



CIFC Genève


Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale
CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

Cours interentreprises n°1 – jour 2 (CI1J2) – Novembre-décembre 2022

KONVINK 

Support de cours - LRO

1



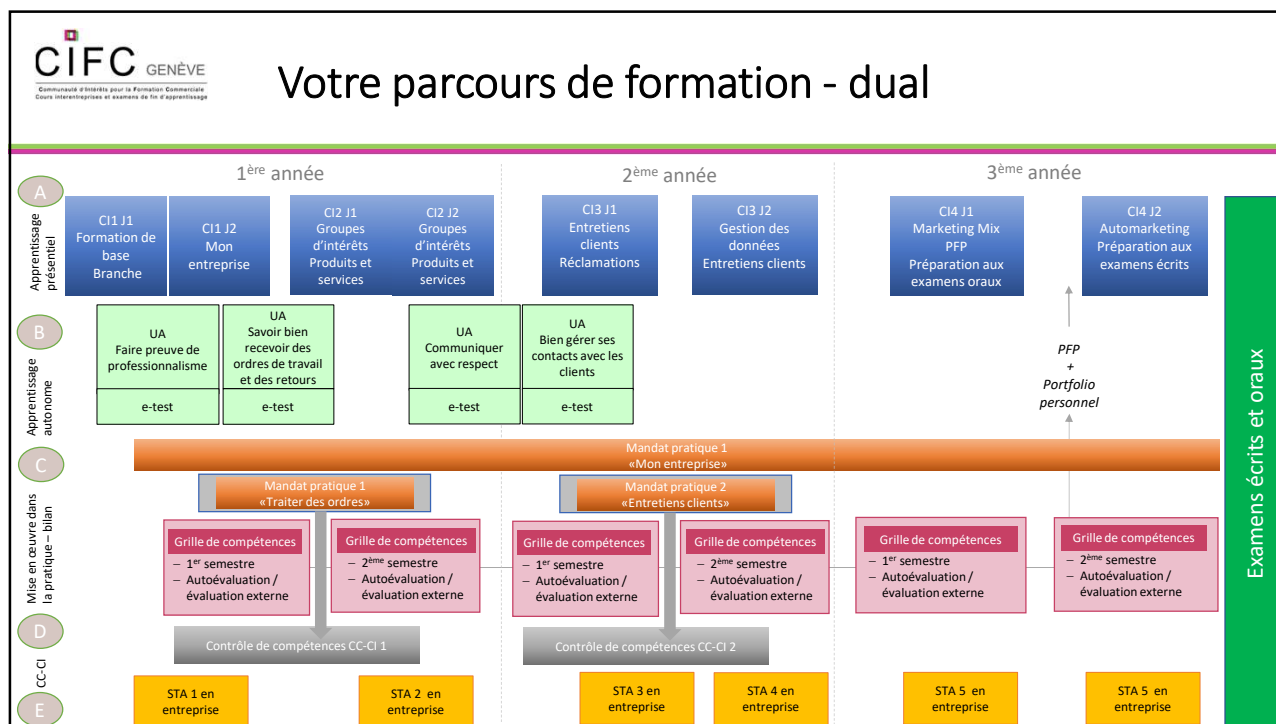
CIFC GENÈVE
Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Travaux à réaliser pour le prochain cours interentreprises – CI1 J2

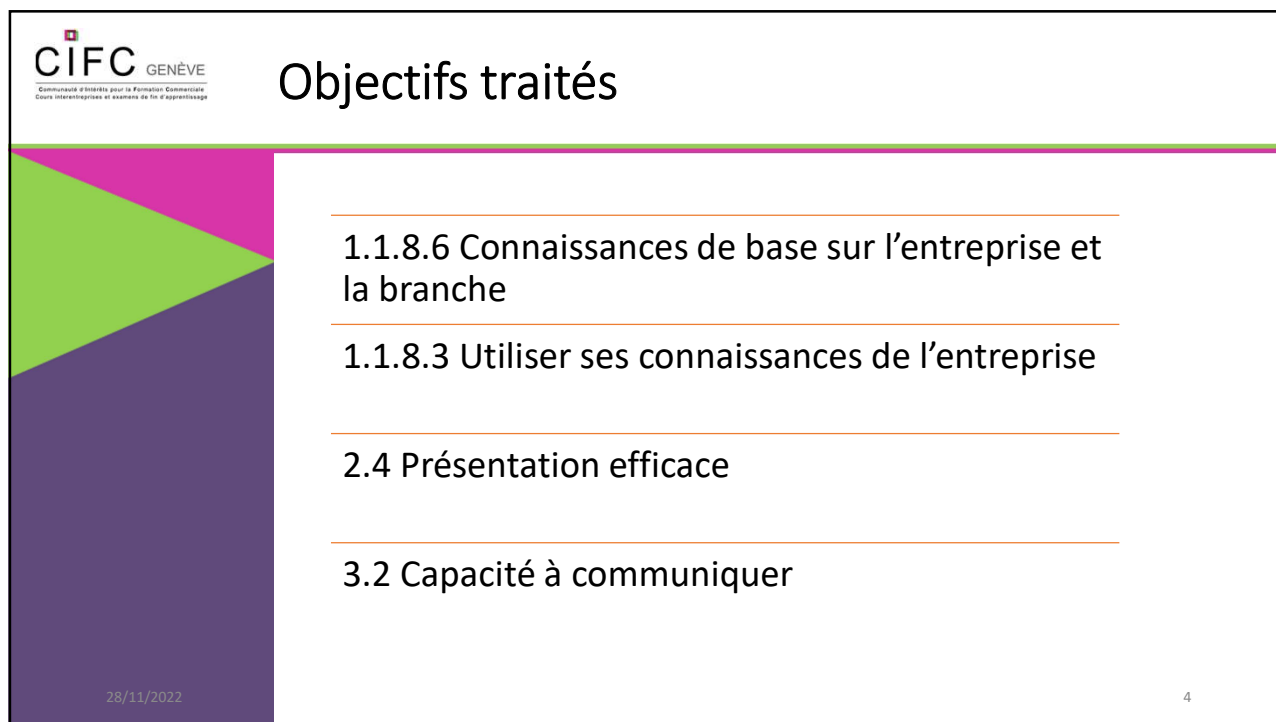
- **Commencer la réalisation du mandat pratique «Mon Entreprise», tâches 1 à 4**
 - Tâche 1 (description de l'entreprise et de son secteur économique),
 - Tâche 2 (structure de l'entreprise, parties prenantes et groupes d'intérêts, ses produits et services, ses concurrents),
 - Tâche 3 (histoire de l'entreprise),
 - Tâche 4 (culture et valeurs d'entreprise).
- **Réaliser les unités d'apprentissage et e-tests :**
 - Faire preuve de professionnalisme
 - Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

2

2



3



4

Programme

- Cours Interentreprises n°1 – Jour 1 - rappels et questions
- Culture et valeurs d'entreprise
- Parties prenantes
- Mandat pratique «traiter des ordres»

28/11/2022

5

5

Au cours interentreprises CI2 J2

Vous devrez réaliser une **présentation complète de votre entreprise formatrice (environ 8 minutes)** en reprenant les différentes sections vues dans le cadre des cours interentreprises (CI) au cours interentreprises n°2 – jour 2.

Cette présentation aura pour but de doré et déjà vous préparer au mieux aux examens de fin d'apprentissage.



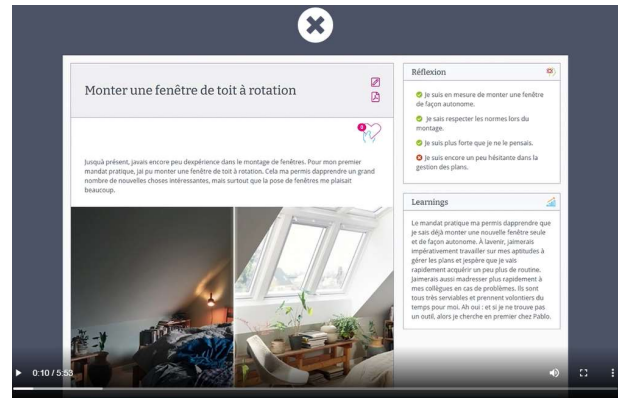
6

6

Création d'œuvre sur Konvink – le saviez-vous?

La section pour **créer des œuvres sur Konvink a évolué** depuis votre dernier cours interentreprises...

Pour s'approprier la nouvelle manière de créer un mandat pratique sur Konvink, vous pouvez consulter à tout moment la vidéo [Mon portfolio / Mes œuvres / Vers le contenu /](#)



• • • [Instructions vidéo, recherche & plus](#)

Comment fonctionnent les œuvres sur Konvink ?

Dans ces instructions vidéo, nous te montrons comment créer une œuvre. Tu peux partager, publier et commenter des œuvres, tu trouveras également des informations à ce sujet. Regarde avant de te lancer dans ta première œuvre.

[Instructions vidéo](#)

7

7

Questionnaire sur le CI1



8

8

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Mise en place de votre parcours de formation

The diagram consists of a yellow rounded rectangle on the left containing the text 'Programme de formation', a blue plus sign in the center, and a blue rounded rectangle on the right containing the text 'Formulaire de STA n°1'. The background features a decorative vertical bar on the left with a purple base, a green triangle, and a pink triangle at the top.

Programme de formation + Formulaire de STA n°1

9

9

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Critères de choix

The background features a decorative vertical bar on the left with a purple base, a green triangle, and a pink triangle at the top.

- Citez 2 critères qui font que vous resteriez dans une entreprise?
- Citez 2 critères qui font que vous quitteriez une entreprise?

10

10

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Culture et valeurs d'entreprise

INFLUENCE L'IMAGE EXTERNE QU'UNE ENTREPRISE VEUT SE DONNER

Valeurs de l'entreprise

CE QUI SE PASSE REELLEMENT ET CONCRÈTEMENT A L'INTERIEUR D'UNE ENTREPRISE

Culture d'entreprise

Idéalement les valeurs proclamées font partie intégrante de la culture de l'entreprise!

11

11

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Valeurs de votre entreprise formatrice

1. Consultez le site Internet de votre entreprise et votre mandat pratique
2. Identifiez la section du site Internet de votre entreprise dans laquelle apparaissent les valeurs
3. Listez et retranscrivez les valeurs clés de votre entreprise sur la feuille d'exercice et trouvez des exemples concrets

12

12

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Culture d'entreprise







Valeurs partagées par l'organisation	Avantage concurrentiel	Ce qu'il se passe dans les faits	N'est pas reproductible	Se vit au sein de l'entreprise
Codes, normes, habitudes, rituels	Jargon interne	Fédératrice	Sentiment d'appartenance	Evènements d'entreprise
	Rarement formalisée dans les PME	Grille de lecture pour les nouveaux collaborateurs	Coutume	

15

15

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Quelques éléments de la culture de mon entreprise formatrice

<p>Evènements annuels, mensuels, rendez-vous d'équipe hebdomadaires, quotidiens Rituels (café, pause midi, after-work)</p> 	<p>Valeurs partagées dans les faits par mon équipe de travail</p> 	<p>Habillement autorisé ou non-autorisé (jogging, «crop-top», talons, jupe, t-shirt, short, dos-nu, chemise, chaussures ouvertes)</p> 
<p>Langue de travail, langue d'écriture des e-mails, vocabulaire utilisé à l'oral ou par e-mail, vocabulaire autorisé entre collègues, tutoiement, ...</p> 	 <p>Nom de l'entreprise :</p> <p>.....</p>	<p>Perception des comportements autorisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Demande de vacances Horaires de travail fixes ou variables Habitudes de l'open-space Moyen de communication entre collègues (messagerie interne, e-mail, téléphone, en personne, ...) 

16

16

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Atelier de travail en groupe

Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

Etablissez une vue d'ensemble des activités principales du groupe

Traiter des ordres de travail

Faire preuve de professionnalisme

Votre expérience professionnelle?

17

17

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Découverte des travaux de groupe

Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

Etablissez une vue d'ensemble des activités principales du groupe

Traiter des ordres de travail

Faire preuve de professionnalisme

Votre expérience professionnelle?

18

18

Les parties prenantes

Qu'est-ce que les «**parties prenantes**» ou «**groupes d'intérêts**»?

19

19

La RSE et les parties prenantes

Engagez votre entourage professionnel
dans le succès de votre entreprise



<https://www.youtube.com/watch?v=C3EzLpuLvT8> (4 minutes)

20

20

Quelques définitions...

«Une personne ou un groupe de personnes sans le soutien desquels l'entreprise cesserait d'exister »

Stanford Research Institute 1963



Les parties prenantes sont envisagées comme des groupes clés, indispensables à la pérennité et à la survie de l'entreprise...

Wikipedia, Parties prenantes

«Une partie prenante dans l'organisation est (par définition) tout groupe d'individus ou tout individu qui peut affecter ou être affecté par la réalisation des objectifs organisationnels»

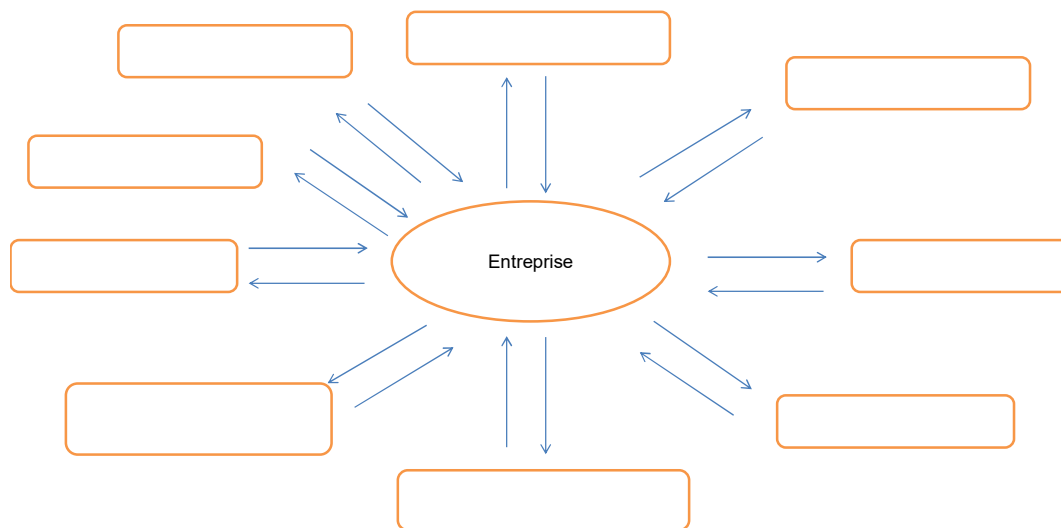
R. E. Freeman 1984

Post, Preston et Sachs


21

Exercice

L'entreprise et les groupes d'intérêts (aussi appelés les parties prenantes)



22




Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Votre premier contrôle de compétences!

Mandat pratique «traiter des ordres»

=

CC-CI1
Contrôle de Compétences n°1
– Cours Interentreprises




Votre parcours de formation - dual

	1 ^{ère} année				2 ^{ème} année		3 ^{ème} année	
A Apprentissage présentiel	C11 I1 Formation de base Branche	C11 I2 Moyen entreprise	C12 I1 Groupes d'usagers Produits et services	C12 I2 Groupes d'usagers Produits et services	C13 I1 Entretiens clients Réclamations	C13 I2 Gestion des demandes Entretiens clients	C14 I1 Marketing Mix PPP Préparation aux examens écrits	C14 I2 Autisme/altérité Préparation aux examens écrits
B Apprentissage alternance	UA Faire preuve de professionnalisme e-test	UA Savoir bien suivre des ordres de travail et des ordres e-test	UA Communiquer avec respect e-test	UA Communiquer avec respect e-test	UA Bien gérer ses contacts avec les clients e-test			PPP + Portfolio personnel
C Métiers de fin de l'apprentissage «Bilan»	Mandat pratique 1 «traiter des ordres»				Mandat pratique 2 «Gestion des clients»			
D CC-CI	Grille de compétences – 1 ^{er} semestre – Autoévaluation / évaluation externe		Grille de compétences – 2 ^{ème} semestre – Autoévaluation / évaluation externe		Grille de compétences – 1 ^{er} semestre – Autoévaluation / évaluation externe		Grille de compétences – 2 ^{ème} semestre – Autoévaluation / évaluation externe	
E	Contrôle de compétences CC-CI 1 STA 1 en entreprise		Contrôle de compétences CC-CI 1 STA 2 en entreprise		Contrôle de compétences CC-CI 2 STA 3 en entreprise		Contrôle de compétences CC-CI 2 STA 4 en entreprise	
								Examens écrits et oraux

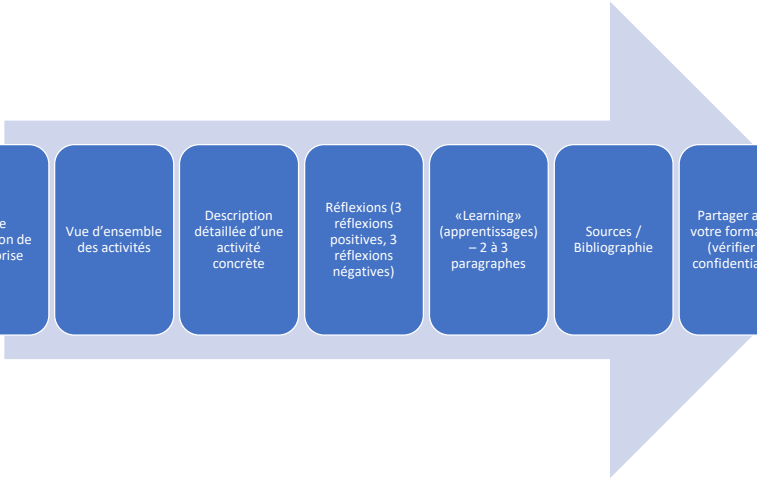
23

23



Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Vue d'ensemble du mandat pratique «traiter des ordres» - partie 1



Brève
description de
l'entreprise

Vue d'ensemble
des activités

Description
détaillée d'une
activité
concrète

Réflexions (3
réflexions
positives, 3
réflexions
négatives)

«Learning»
(apprentissages)
– 2 à 3
paragraphe

Sources /
Bibliographie

Partager avec
votre formateur
(vérifier la
confidentialité)

Publier votre
mandat pour le
prochain cours
interentreprises

24

24

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Vue d'ensemble du mandat pratique «traiter des ordres» - partie 2

Participer aux échanges et discussions lors des cours interentreprises sur les réflexions et apprentissages

Effectuer les derniers changements suite au cours interentreprises

Repartager avec votre formateur (vérifier la confidentialité)

Soumettre votre œuvre pour évaluation

25

25

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Outils utiles pour vous aider à réaliser votre mandat pratique

Enoncé du mandat pratique
«traiter des ordres»

Votre expérience professionnelle

Exemple du mandat pratique dans Konvink
CIFC Formation Initiale CFC / Mon Portfolio / Toutes les œuvres au même endroit / Présentation d'œuvre GE / ... / Orsingher

Unités d'apprentissage sur Konvink
Savoir recevoir des ordres et des retours
Communiquer avec respect

26

26

Unités d'apprentissage et e-test

Vérification du taux de réussite min. de 60% pour les Unités d'Apprentissage (UA) :

- Faire preuve de professionnalisme
- Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours

Les apprenti-e-s n'ayant pas effectué ces tests ou ne les ayant pas réussis doivent absolument les faire d'ici au dimanche de la semaine en cours et envoyer une copie de la preuve de réussite à cours@cifc-ge.ch avec votre formateur-trice en entreprise en copie de ce courriel.

27

27

Devoirs : travail individuel sur le mandat pratique «mon entreprise»

- Réalisez le mandat pratique «traiter des ordres»

Partagez votre mandat pratique avec votre formateur-trice en entreprise pour vérifier la confidentialité

Publiez votre mandat pratique pour le 5 février 2023 afin de pouvoir en discuter lors du prochain cours interentreprises

Le délai de restitution finale du mandat pratique «soumettre pour évaluation» est le 5 mars 2023

28

28

Grille de compétences → PFP → Examens

Auto-évaluation de l'apprenti-e (tous les 6 mois)

Evaluation du formateur-trice (tous les 6 mois)

Elaboration du PFP (en fin d'année scolaire)

Examens écrits et oraux (en fin d'année scolaire)

29

29

4 grilles de compétences sur des sujets différents.

1. **S'auto-évaluer** et remplir régulièrement et de manière exhaustive. Vous devez planifier votre travail avec les grilles de compétences sur toute la durée de votre stage, dans le but d'évaluer chaque compétence au minimum une fois.

2. La grille de compétence est conçue de manière à ce que votre **formateur** puisse également vous évaluer. Nous invitons votre formateur à utiliser cet outil.

3. Les grilles de compétences vous aideront à construire votre **PFP** afin de vous présenter aux examens de fin d'apprentissage.

Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink?

Mesure les compétences et fait les Évaluer par des tiers. Nous allons le montrer tel comment cela marche simplement et facilement sur Konvink. Nous le présentons les principales fonctionnalités avec le screenshot, jete un œil!

Film sur la grille de compétences

Vers le screenshot

Statut : Évaluations externes seulement

Publié le 23.07.2019 | CFC Formation Initiale CFC

En cours de traitement

Objectifs évaluateurs optionnels de la branche de formation et d'exams Services et administration

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CFC Formation Initiale CFC

En cours de traitement

Conseiller les clients et traiter des ordres

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CFC Formation Initiale CFC

En cours de traitement

Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CFC Formation Initiale CFC

En cours de traitement

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.

Modifier l'évaluation

30

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours Interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Grille de compétences à remplir

Exemple grille de compétences

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
● Sans réponse ● Répondre ● Marqué ● En cours de traitement

CIFC formation initiale CFC: Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise
Catégorie: 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise

Suis-je en mesure d'expliquer les principales caractéristiques de mon entreprise de manière adaptée au destinataire ?

Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

Critères de compétences

Je peux citer correctement les clients internes et externes de mon entreprise ainsi que leurs besoins.

Je peux citer tous les principaux points forts de mon entreprise.

Je peux montrer les normes de qualité suivies par mon entreprise.

Je peux décrire clairement la charte, la philosophie et/ou la stratégie de mon entreprise à une personne intéressée.

Je peux expliquer à l'aide de quelques exemples

J'exécute cette activité à la perfection.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Y a-t-il un potentiel d'amélioration ?

★ Oui, je devrais encore m'améliorer, j'ai des incertitudes.

Marquer la question

Enregistrer et passer à la question suivante

31

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Commerciale
Cours Interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Formulaire d'évaluation

Merci de remplir le formulaire d'évaluation de ce cours avec la meilleure attention et diligence possible !

Vos retours sont très importants pour la CIFC Genève!

Nous vous remercions et vous souhaitons le meilleur dans votre apprentissage !

AUREVOIR

32

32