

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

1^{re} année d'apprentissage

CI 1 (septembre)	CI 2 (octobre)
Formation/CI Organisation/Rôle Travailler avec Konvink UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » Méthode des 6 étapes Bases du traitement des mandats Orientation vers les services	Transmission d'informations Découverte de l'entreprise Introduction présentation d'œuvre Introduction CC-CI 1 Introduction phase d'apprentissage autonome encadré
Suivi CI 1 Préparation CI 2	Suivi CI 2 Mandat CI 3 Mandat de transfert 1

2^e année d'apprentissage

CI 4 (avril-juin)	CI 6 (août-octobre)	CI 7 (novembre-décembre)	CI 8 (janvier)
État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Concept d'information et de communication Réclamations Produits / services Réglementations dans l'entreprise Introduction CC-CI 2	Mon projet Idée Esquisse Objectif / calendrier Prochaines étapes Groupes d'apprentissage	Mon projet Objectif du projet Calendrier du projet UA (approfondissement) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles	Mon projet État du projet Calendrier du projet Documentation UA (fin) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles
Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1	Suivi CI 6 Préparation CI 7 Mandat de transfert 2	Suivi CI 7 Préparation CI 8 Mandat de transfert 2	Suivi CI 8 Préparation CI 9 Mandat de transfert 2 Certificat e-test CC-CI 2

3^e année d'apprentissage

CI 9 (septembre - novembre)	CI 10 (janvier)
Mon projet Réflexion / finalisation Entreprise et envi. Analyse PESTEL État des lieux Input procédure de qual. en entreprise Introduction présentation de projet	Mon projet Présentation Atelier compétences transversales Planification du développement professionnel Fin
Suivi CI 9 Préparation CI 10 Mandat de transfert 2	

CI 3 (octobre-mars)
Mise en oeuvre du mandat de travail CI 3 UA Traiter les demandes des clients sur différents canaux Certificat e-test CC-CI 1

CI 5 (juin-août)
Mise en oeuvre du mandat de travail CI 5 UA (Introduction) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles Mon projet Idée de projet et réalisation d'une esquisse

CC-CI 1 : Certificat e-test (40%)	1
Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux	

CC-CI 1 : Mandat de transfert (60%)	1
Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»	

CC-CI 2 : Certificat e-test (40%)	2
Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles	

CC-CI 2 : Mandat de transfert (60%)	2
Mandat de transfert «Mon projet» (mise en oeuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)	

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

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

Préparation / Suivi

Mandat de transfert (Euvre)