisation : organiser des réunions virtuelles, tester la technique...

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



47 Technique n° 2 : IPDRCE

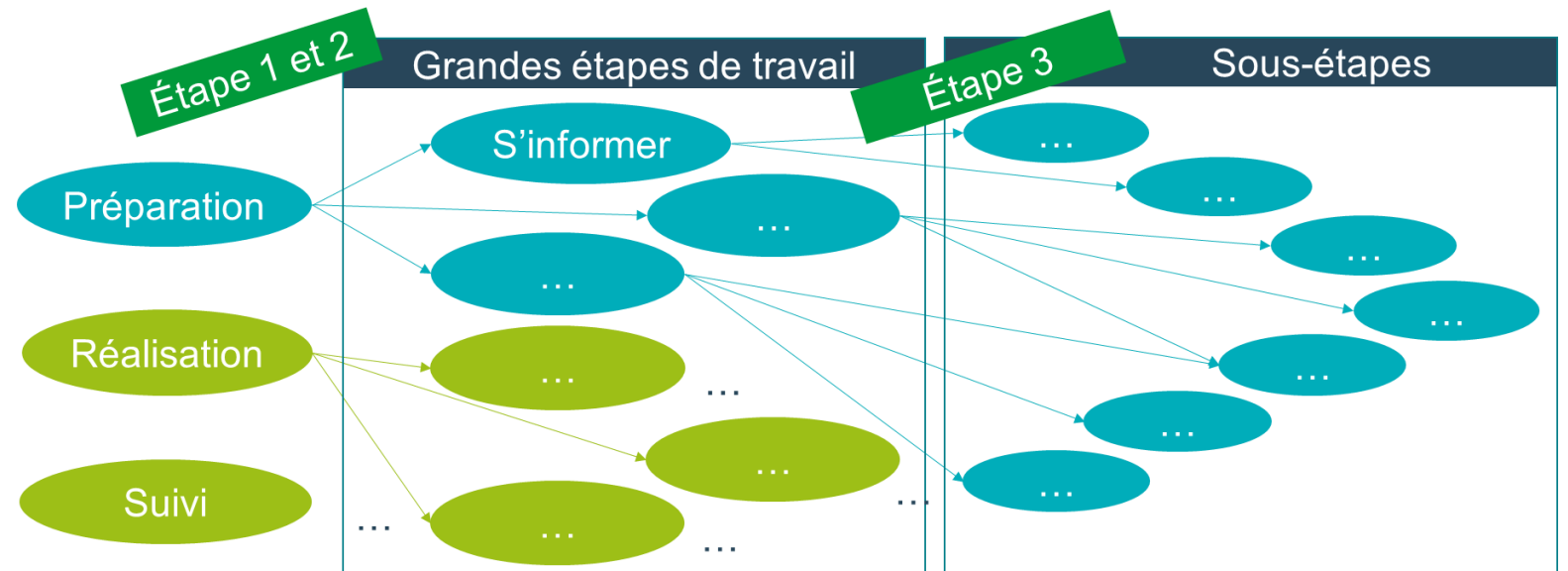
Projet : introduction d'un outil de visioconférence virtuel



48 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.

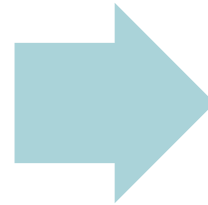


49 En résumé : aller du général au particulier

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 ?



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)

Projet : introduction d'un outil de visioconférence virtuel

	Grandes étapes de travail	Sous-étapes	Personnes impliquées
Préparation	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...
Réalisation	Organiser des réunions virtuelles, tester la technique...	Fournir le support technique, expliquer l'outil...	Support technique, collaboratrices et collaborateurs...
Suivi	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...



51 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

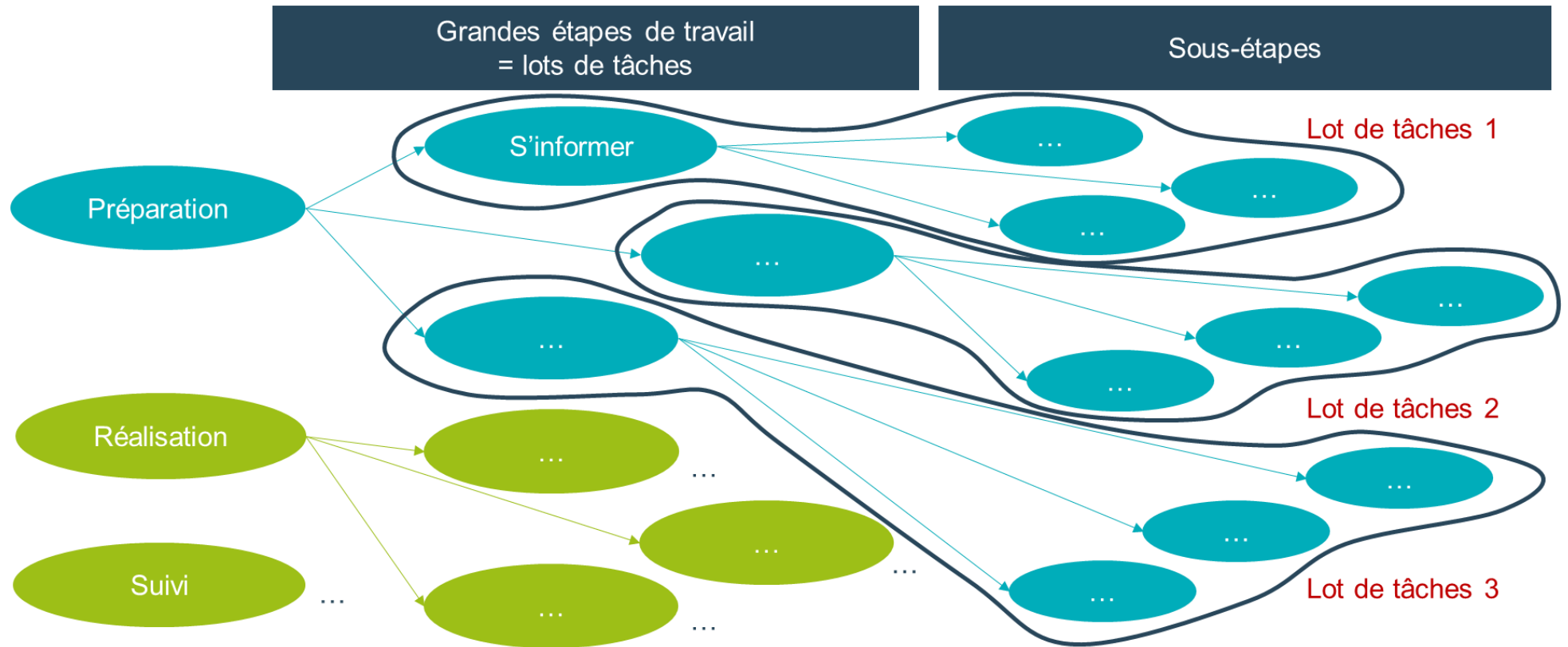
Outils : -
Méthode de travail: travail individuel
Durée : 10'



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 Attention : nouvelle notion

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



53 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).





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



55 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

57 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	Tâches	Personne responsable	Début	Fin	Statut	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	Travaux préparatoires																					
3	Réunion de lancement	Paul Martin	12.03	12.03	terminé	■																
4	Fixer des objectifs	Paul Martin	13.03	15.03	terminé		■	■	■													
5	Tâches de lancement du projet																					
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	Pendant le projet																					
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



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.



60 **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



62 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)

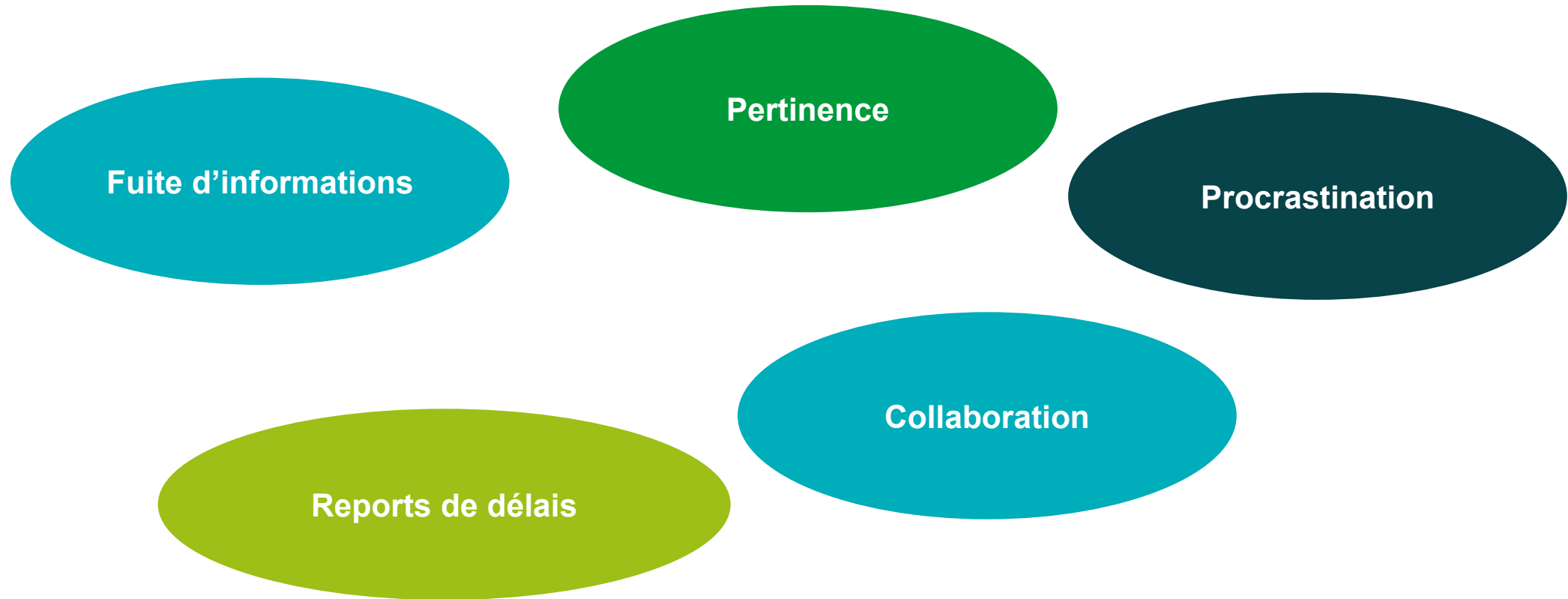
Identifier les défis et chercher des solutions

64 L'essentiel en bref

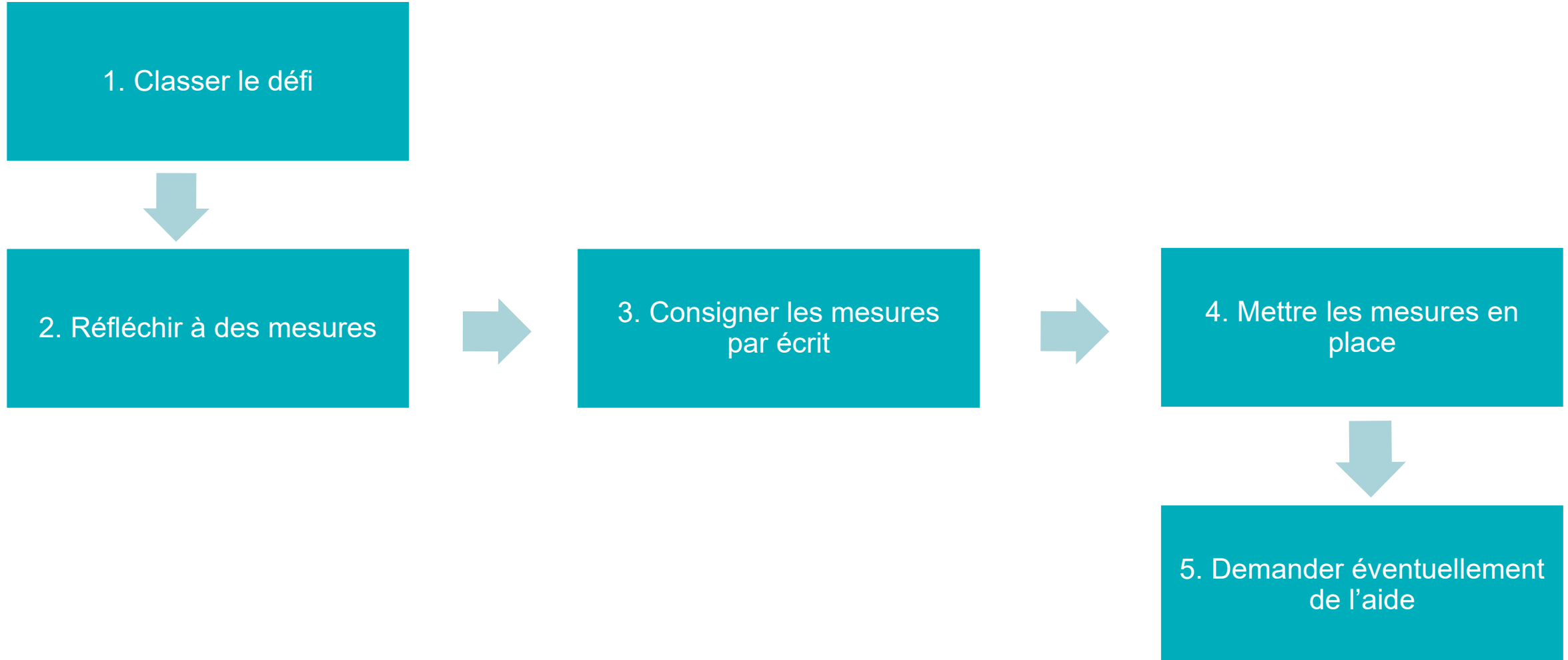
- Les projets sont toujours porteurs de défis.
- Les défis sont des chances.
- Face à chaque défi, une ou plusieurs solutions existent.
- Important : communiquez ouvertement et engagez les mesures nécessaires à temps.



65 Exemples de défis



Procédez comme suit :



67 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



68 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

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'



71 Perspectives

A faire pour le CI 7

Voici ce que vous devez faire pour le prochain CI :

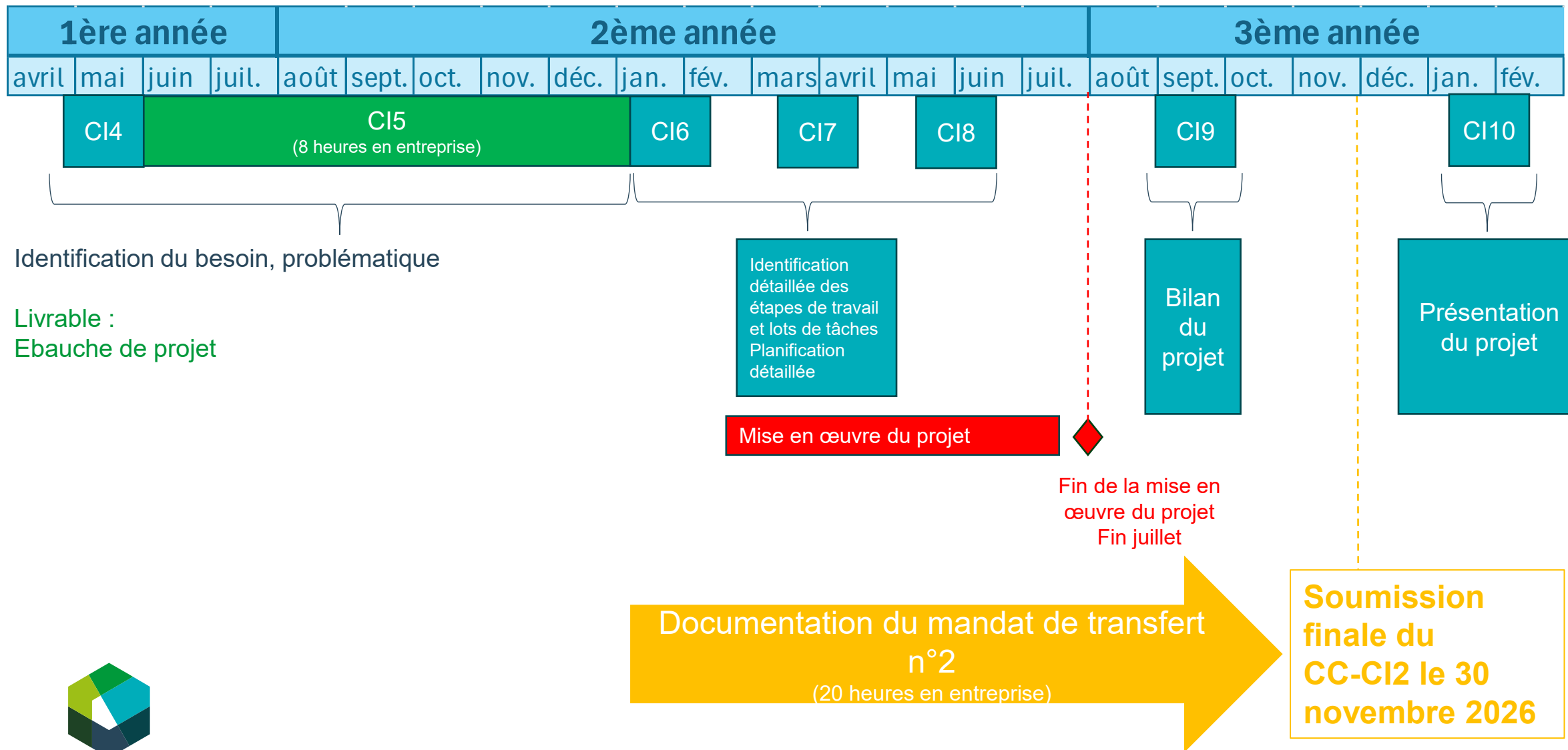
- Finalisez votre planning (p. ex. intégrer de petites étapes de travail).
- Aidez-vous mutuellement au sein du groupe d'apprentissage.
- Effectuez le travail préparatoire pour le prochain CI.

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



72 Grandes étapes du projet



73 Mise en œuvre du projet durant votre semestre 4 !

1ère année				2ème année								3ème année											
avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.	mars	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.	jan.	fév.	
CI4	CI5 (8 heures en entreprise)								CI6	CI7	CI8					CI9					CI10		
Introduction au projet	Parcourir les 4 unités d'apprentissage			Se familiariser avec les thèmes du projet		Webinaire d'accompagnement		Validation du thème du projet au formateur CI		Publier votre ébauche de projet		Planification et mise en œuvre du projet en entreprise								Bilan du projet		Présentations du projet	

La période de mise en œuvre du projet en entreprise s'étend de :
fin janvier à fin juillet au maximum



74 Période de mise en œuvre du projet



Ressources temporelles :

Vous aurez 6 mois au maximum pour réaliser votre projet dans votre entreprise !

**de fin janvier à
fin juillet**



75 Dates clés de votre 2ème semestre – partie CI

Dates importantes de votre 2ème année d'apprentissage - CI										
	2025				2026					
	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin
CI5 - Touchpoint avec votre formatrice CI										
CI5 - Publication de votre ébauche de projet "Fiche projet"					5 janv.					
CI6										
CI7										
CI8										



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

Conclusion

77 **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)

78 Îlot : évaluer l'aptitude au travail

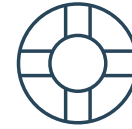
Posez-vous la question suivante : vous sentez-vous bien préparé-e pour la réalisation de votre projet ? Indiquez votre position sur l'illustration de l'îlot.



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)

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)