



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Bienvenue au CI 6



Programme CI employé·e de commerce CFC – stage longue durée (SLD)

1 an de stage de longue durée d'août à juillet

		1 ^{re} semestre				2 ^e semestre					
Jours en présentiel		CI 1 (août) <ul style="list-style-type: none">• Introduction CI• Travailler avec Konvink• Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise• Gestion des interfaces• Méthode IPDRCE• Les bases de la gestion de mandats• Avoir le sens du service	CI 2 (septembre) <ul style="list-style-type: none">• présentation d'œuvre• Introduction CC-CI• Transmission d'informations• Les caractéristiques d'une entreprise• Protection des données en entreprise• Introduction phase d'apprentissage autonome encadré		CI 4 (novembre) <ul style="list-style-type: none">• État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1• Introduction CC-CI 2• Communication avec les différents groupes d'intérêts• Produits/services• Réglementations dans l'entreprise		CI 6 (janvier) Mon projet <ul style="list-style-type: none">• Formuler des objectifs SMART• Identifier et prioriser les étapes de travail• Établir un planning• Identifier les défis et chercher des solutions	CI 7 (février) Mon projet <ul style="list-style-type: none">• Échanges d'expériences• Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	CI 8 (mars) Mon projet <ul style="list-style-type: none">• Échanges d'expériences• Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	CI 9 (mars) <ul style="list-style-type: none">• Réflexion / finalisation mon projet• Introduction présentation de projet• Analyse PESTEL• Input travail pratique	CI 10 (avril) <ul style="list-style-type: none">• Présentation mon projet• Compétences transversales• Planification du développement professionnel• Simulation travail pratique
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 1• MS CI 1	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 2		<ul style="list-style-type: none">• MP CI 4• Finaliser l'œuvre pour le MT 1• Soumettre CC-CI 1		<ul style="list-style-type: none">• MP CI 6	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 7	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 8	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 9• Finaliser l'œuvre pour le MT 2• Soumettre CC-CI 2	<ul style="list-style-type: none">• MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée				CI 3 <ul style="list-style-type: none">• Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test			CI 5 <ul style="list-style-type: none">• Choisir le domaine spécifique du projet• Définir et développer une idée de projet• Élaborer une ébauche de projet				
Contrôles de compétence	E-Test certificat			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 <div>1</div>		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 <div>2</div>					
	Mandat de transfert			CC-CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «traiter les demandes des clients» <div>1</div>		CC-CI 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation) <div>2</div>					



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin du 1^{er} semestre



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

3 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



4 Objectifs

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



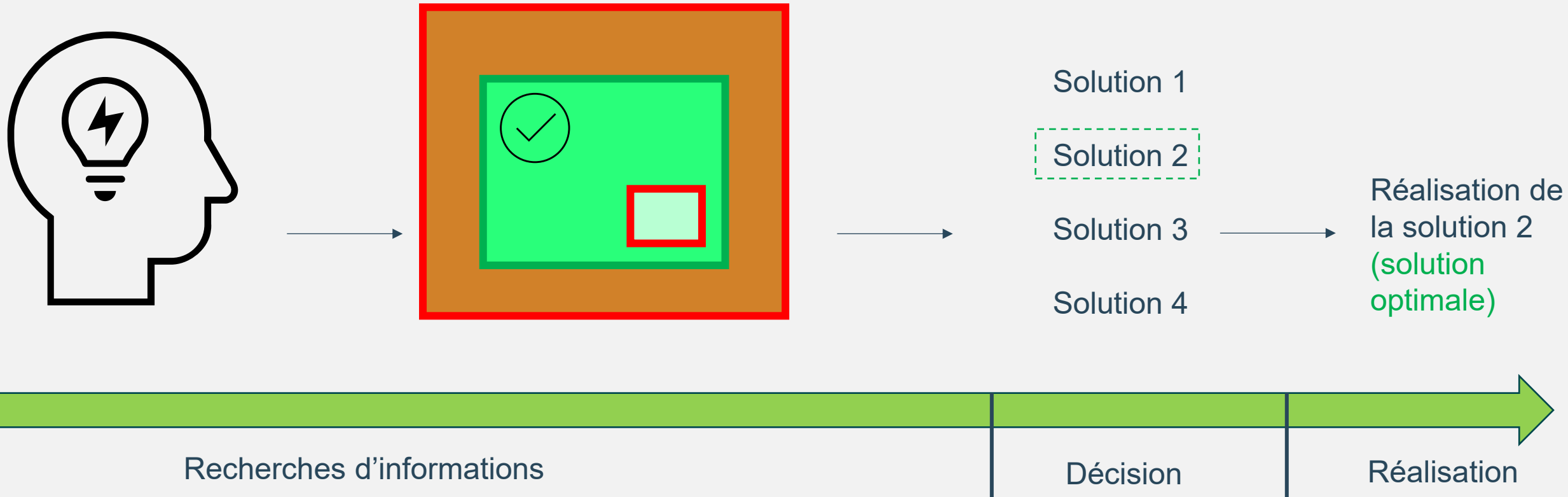
5 Pourquoi est-ce important ?

- 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.



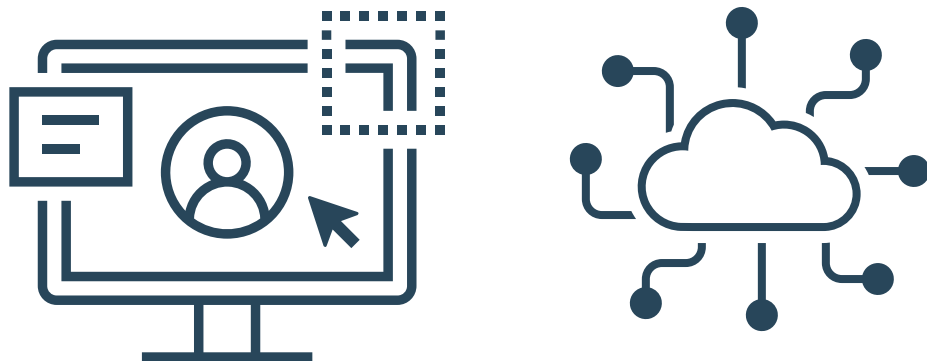
Rétrospective

Un projet répond à un besoin !



8 Deux domaines spécifiques possibles

« Infrastructure technologique »



« Développement de contenu numérique »



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)

9 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

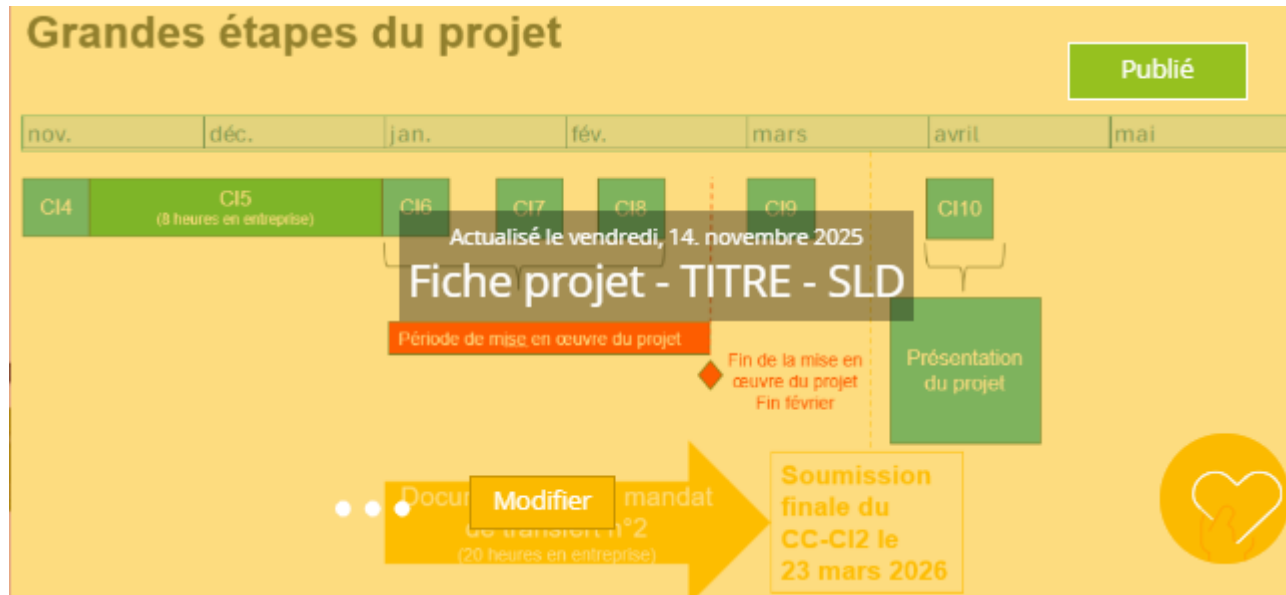
Tous les contenus que l'on publie via les médias numériques sont des contenus numériques



12 Développement de contenu numérique – étapes clés



13 Mandat de préparation – avoir publié sa «Fiche 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 – 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



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 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

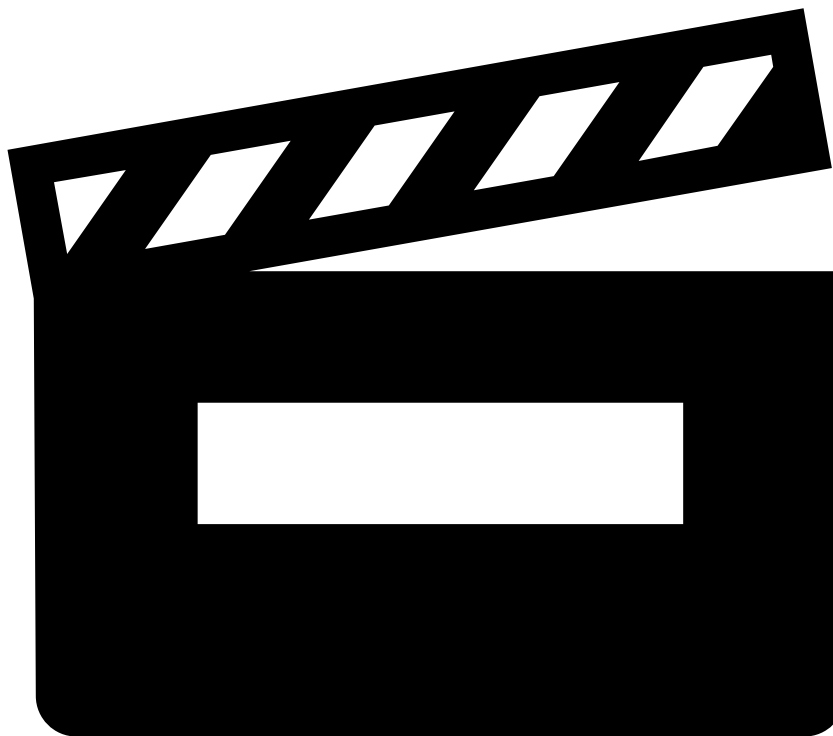
Rédiger des
textes
compréhensibles



La réalisation de projet

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

21 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.



22 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.



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.



Quelles sont vos attentes envers votre futur groupe ?



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



Partagez vos attentes en
plénière.





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.



26 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)

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 :



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

29 Mandat de transfert 2

**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

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

- 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 : Illustrer la planification du projet
Expliquez la planification de votre projet. Elle doit mettre clairement en évidence...

- 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 : Mettre le projet en œuvre et documenter la mise en œuvre
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.

Versions 2025

Page 1 sur 3

**kaufmännische grundbildung**
formation commerciale initiale
formazione di base commercialeKauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)**Tâche partielle 4 : Clôturer le projet et documenter le résultat du projet**
Après avoir terminé votre projet, documentez le résultat global dans l'onglet « Le résultat du projet ». Outre une description, utilisez aussi des photos, des vidéos ou d'autres supports pour illustrer le résultat du projet et faire en sorte qu'il soit compréhensible pour des personnes externes.**Tâche partielle 5 : Réflexion**
Dans l'onglet « Réflexion », passez de nouveau la planification, la mise en œuvre et le résultat de votre projet en revue de manière détaillée en répondant aux questions suivantes :

1. Dans quelle mesure votre planification était-elle réaliste ?
2. Comment avez-vous réussi à gérer les différentes étapes de la mise en œuvre ?
3. Comment évaluez-vous le résultat de votre projet ?
4. Comment s'est passée la collaboration au sein du groupe d'apprentissage ou avec les autres personnes impliquées dans le projet ?

Pour chaque question, mentionnez un facteur de réussite et un obstacle et justifiez-les clairement.**Tâche partielle 6 : Learnings**
Dans l'onglet « Learnings », mentionnez des conclusions importantes pour la mise en œuvre de votre prochain projet. Que feriez-vous à l'identique la prochaine fois ? Que feriez-vous sans aucun doute autrement ? Citez trois aspects et justifiez clairement vos explications.**Tâche partielle 7 : Soumission**
Veuillez joindre à l'œuvre la déclaration d'autonomie signée par vous et votre formateur-ric.
Ensuite, soumettez votre œuvre à la date indiquée via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens » avec les résultats des tests de certification pour les unités d'apprentissage « Utiliser des infrastructures numériques », « Garantir la gestion des données », « Créer des contenus numériques » et « Rédiger des textes compréhensibles ».**Informations sur la solution**

- Faites preuve de créativité dans la réalisation de votre œuvre et utilisez divers médias et visuels (p. ex. photos, graphiques, captures d'écran, documents de l'entreprise). Vous avez carte blanche dans la conception de votre œuvre. Choisissez ce qui vous semble pertinent.
- Toutefois, veuillez toujours à respecter les dispositions en matière de protection des données. Ne postez pas de photos de personnes qui ne vous en ont pas donné l'autorisation, pas de noms de vos client-e-s ou collègues, de chiffres-clés internes de l'entreprise.
- Pour tous les médias et les visuels, indiquez les sources, même si vous les avez créés vous-même.
- En cas de modification sensible, veuillez toujours à impliquer votre formatrice ou formateur.

Versions 2025

Page 2 sur 3

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

2. Posez vos questions

3. Notez les délais importants :

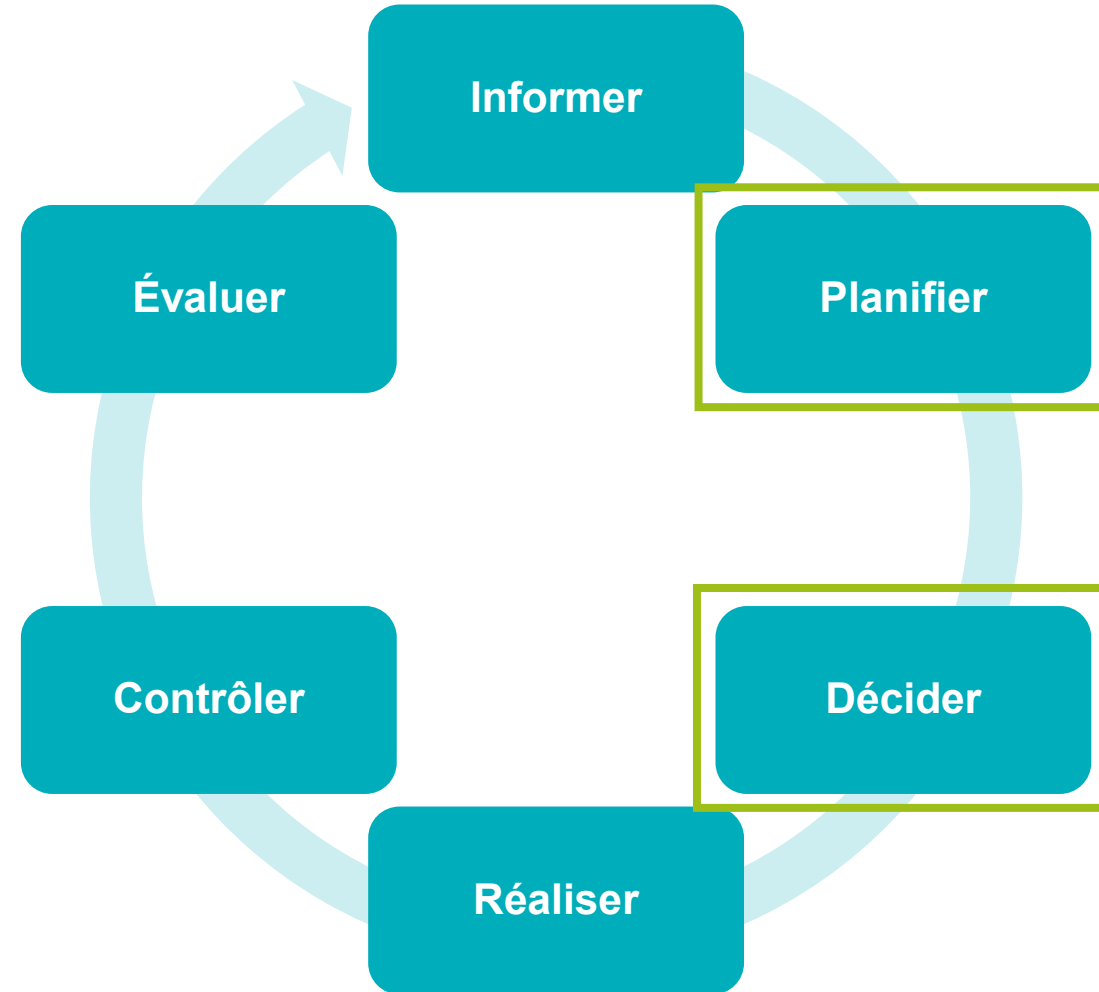
- **Publication intermédiaire : 27.02.26**

- **Soumission pour évaluation : 23.03.26**



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

**Identifier et prioriser des étapes
de travail**

Établir un planning



Formuler des objectifs SMART

34 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”



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.



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

41 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.



42 Technique n° 1 : préparation, réalisation et suivi

Projet :
introduction d'un outil de visioconférence virtuel

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

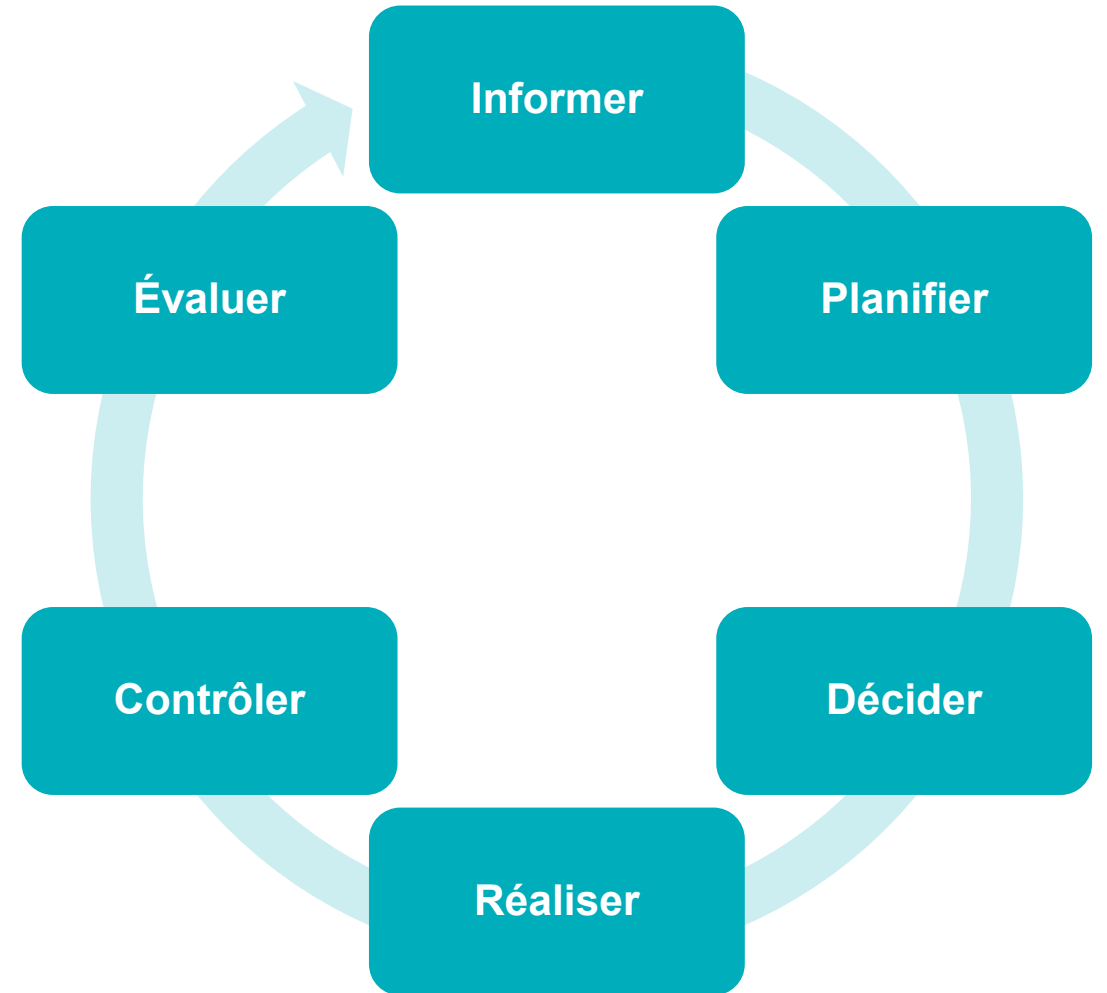
Réalisation : organiser des réunions virtuelles, tester la technique...

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



43 Technique n° 2 : IPDRCE

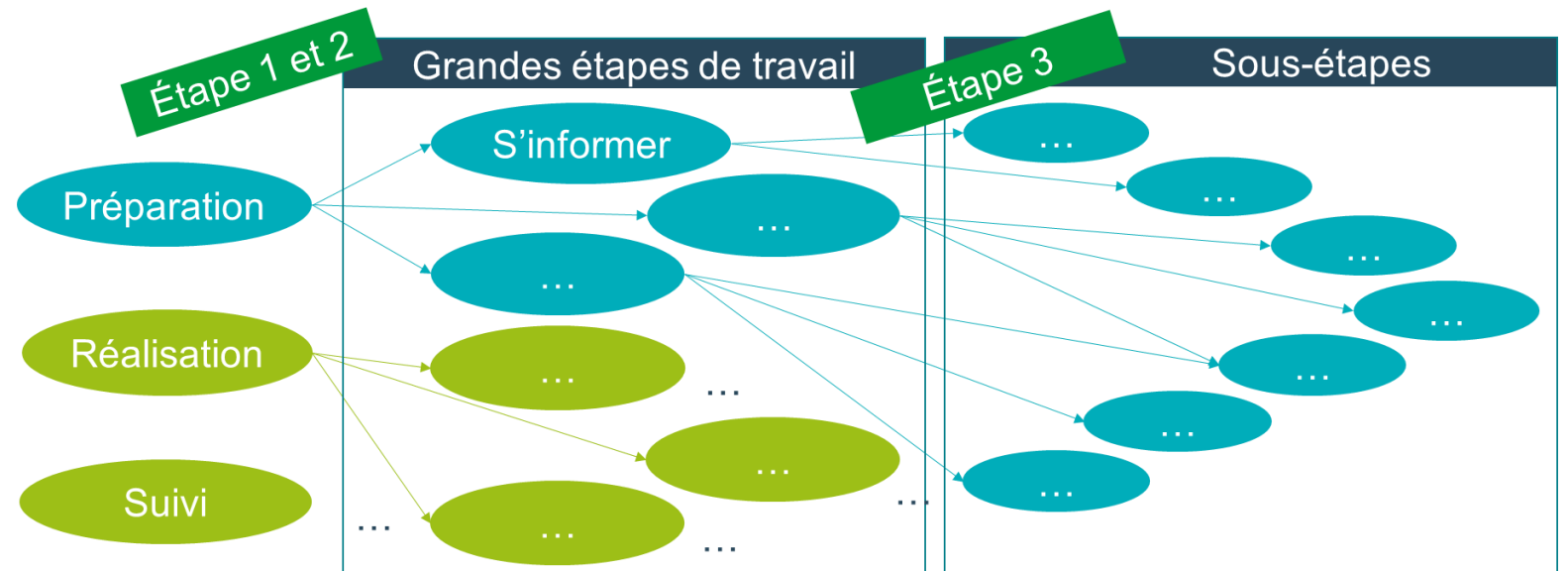
Projet : introduction d'un outil de visioconférence virtuel



44 Identifier les étapes de travail

Pour cela, vous élaborerez 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.

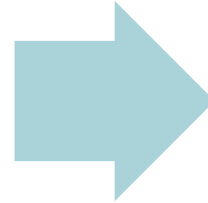


En résumé : aller du général au particulier

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 ?



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...



47 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 ?
 - Auprès 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.

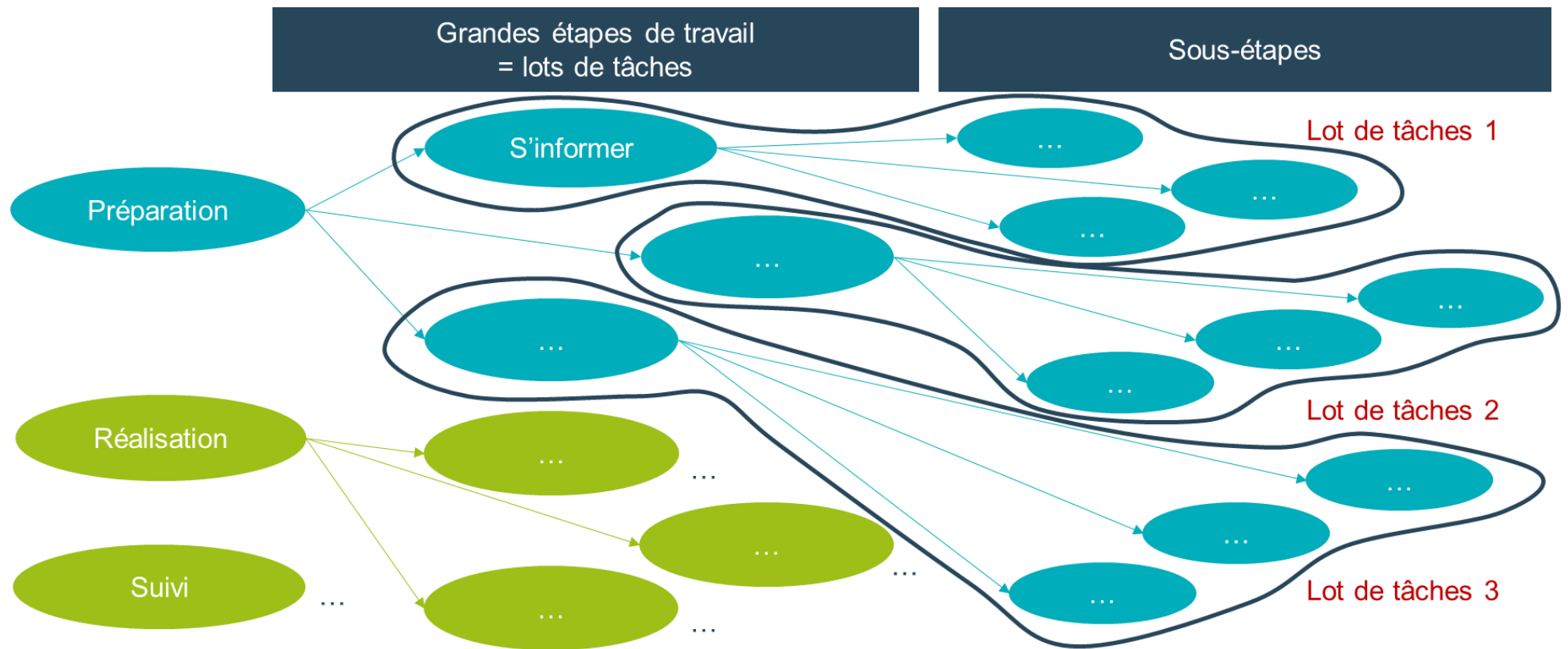
Conditions générales

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



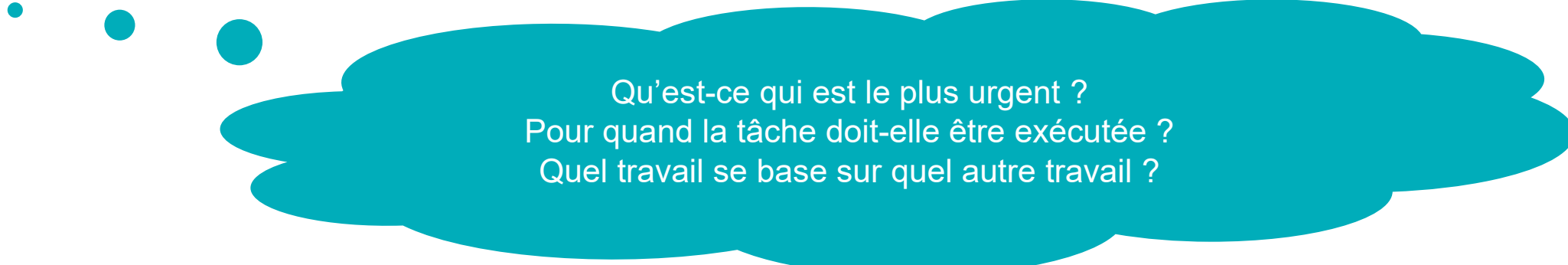
48 Attention : nouvelle notion

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



49 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



51 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

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.



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



58 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)

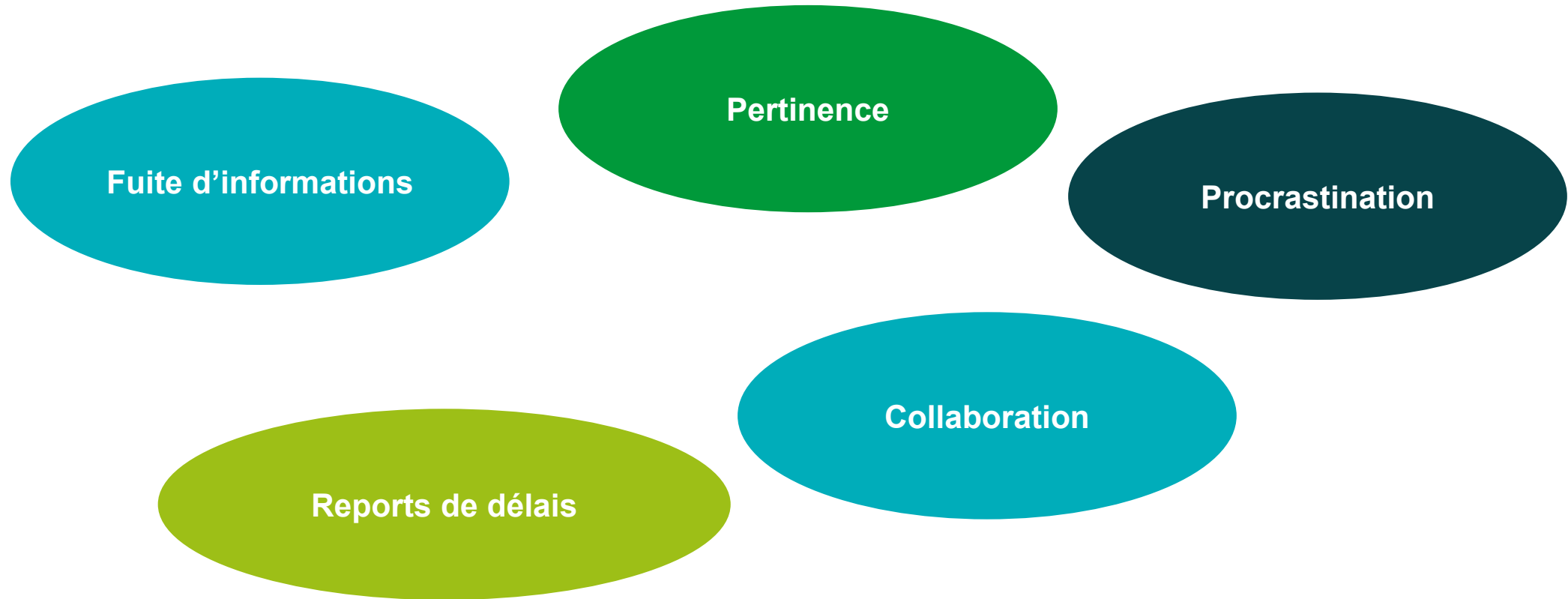
Identifier les défis et chercher des solutions

L'essentiel en bref

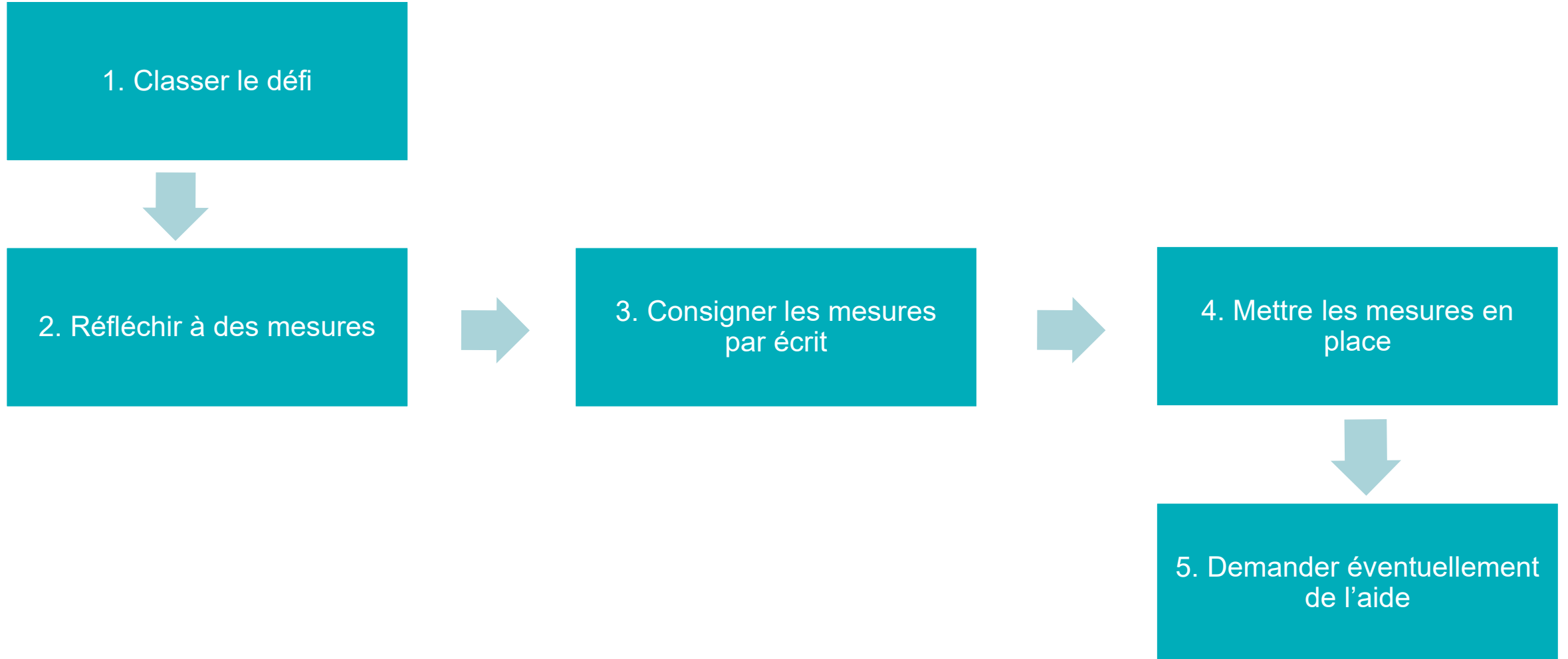
- Les projets sont toujours porteurs de défis.
- Les défis sont des chances.
- Face à chaque défi, une ou plusieurs solutions existent.
- Important : communiquez ouvertement et engagez les mesures nécessaires à temps.



61 Exemples de défis



Procédez comme suit :



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



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'



67 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



Dates clés de votre 2ème semestre – partie CI

	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avr.
CI5 - apprentissage autonome guidé						
CI5 - apprentissage autonome guidé - Touchpoint		5 ou 10 décembre				
CI5 - rédaction de l'ébauche de projet (une fois la validation du formateur CI)						
CI6						
CI7						
CI8						
Documentation du mandat de transfert n°2			Dès le CI6 jusqu'à après le CI9			
Publication intermédiaire du mandat de transfert n°2 - Une fois publié, l'oeuvre est toujours modifiable				27.févr		
CI9						
Soumission pour évaluation des travaux du CC-CI2 Mandat de transfert n°2 Certificats e-tests : - utiliser les infra structures numériques - créer des contenus numériques - garantir la gestion des données - rédiger des textes compréhensibles					23.mars	
Remplir le travail pratique					27.mars	
CI10						
Examens						Examen

Conclusion

70 **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)

71 Îlot : évaluer l'aptitude au travail

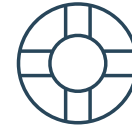
Posez-vous la question suivante : vous sentez-vous bien préparé-e pour la réalisation de votre projet ? Indiquez votre position sur l'illustration de l'îlot.



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)