



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Bienvenue au CI 8

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	CI 5					
				<ul style="list-style-type: none"> Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test 	<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%)	CC-CI 2: Certificat e-test (40%)					
	Mandat de transfert			<ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles 					
				CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)	CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)					
				Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»	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 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



4 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**



5 Programme CI 8

Heure	Thème
08h30	<ul style="list-style-type: none">– Rétrospective– L'état d'avancement de mon projet– Poursuite du travail sur le projet
12h00	Pause du midi
13h00	<ul style="list-style-type: none">– Poursuite du travail sur le projet– Planifier les prochaines étapes– Perspectives– Conclusion
16h45	Fin



6 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.



7 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.



8 Exemples

Travailler sur le projet	Compléter la documentation de projet
<ul style="list-style-type: none">– Rechercher des informations– Établir la communication– Effectuer des calculs– Rédiger des questions d'interview– Retranscrire une interview	<ul style="list-style-type: none">– Nettoyer et archiver des documents– Continuer à rédiger la documentation de projet– Consigner une réflexion sur la phase actuelle du projet– Formuler des learnings sur la base des phases précédentes du projet



Rétrospective

L'état d'avancement de mon projet

11 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)

12 Travail préparatoire



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 fière/fier ?
	Quels sont les thèmes qui laissent encore à désirer ? À quel niveau ai-je besoin de soutien ?
Questions en suspens	Qu'est-ce que je dois encore clarifier ?

Version 2023 Page 2 sur 2



13 Critères d'évaluation du mandat de transfert

Tâche partielle 1 : décrire la situation initiale

- L'aperçu du projet est-il complet, bien structuré et compréhensible pour des personnes extérieures ?
- La planification du projet prévue est-elle propice à la réalisation des objectifs du projet ?

Tâche partielle 2 : mettre le projet en œuvre et documenter la mise en œuvre

- La documentation de la mise en œuvre du projet est-elle complète, bien structurée et compréhensible pour des personnes extérieures ?

Tâche partielle 3 : clôturer le projet et documenter le résultat du projet

- La description du résultat du projet est-elle compréhensible pour des personnes extérieures et s'appuie-t-elle sur des médias complémentaires ?



14 Critères d'évaluation du mandat de transfert

Tâche partielle 4 : réflexion

- Les principaux facteurs de réussite et obstacles en lien avec la planification, la mise en œuvre et le résultat ont-ils été identifiés ?

Tâche partielle 5 : learnings

- Des learnings appropriés sont-ils déduits ?

Globalement :

- L'œuvre de la personne en formation est-elle compréhensible et correcte d'un point de vue linguistique ?
- La personne en formation respecte-t-elle scrupuleusement les dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur) ?



Poursuite du travail sur le projet

16 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)

18 Poursuite du travail sur le projet

Définition des tâches

- Étape 1:** Sur la base de vos objectifs, établissez un emploi du temps jusqu'à 14h20 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

20 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 14h20



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

22 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)

23 Auto évaluation de vos objectifs personnels pour cette journée

Défis
rencontrés

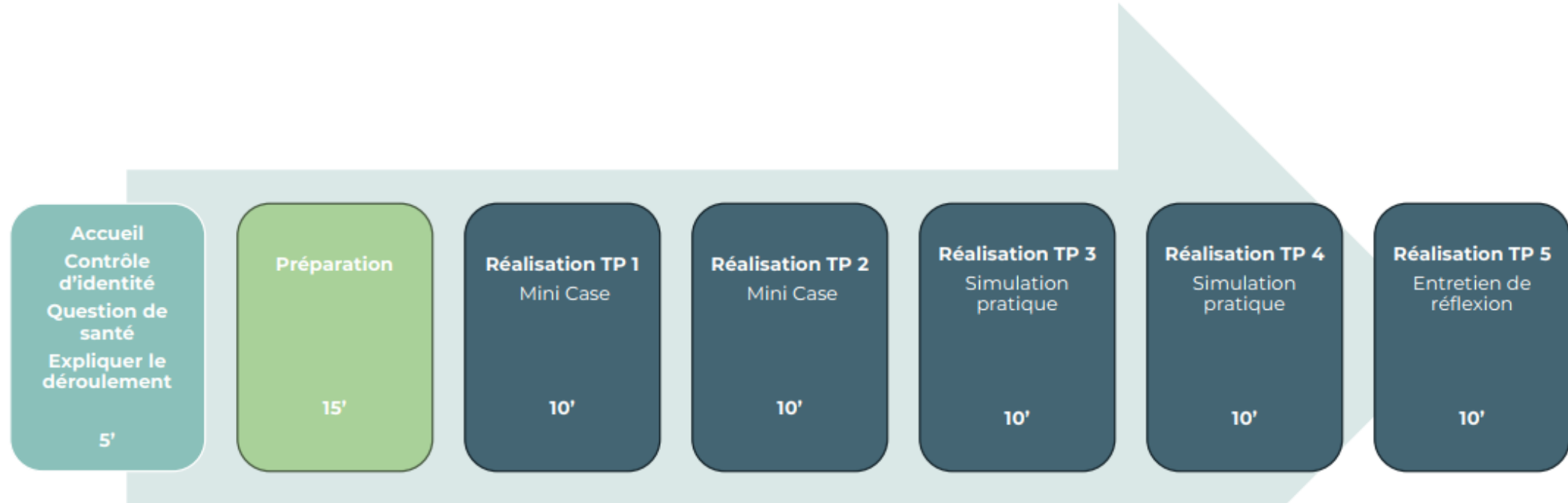
Facteurs
de succès

Learnings



Examen final en entreprise « Travail Pratique »

25 Déroulement de l'examen du point de vue du candidat/e

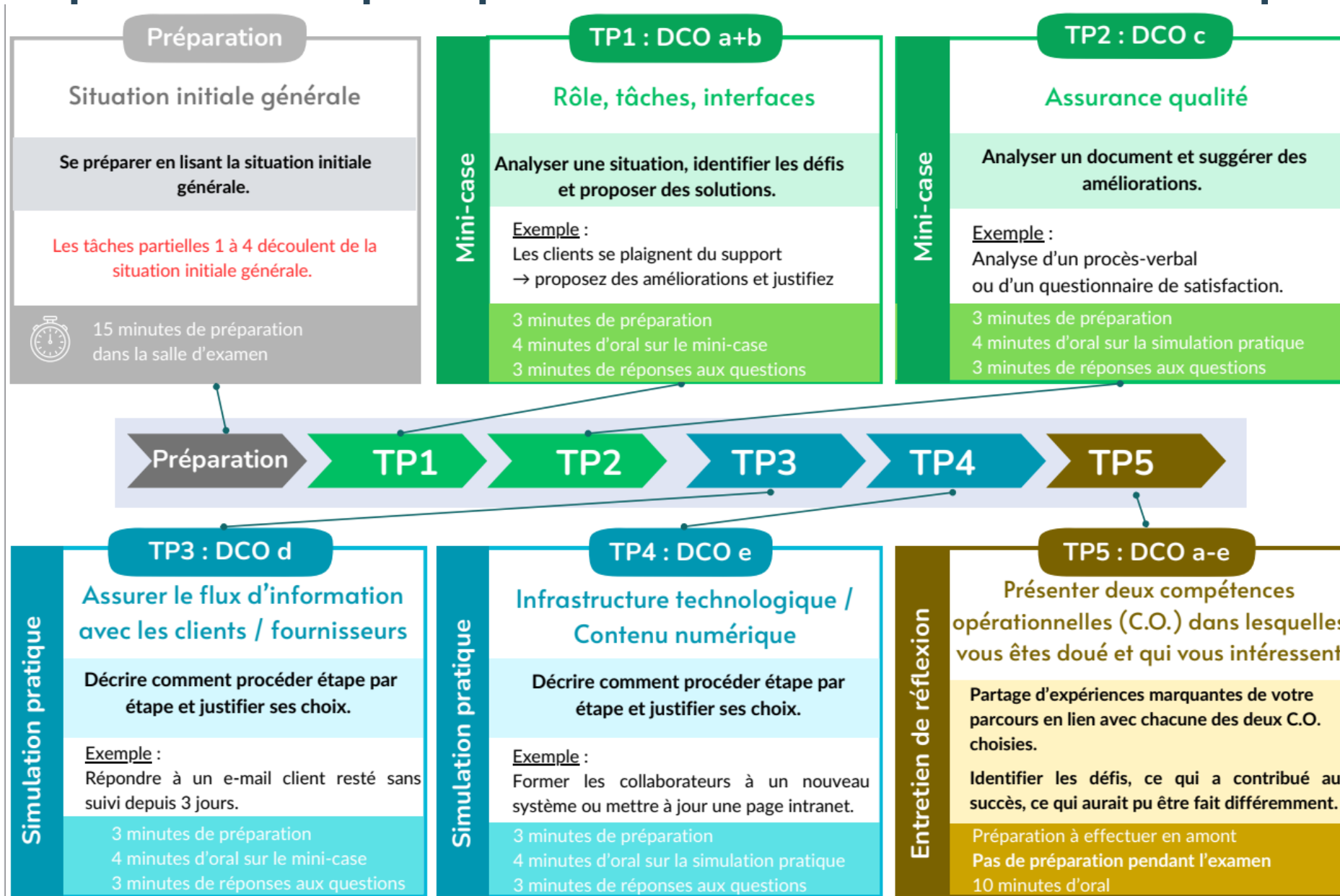


L'examen est conduit par deux expert-e-s

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



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



27 Travail Préparatoire au Travail Pratique

- **Qu'est ce que c'est ?**

Votre portoflio qui atteste que vous avez reçu une formation de qualité

- **A qui il s'adresse ?**

Aux experts qui vous feront passer l'examen final de CFC – partie entreprise

- **Quel est l'objectif:**

Donner aux experts un aperçu de votre entreprise et de l'environnement dans lequel vous avez évolué

- **Comment dois-je procéder ?**

Création d'une œuvre sur Konvink avec les informations générales sur votre entreprise, les tâches et missions que vous avez accomplies ainsi que vos responsabilités et le domaine spécifique de votre projet (*développement de contenu ou infrastructure technologique*)

→ au CI9 vous recevrez les informations complémentaires

Annexes demandées:

- ✓ Plan de formation
- ✓ Grilles de compétences
 - Auto-évaluation (apprenti/e)
 - Evaluation externe (votre formateur/trice)

Non noté

Cette œuvre sera la 1^{ère} impression que les experts auront de vous !
C'est votre carte de visite.



Formation en entreprise

Tour de table

Point de situation sur:

- ✓ Votre plan de formation
- ✓ Vos grilles de compétences
 - Auto-évaluation
 - Evaluation externe (*faite par votre formateur/trice*)



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)



Structure de la PQ avec examen final

Employé·e de commerce CFC SA FIEn

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

Légende :

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)

Employé·e de commerce CFC Services et administration (SA)

Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise

DCO = domaine de compétences opérationnelles

TP = travail pratique

CP / CG = connaissances prof./culture générale

NBS = note du bulletin semestriel

DC = domaine à choix

NSG = note semestrielle globale



Perspectives

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



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)

33 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										

Publication intermédiaire du MT2 = 30 septembre 2026

Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI2 = 30 novembre 2026



34 Perspectives

CI 9

Selon convocation : en octobre-novembre 2026

D'ici le prochain CI vous aurez...

- passé les tests de certification des quatre unités d'apprentissage (si ce n'est pas déjà fait) ;
- clôturé votre projet et terminé votre documentation de projet sous la forme d'une œuvre sur Konvink.

Au prochain CI, nous...

- nous intéresserons à différents facteurs qui influencent votre entreprise ;
- effectuerons un bilan ;
- répondrons aux questions en suspens en lien avec la procédure de qualification.



Conclusion

36 **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)

37 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

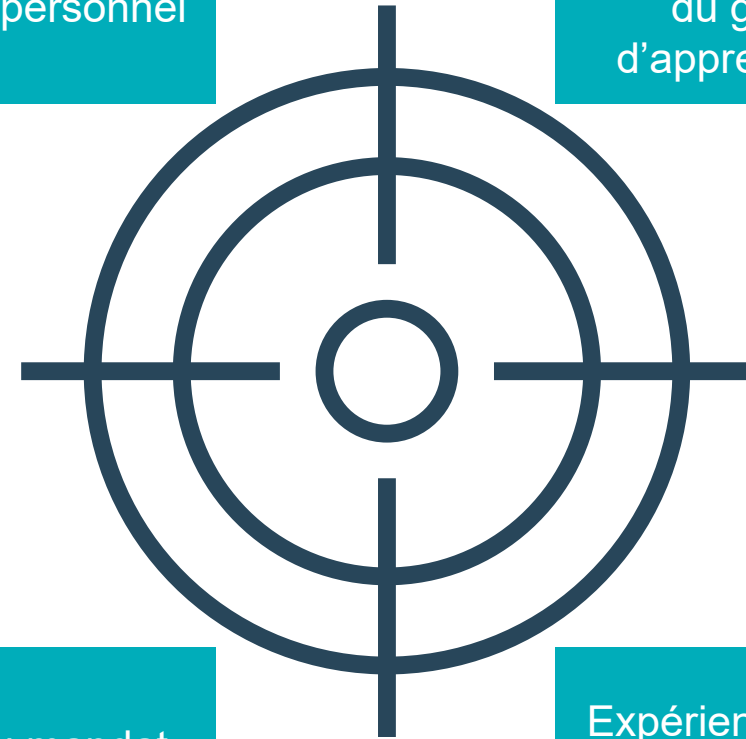
- Vous avez mis à jour votre planification et planifié la suite des opérations.

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



38 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)

39 Feedbacks de la journée de CI

Feedback des participant-e-s -
CIFC Genève



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

Merci de votre attention!



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