

# CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale

CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

## Cours interentreprises SLD 2 – novembre 2024

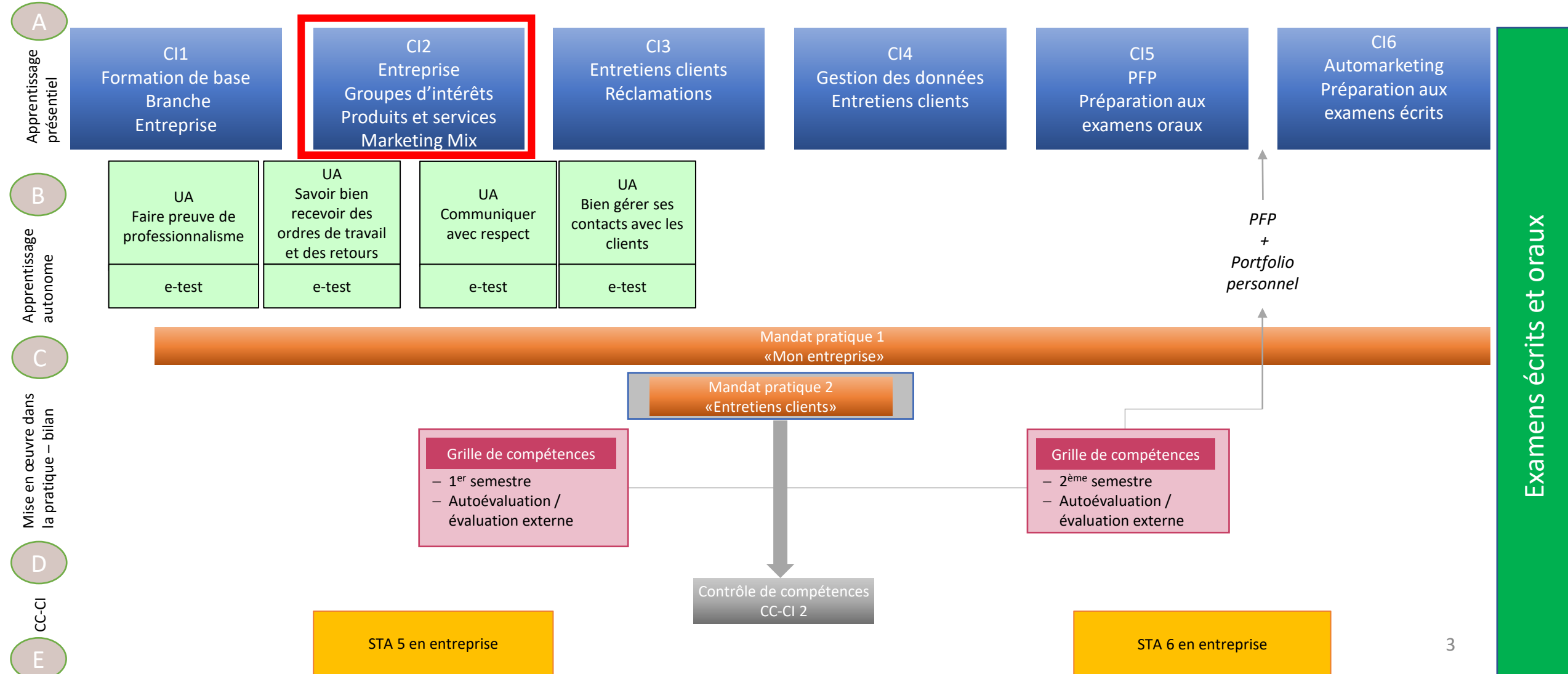
KONVINK



# Travaux à réaliser pour le cours interentreprises – SLD 2

- **Commencer la réalisation du mandat pratique «Mon Entreprise»**
  - Tâche 1 (description de l'entreprise et de son secteur économique),
  - Tâche 2 (structure de l'entreprise),
  - 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
- **Grille des compétences**
  - Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques

# Votre parcours de formation SLD



# Objectifs traités

---

1.1.8.7 Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise et de la concurrence

---

1.1.8.6 Connaissances de base sur l'entreprise et la branche

---

1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise

---

2.4 Présentation efficace

---

3.2 Capacité à communiquer

---

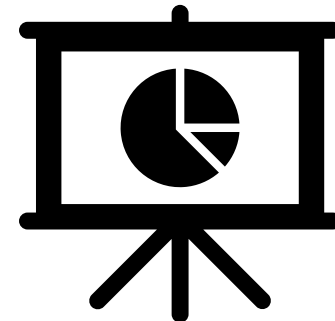
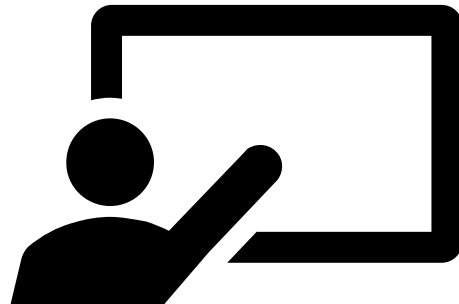
# Programme

- SLD 1 rappels et questions
- Culture et valeurs d'entreprise
- Parties prenantes
- Développement durable à travers la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)
- Marketing Mix (4 P)

# Au cours interentreprises SLD 5

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 SLD 5.

Cette présentation aura pour but de vous préparer au mieux aux examens de fin d'année.



# 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  
CONCRETEMENT A  
L'INTERIEUR D'UNE  
ENTREPRISE**

**Culture d'entreprise**

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

# 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



# Identification des valeurs de votre entreprise formatrice

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

.....

Valeur 1  
.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

.....

Valeur 2  
.....

Nom de l'entreprise formatrice  
.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

Valeur 3  
.....

Valeur 5  
.....

Valeur 4  
.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise ?

.....

.....

.....

Exemple concret : comment cette valeur est-elle démontrée dans votre entreprise?

.....

.....

.....

# Culture d'entreprise

Vidéo QOQA (12 minutes)

<https://www.rts.ch/play/tv/mise-au-point/video/la-vie-au-bureau-autrement?id=10988330>

# 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

# Quelques éléments de la culture de mon entreprise formatrice

Evènements annuels, mensuels, rendez-vous d'équipe hebdomadaires, quotidiens  
Rituels (café, pause midi, after-work)



Valeurs partagées dans les faits par mon équipe de travail

-  
-  
-  
-

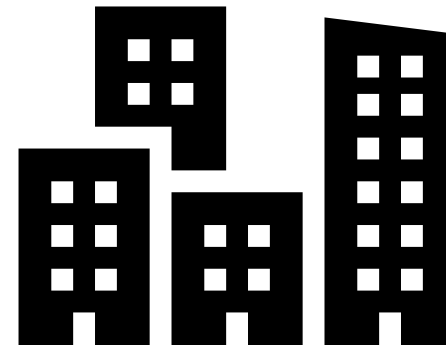


Habillement autorisé ou non-autorisé (jogging, «crop-top», talons, jupe, t-shirt, short, dos-nu, chemise, chaussures ouvertes)



Langue de travail, langue d'écriture des e-mails, vocabulaire utilisé à l'oral ou par e-mail, vocabulaire autorisé entre collègues, tutoiement,

...



Nom de l'entreprise :

.....

Perception des comportements autorisés :  
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, ...)



# Les parties prenantes

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



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

# Quelques définitions...

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

*Standford 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*

«Dans une entreprise, les parties prenantes sont des individus et des groupements qui contribuent, volontairement ou non, à la capacité de créer de la valeur et de l'activité et qui en sont ses bénéficiaires potentiels et/ou en assument les risques»

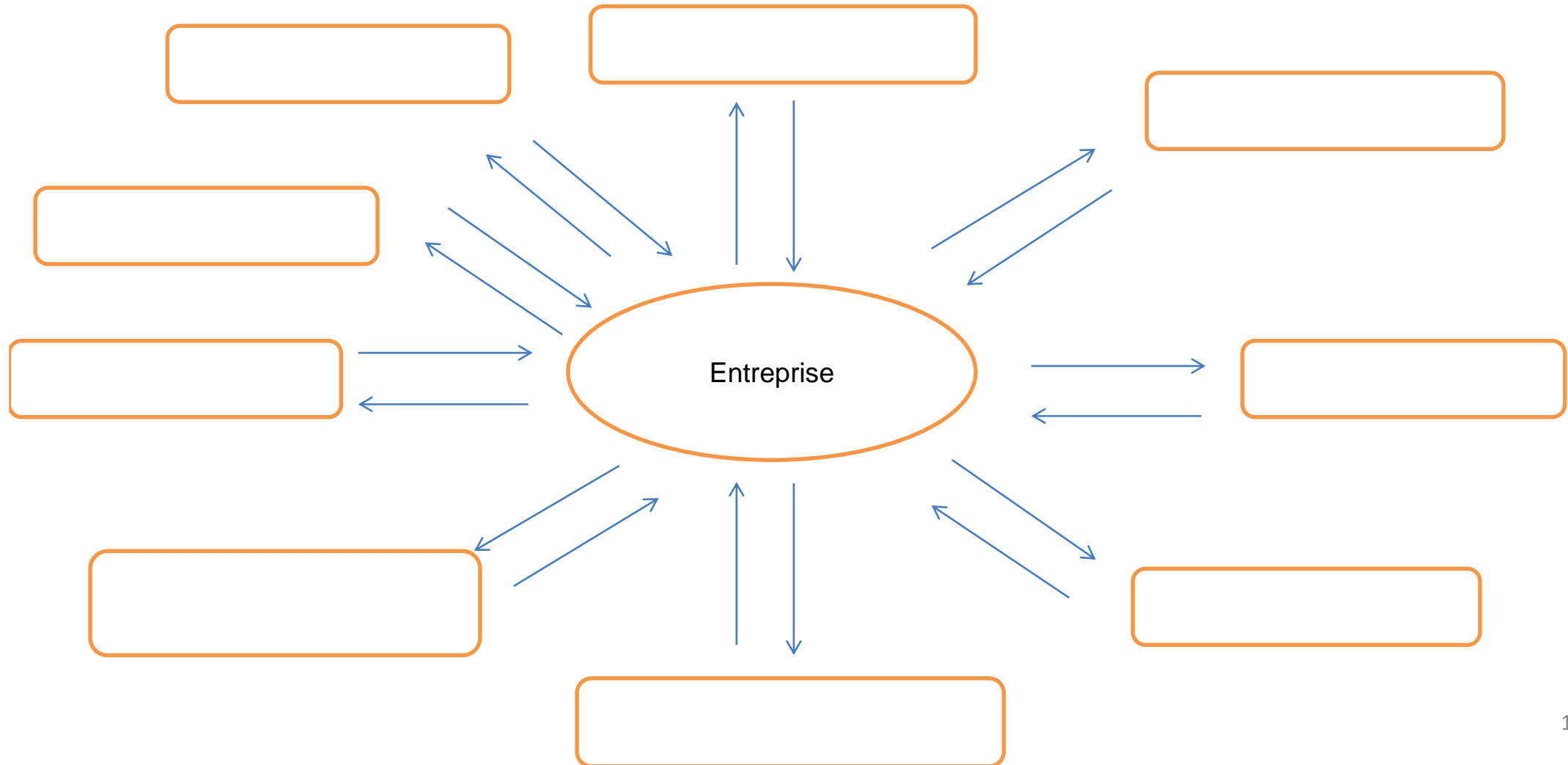
*Post, Preston et Sachs*

«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*

# Exercice

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






# Les parties prenantes

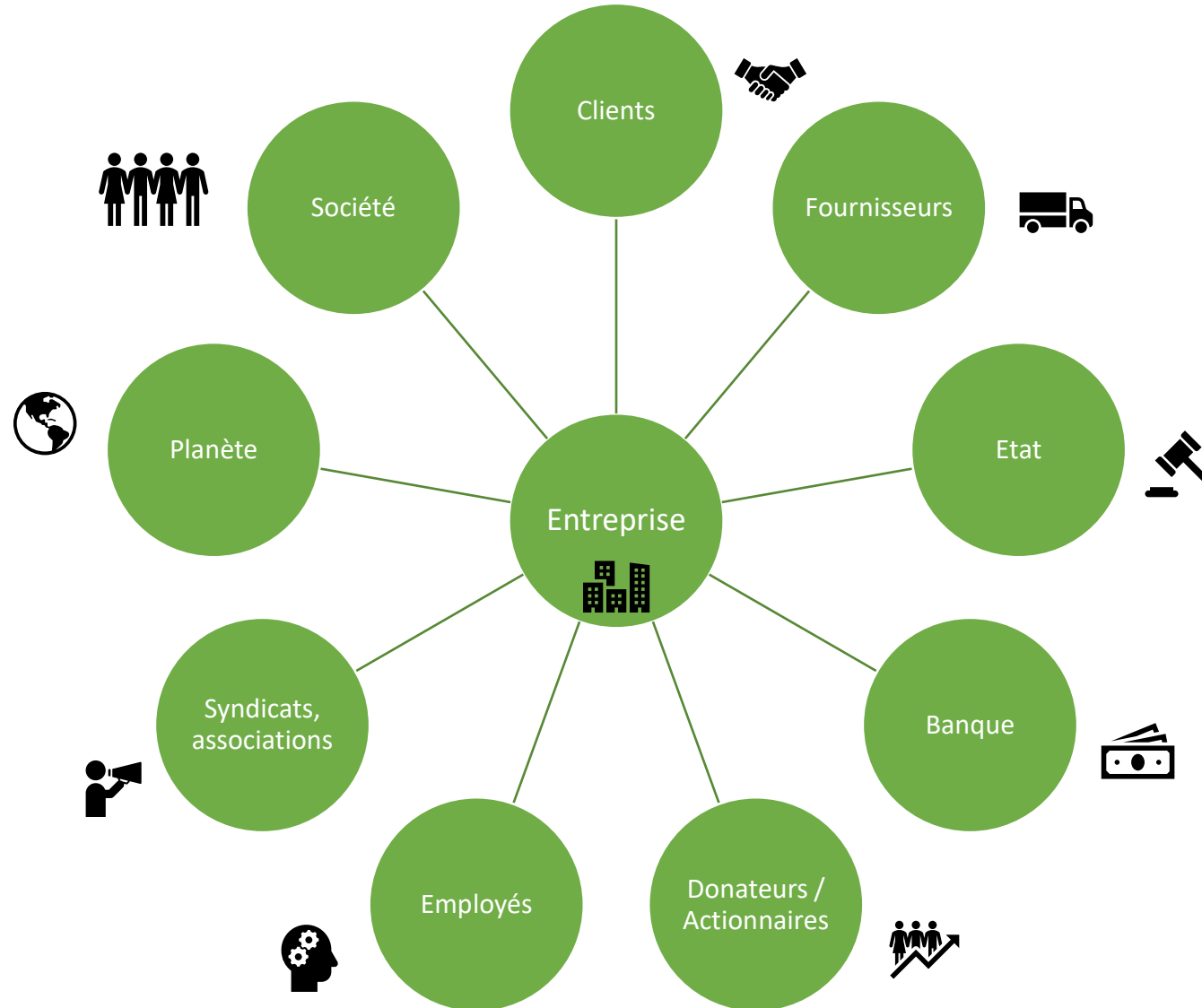


Exercices d'examens...



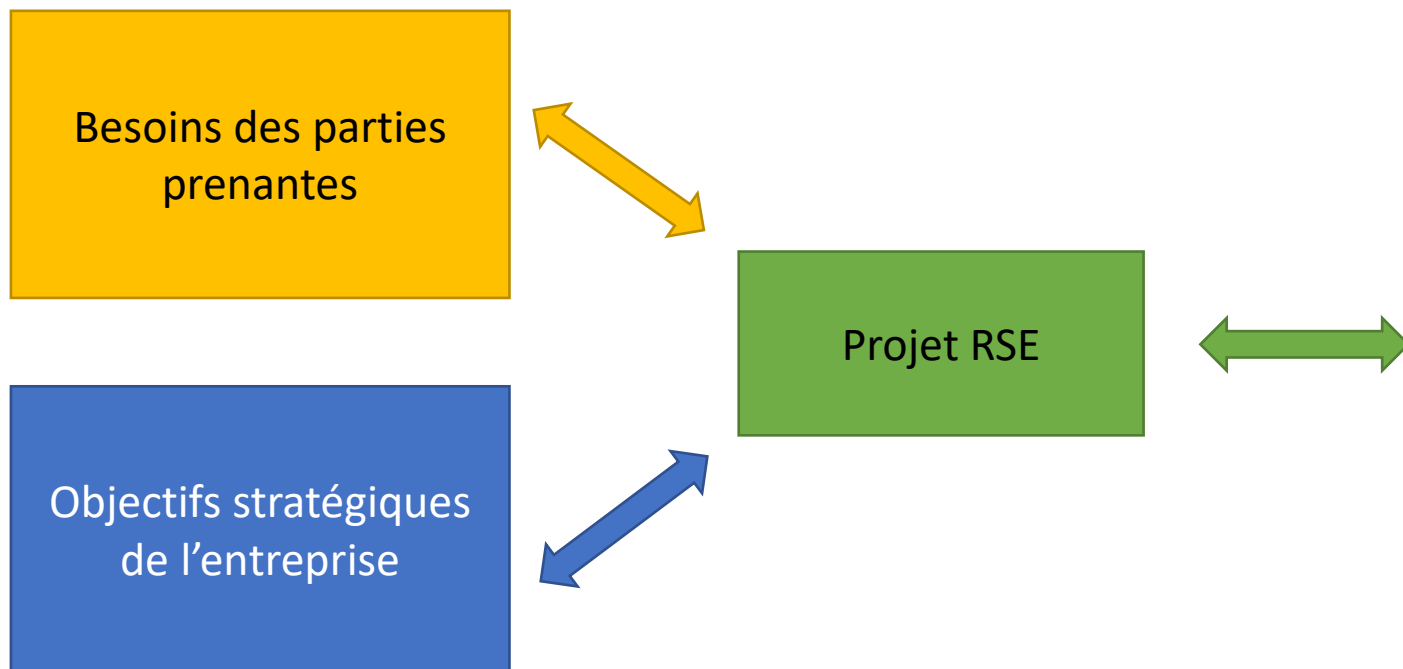
Qu'est-ce que le  
**«développement durable»** ou  
la **«responsabilité sociétale des  
entreprises»** pour vous?

# Développement durable – Parties prenantes



**Dialogue continu pour identifier les attentes réciproques**

# Développement durable Responsabilité sociétale d'entreprise (RSE)



Source image : <https://phytogers.com/engagements/>

# Avantages et effets d'une bonne politique RSE (norme ISO 26000)

Avantage concurrentiel

Réputation de l'entreprise

Attirer et **fidéliser** ses collaborateurs, ses clients ou utilisateurs

Maintien de la **motivation** et de l'engagement des employés

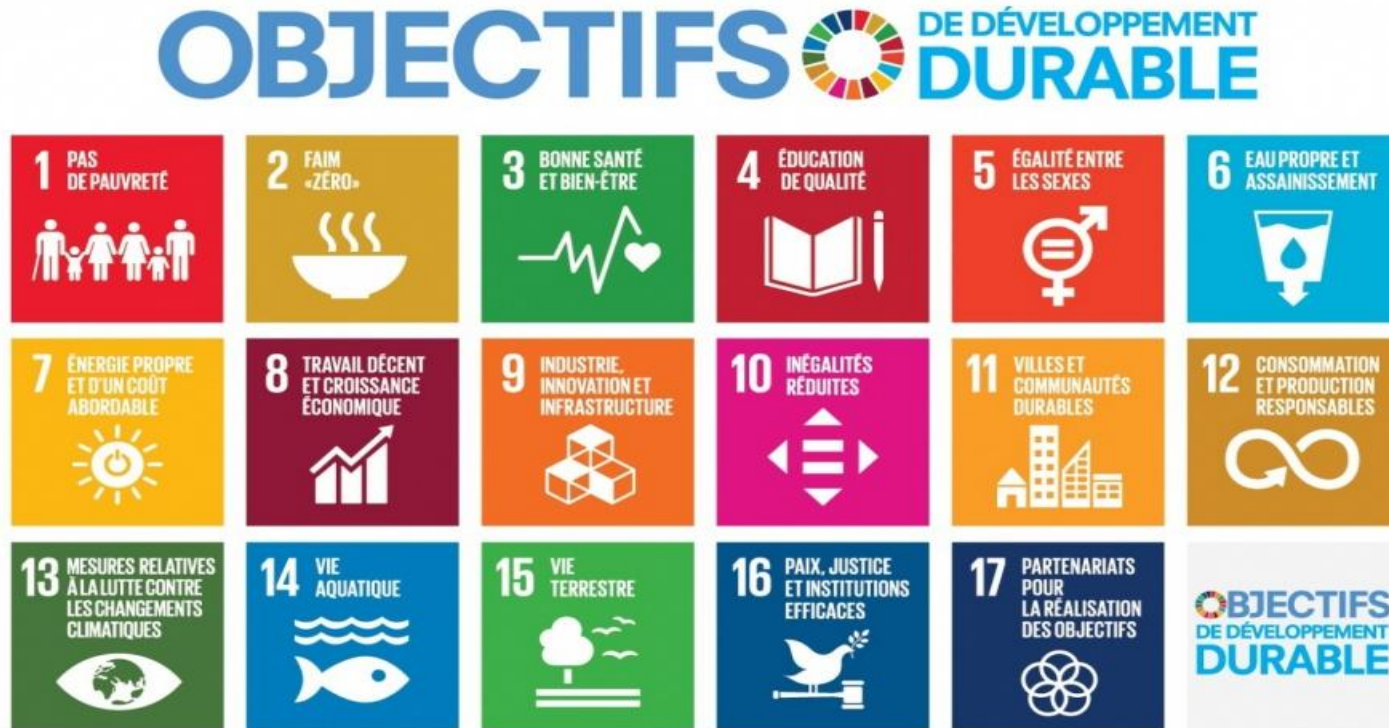
**Satisfaction des parties prenantes** - amélioration des relations avec les pouvoirs publics, les médias, fournisseurs, clients

Identification et **réduction des risques**

Amélioration de la vision des donateurs, sponsors, investisseurs

# Stratégies de développement durable

Les entreprises sont une partie de la solution. Les mesures prises sont partenaires et complémentaires.



Objectifs de Développement Durable pour les Etats  
Membres de l'ONU en lien avec l'agenda 2030

# De la stratégie à l'opérationnel

Concrètement, quelle est la **mise en œuvre** des stratégies de développement durable dans vos entreprises formatrices?

<https://www.youtube.com/watch?v=dUNWz4pZToU>

(4 minutes)

# Exercice sur les démarches RSE

Mesures environnementales	Mesures sociales	Mesures économiques



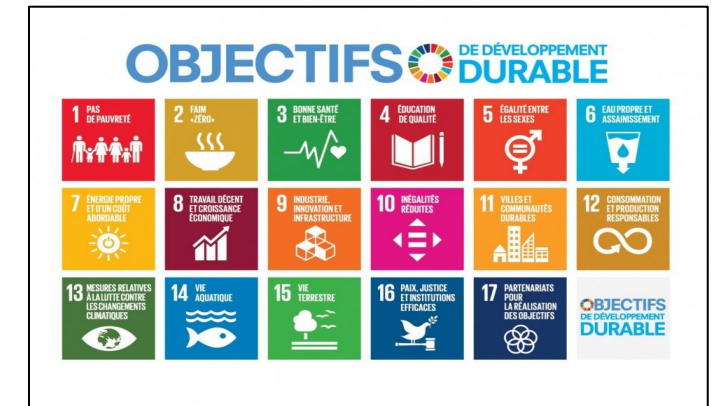
# Bibliographie et ressources pour approfondir



<https://www.hesge.ch/heg/actualites/2021/barometre-des-pratiques-rse-en-suisse-romande-edition-2021>



<https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html>



<https://www.eda.admin.ch/agenda2030/fr/home/agenda-2030/die-17-ziele-fuer-eine-nachhaltige-entwicklung.html>

# Vidéos sur les 4 P du Marketing Mix et la concurrence



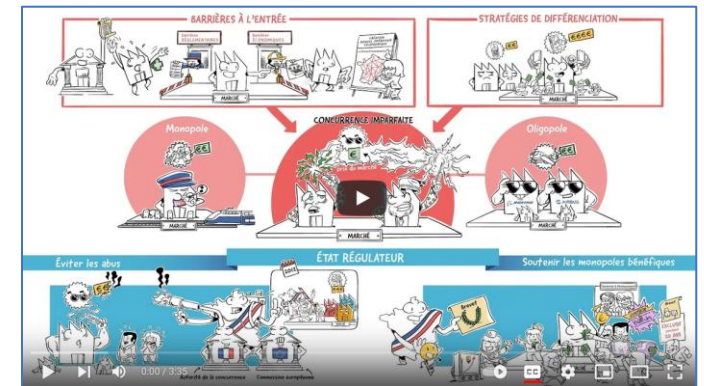
<https://www.youtube.com/watch?v=PKHroPwBXeA>

3 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=cpRqjq3edA>

5 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=RUIjg5cZ-BI0>


3 minutes

# Mise en place des ateliers 4 P du Marketing Mix

Temps à disposition : 45'



- Chaque apprenti-e prend une feuille de flipchart
- Chaque apprenti-e dessine son entreprise formatrice de manière créative et écrit le nom de l'entreprise
- Chaque apprenti-e change d'atelier de travail selon le temps imparti par le formateur

<b>Nom entreprise formatrice</b>	
<b>Produits / Services</b>	<b>Distribution (place)</b>
<b>Prix</b>	<b>Communication (promotion)</b>
<b>Concurrence</b> Noms des concurrents clés Marché concurrentiel : oligopole, monopole, fragmenté (1 poisson, 2 poissons, plein de poissons)	

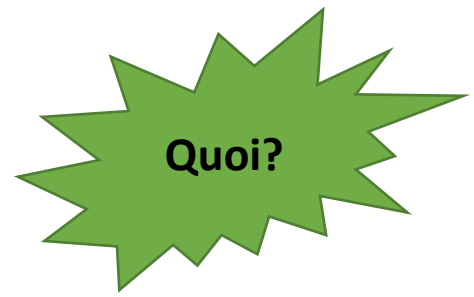
# Produits / Services



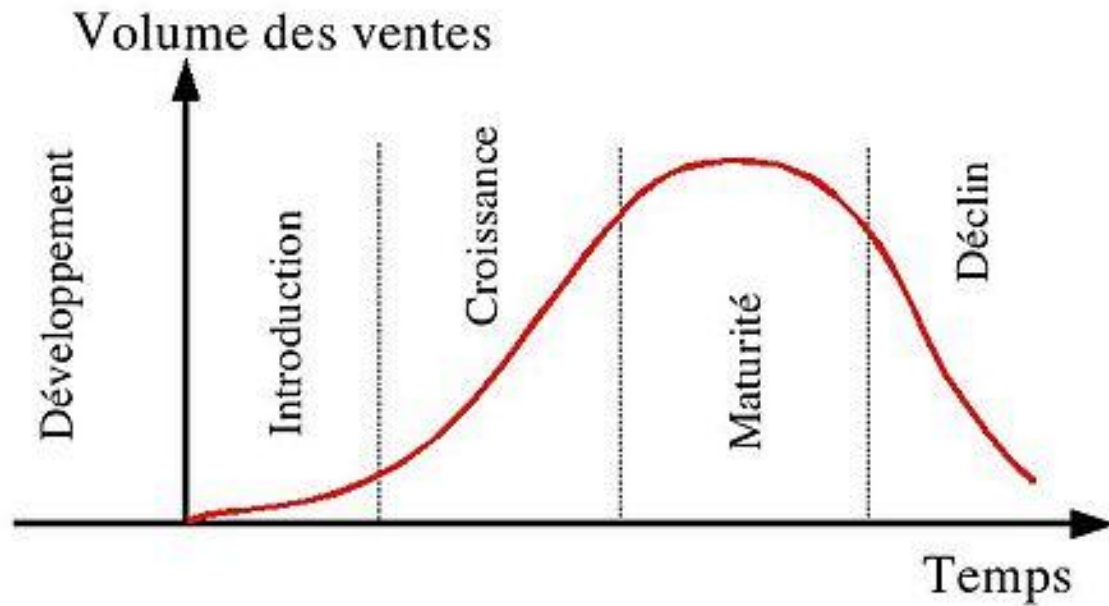
***Le produit est un bien ou un service offert sur le marché de façon à y être remarqué, acquis ou consommé en vue de satisfaire un besoin.***

*(Source : Marketing Management, Kotler et Dubois, Ed. Publi Union)*

# Produits / Services – Cycle de vie

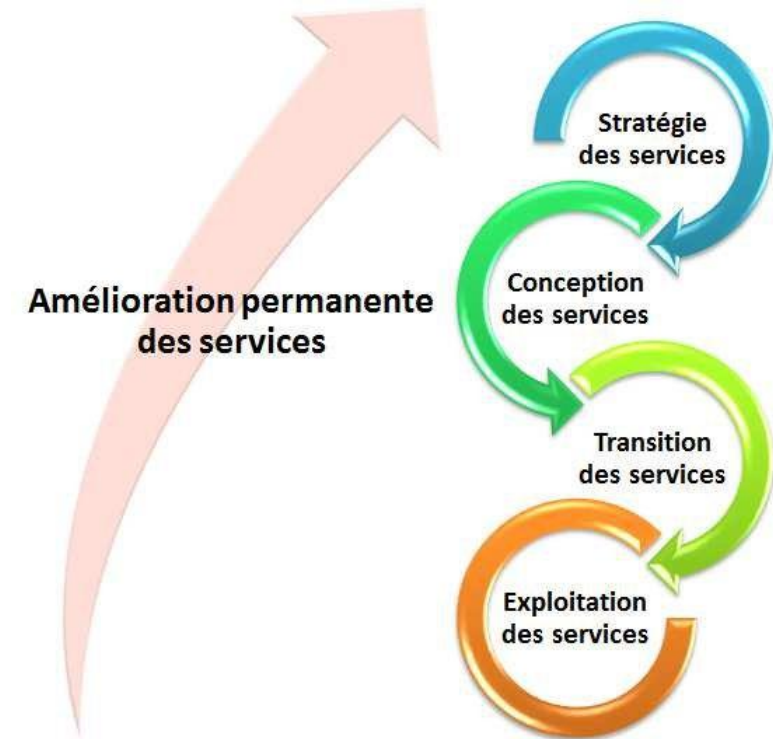


## Cycle de vie d'un produit



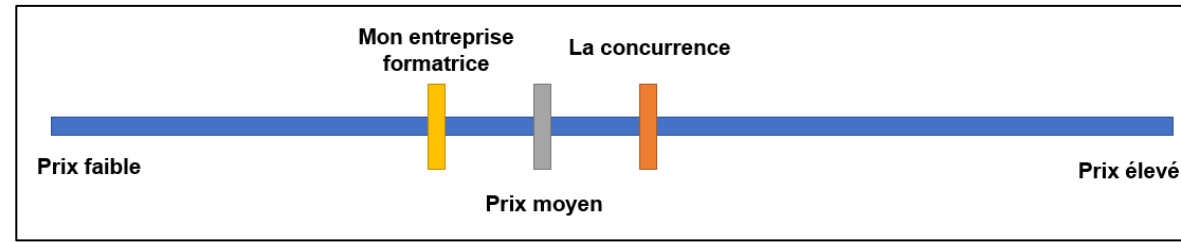
Source de l'image : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Cycle\\_de\\_vie\\_\(commerce\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Cycle_de_vie_(commerce))

## Cycle de vie d'un service



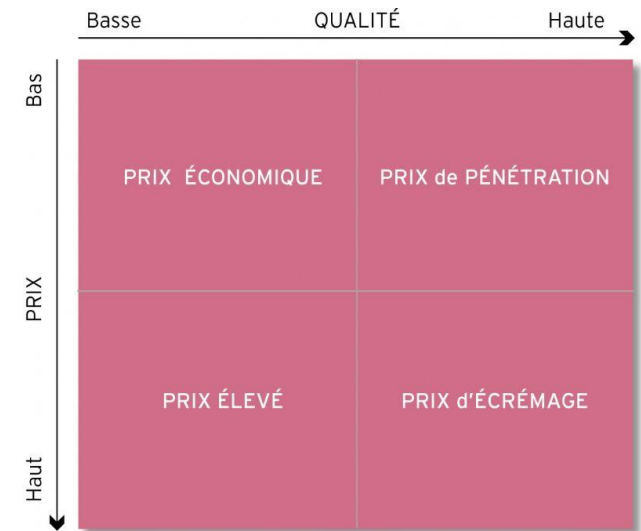
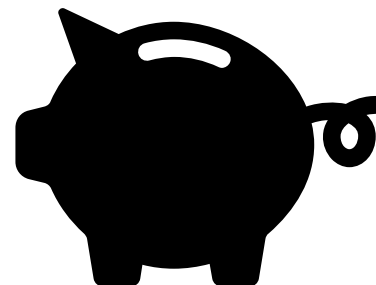
Source du modèle : [https://www.researchgate.net/figure/Fig1-Cycle-de-vie-des-services\\_fig5\\_292115504](https://www.researchgate.net/figure/Fig1-Cycle-de-vie-des-services_fig5_292115504)

# Stratégie de prix



Où vous positionnez-vous en terme de prix par rapport à vos concurrents?

Quel est le **prix psychologique** que les clients sont prêts à payer pour ce produit/service?



Pour les organisations à but non-lucratif : comment votre organisation assure-t-elle le financement, favorise-t-elle les dons réguliers?



# Modèle de distribution (place)



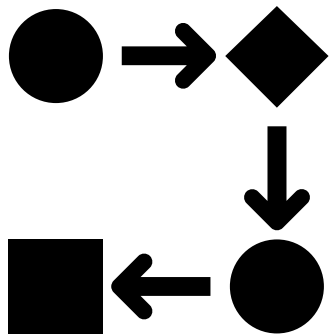
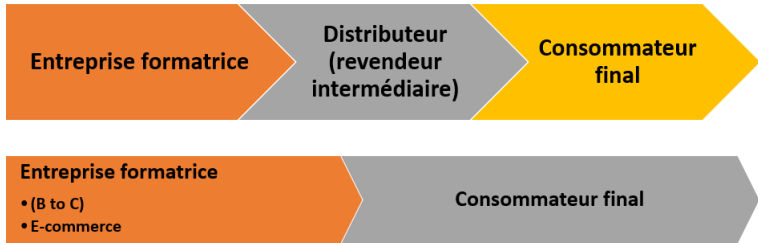
Créez un schéma créatif de la **chaîne de distribution** de votre entreprise avec les différents intermédiaires.

Quels sont les **points de vente** de vos prestations?

Quel est le **circuit de distribution** utilisé par votre entreprise?

- Circuit **direct** (ultracourt)
- Circuit **court**
- Circuit **long**

Exemples :



***La politique de distribution est l'ensemble des actions destinées à mettre le produit/service à disposition des consommateurs. La distribution peut être assurée par l'entreprise elle-même ou par des intermédiaires.***

(Vive l'entreprise 2 – Module 4 – Page 103)

# Politique de communication (promotion)

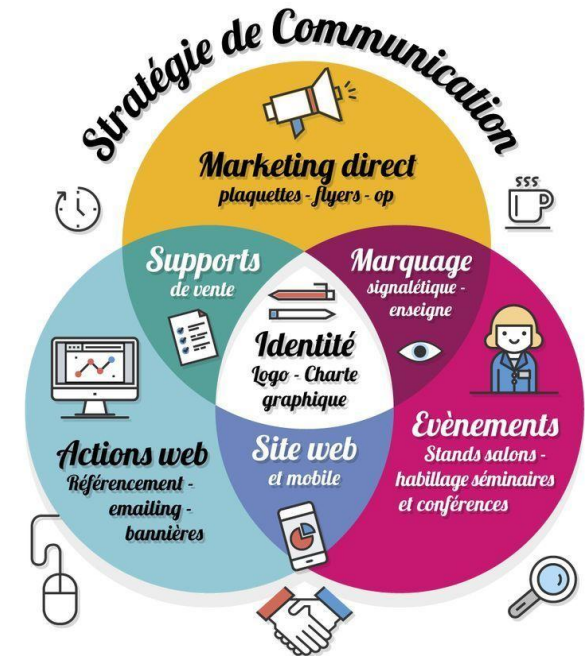


**Médias utilisés**

**Hors médias**  
(promotion, évènement, téléphone, ...)

Comment attirez-vous de **nouveaux clients/donateurs**?  
Comment **fidélisez-vous** les actuels?

Quelles sont les **stratégies de publicité** utilisées par votre entreprise/association?  
Comment se fait-elle connaître?



Source du modèle : <https://www.bee-yoo.com/la-strategie-de-communication/>

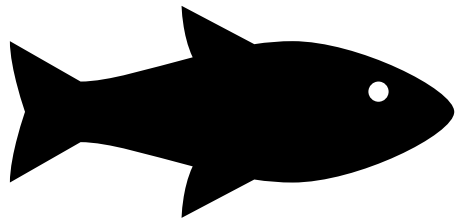
Pour les associations : nous cherchons à attirer et créer une relation de confiance avec des bénévoles, des donateurs, des subventionneurs, des adhérents...  
Comment promouvoir la cause de l'association?



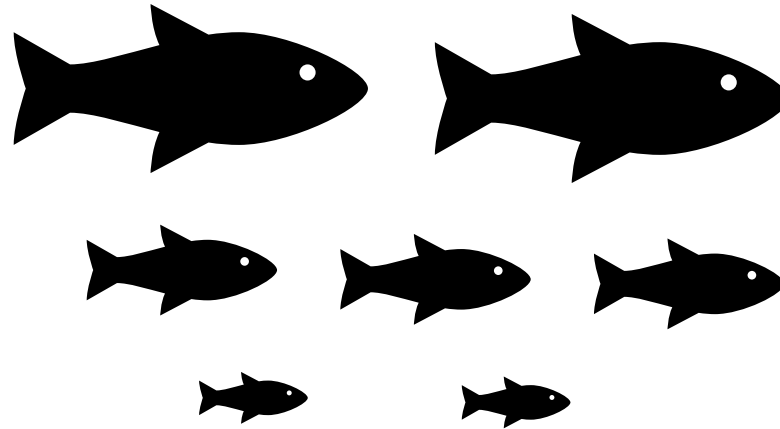
# Concurrence

Nommez les concurrents principaux de votre entreprise formatrice.

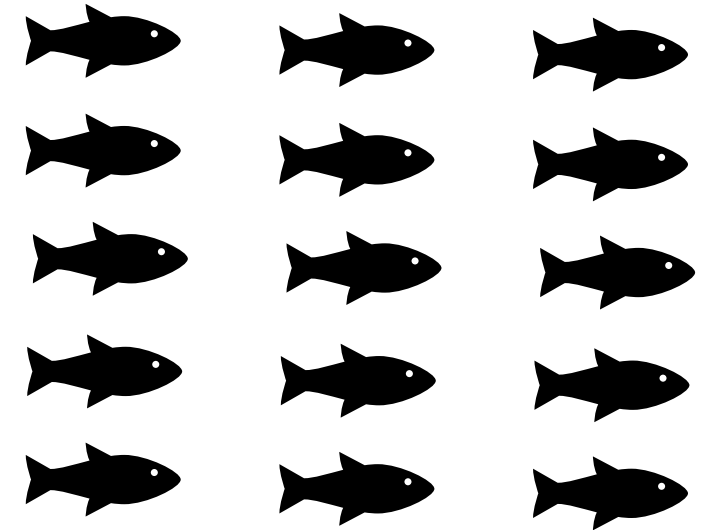
- Avez-vous beaucoup ou peu de concurrents?



Monopole  
(pas de concurrent)




Oligopole à frange  
(quelques gros concurrents  
et des petits concurrents)

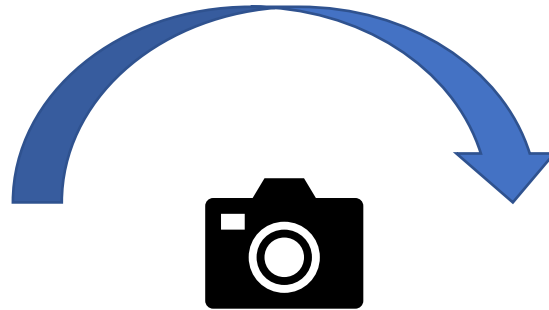


Marché très  
concurrentiel

# Exercice Marketing Mix et concurrence

<b>Nom entreprise formatrice</b>	
<b>Produits / Services</b>	<b>Distribution (place)</b>
<b>Prix</b>	<b>Communication (promotion)</b>
<b>Concurrence</b> Noms des concurrents clés Marché concurrentiel : oligopole, monopole, fragmenté (1 poisson, 2 poissons, plein de poissons)	

Prendre une photo de votre travail sur le Marketing Mix et l'insérer dans votre mandat pratique «Mon entreprise».



Mandat pratique  
«Mon entreprise»

# 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](mailto:cours@cifc-ge.ch) **avec votre formateur-trice en entreprise en copie de ce courriel.**

# Travail individuel sur le mandat pratique «mon entreprise»

- Créer le canevas dans Konvink

(selon le modèle qui se trouve sur «toutes les œuvres au même endroit» / chercher dans la barre de recherches : Laetitia Orsingher)

- **Tâche 1** : description de mon entreprise et son secteur économique
- **Tâche 2** : structure de l'entreprise, parties prenantes et groupes d'intérêts, ses produits et services, ses concurrents, Marketing Mix, ses clients internes et externes.
- **Tâche 3** : histoire de l'entreprise
- **Tâche 4** : culture et valeurs de l'entreprise, démarche RSE et développement durable
- **Tâche 5** : réflexions et apprentissages

# 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)

## 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 tes compétences et fais-les évaluer par des tiers. Nous allons te montrer ici comment cela marche simplement et facilement sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités avec le screencast. Jette un œil!

Film sur la grille de compétences

Vers le screencast

Statut

Évaluations externes seulement

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC

En cours de traitement

#### Objectifs évaluateurs optionnels de la branche de formation et d'examens 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 | CIFC 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 | CIFC 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 | CIFC 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

# Konvink : Grille de compétences

- Remplir à l'aide de Konvink la grille de compétences
- Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise – point 9
- Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise – point 10



Exemple grille de compétences

# 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 !

