



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 2022

KONVINK 

Support de cours - LRO

1



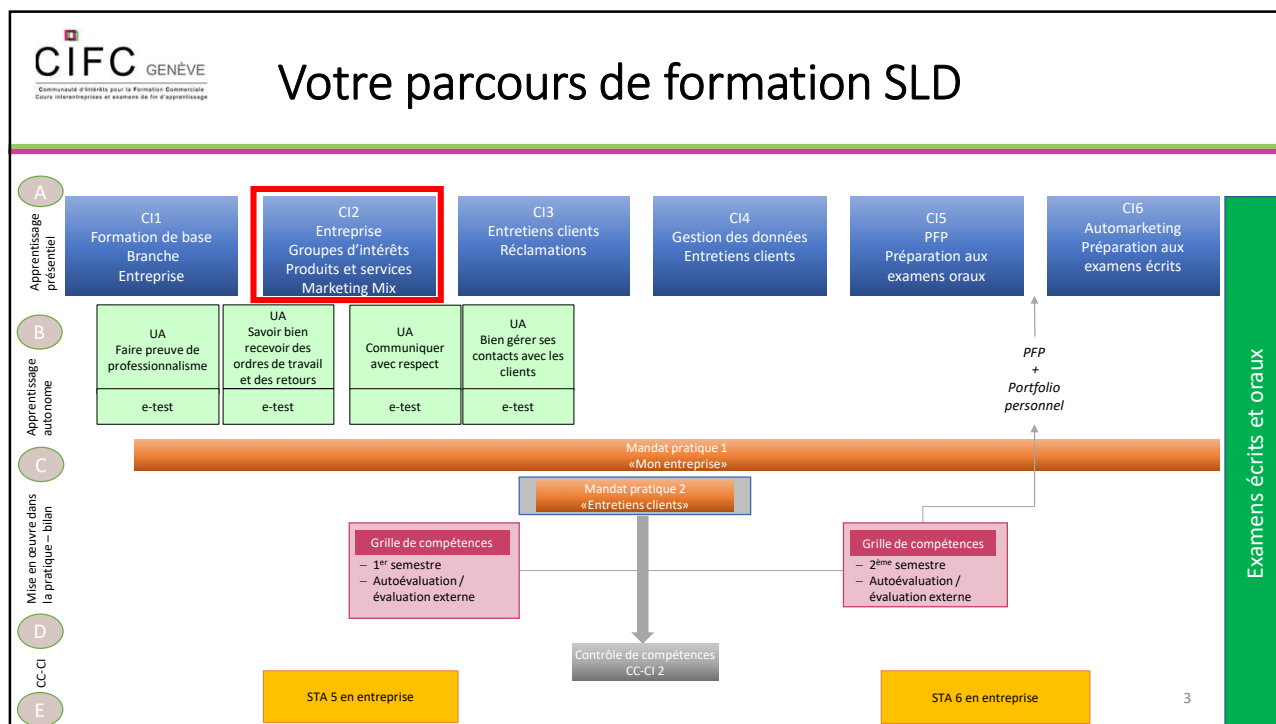
CIFC GENÈVE
Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

Travaux à réaliser pour le cours interentreprises – SLD 2

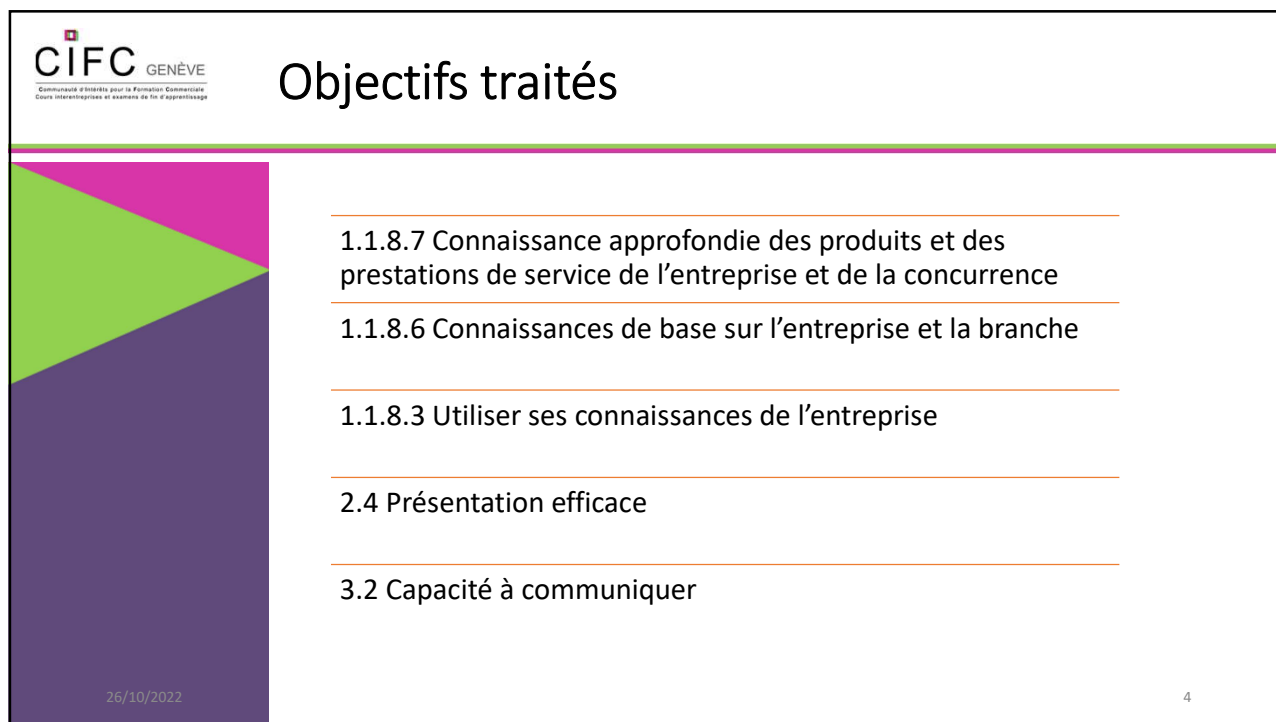
- **Commencer la réalisation du mandat pratique « Mon Entreprise »**
 - Tâche 1 (description de l'entreprise et de son secteur économique),
 - Tâche 2 (structure de l'entreprise),
 - Tâche 3 (histoire de l'entreprise),
 - Tâche 4 (culture et valeurs d'entreprise).
- **Réaliser les unités d'apprentissage 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

2

2



3



4

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)

26/10/2022

5

5

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.



6

6

Questionnaire sur le CI1



7

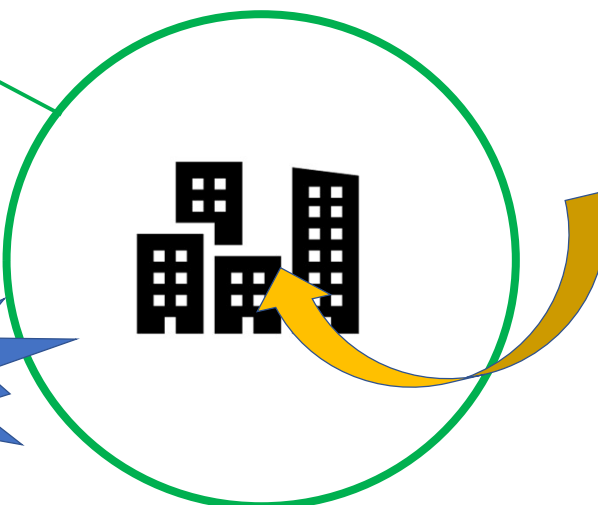
7

Culture et valeurs d'entreprise

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

Valeurs de l'entreprise

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



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

Culture d'entreprise

8

8

CIFC GENÈVE
Communauté d'intérêts pour la Formation Continue
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

9

9

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

Identification des valeurs de votre entreprise formatrice

Nom de l'entreprise formatrice

Valeur 1

Valeur 2

Valeur 3

Valeur 4

Valeur 5

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

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

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

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

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

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

10

10

Culture d'entreprise

Vidéo QOQA (12 minutes)

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

11

11

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	


12

12


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


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, ...)



13

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

Les parties prenantes

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

14

14

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

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)

15

15

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

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

Parties prenantes ou Groupes d'intérêts

«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

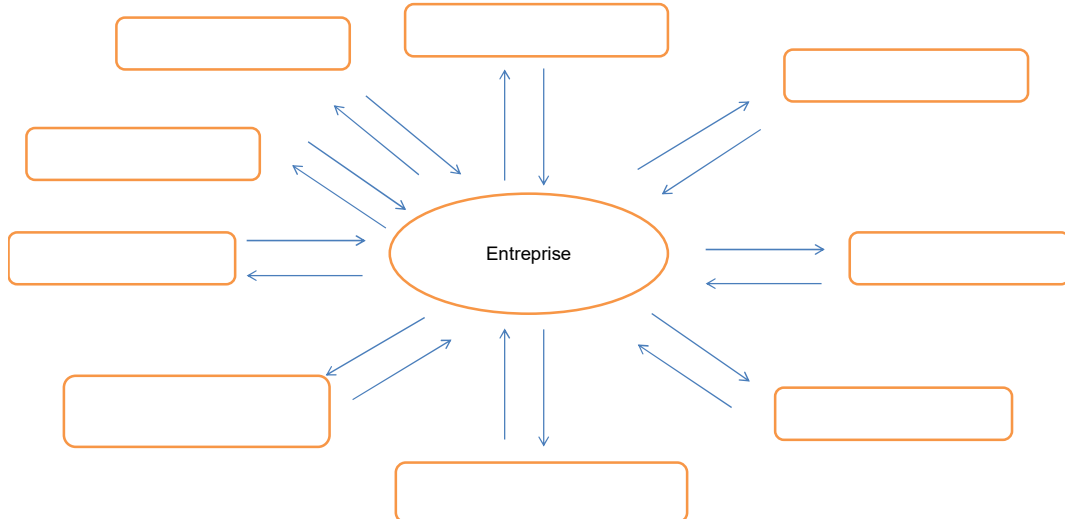
«Une partie prenante dans l'organisation est (par définition) tout groupe d'individus ou tout individu qui peut affecter ou être affecté par la réalisation des objectifs organisationnels»
R. E. Freeman 1984

16

16

Exercice

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



17

17

Les parties prenantes

Exercices d'examens...

18

18

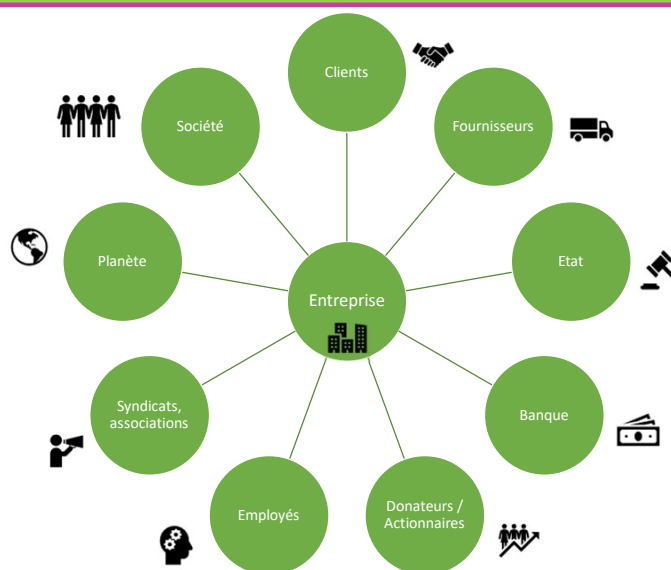
Qu'est-ce que le
«**développement durable**» ou
la «**responsabilité sociétale des entreprises**» pour vous?

19

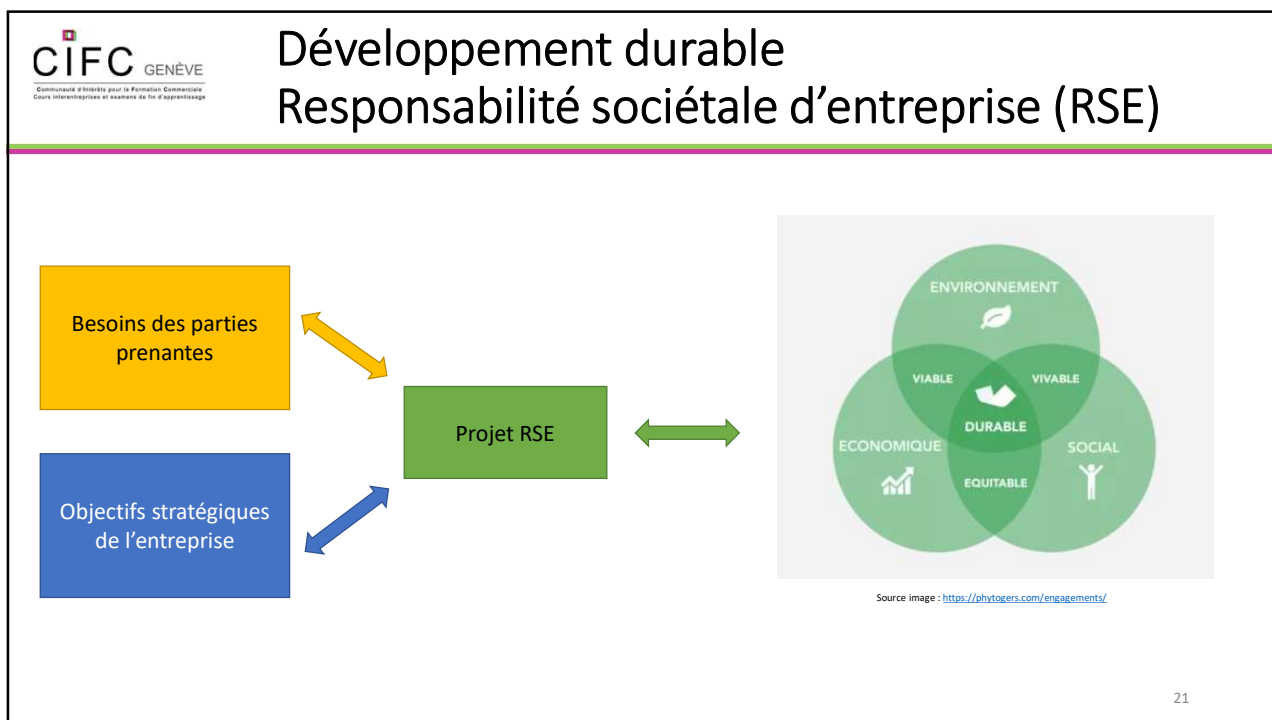
19

Développement durable – Parties prenantes

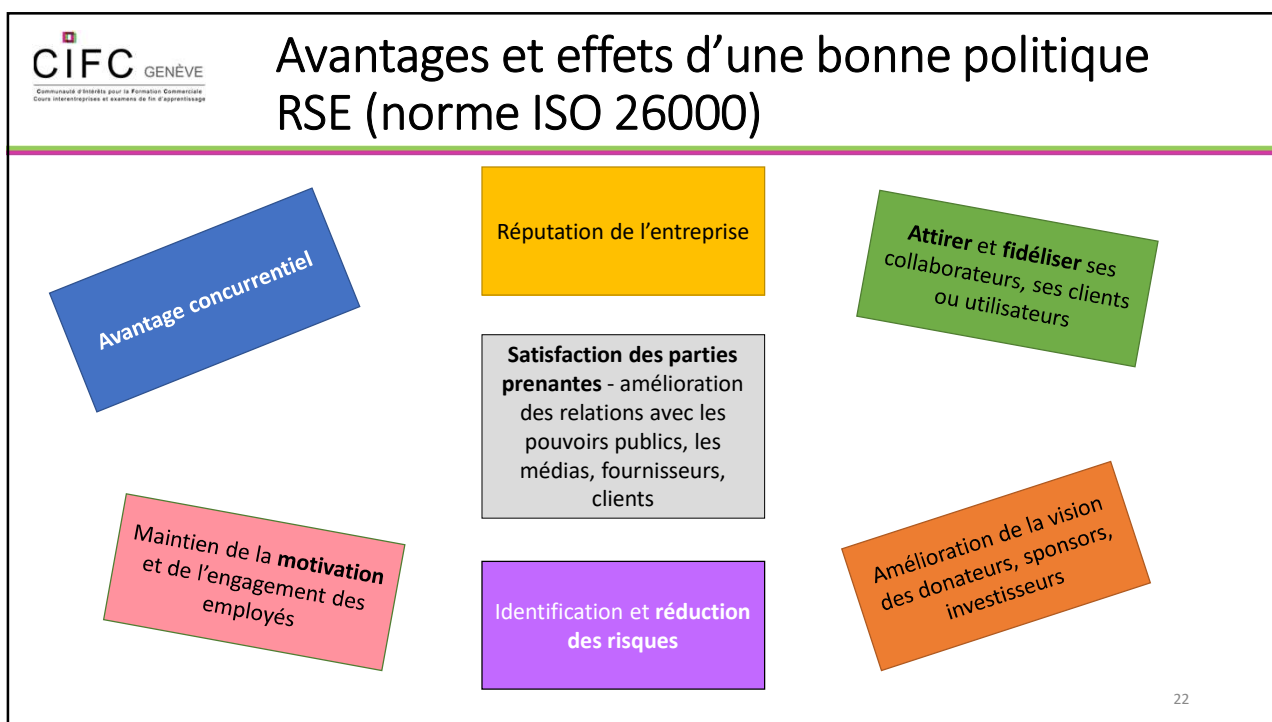
**Dialogue
continu pour
identifier les
attentes
réciproques**



20



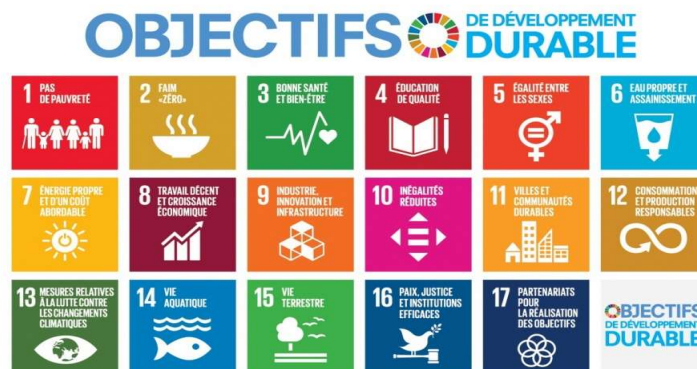
21



22

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

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

23

23

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)

24

24

Exercice sur les démarches RSE

Mesures environnementales	Mesures sociales	Mesures économiques

25

25

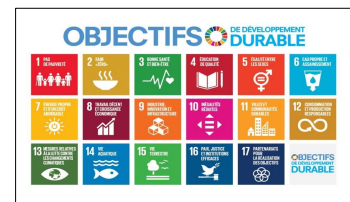
Bibliographie et ressources pour approfondir



<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>

26

26

Vidéos sur les 4 P du Marketing Mix et la concurrence



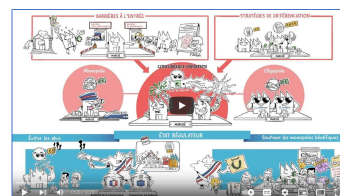
<https://www.youtube.com/watch?v=PKHroPwBXeA>

3 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=cpRqj3edA>

5 minutes



<https://www.youtube.com/watch?v=RUIg5cZ-BI0>

3 minutes

27

27

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

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

28

Produits / Services

Quelle est la **gamme** de produits/services de votre entreprise?



Quel est le **système après-vente** mis en place par votre entreprise? Quelles sont les **garanties**?

Quel est le niveau de **qualité** des prestations proposées? (Quelle est l'**image** du produit ou service?)

Quoi?

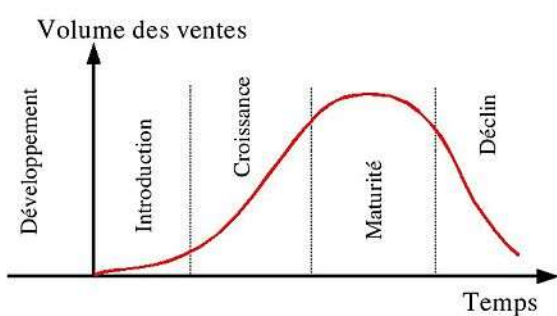
Le produit est un bien ou un service offert sur le marché de façon à y être remarqué, acquis ou consommé en vue de satisfaire un besoin.

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

29


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

Quoi?

30

Stratégie de prix

Combien ?

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?

	Basse	QUALITÉ	Haute
PRIX	Bas	PRIX ÉCONOMIQUE	PRIX de PÉNÉTRATION
	Haut	PRIX ÉLEVÉ	PRIX d'ÉCRÉMAGE

Source de l'image : <https://www.e-marketing.fr/Thematique/academie-1078/fiche-outils-10154/Pricing-308923.htm>

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

31

Modèle de distribution (place)

Où?

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 :

```

    graph LR
      A[Entreprise formatrice] --> B[Distributeur (revendeur intermédiaire)]
      B --> C[Consommateur final]
      D[Entreprise formatrice] --> E[Consommateur final]
  
```

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)

32

Politique de communication (promotion)

Comment?

Médias utilisés

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

Hors médias
(promotion, événement, téléphone, ...)

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

Source du modèle : <https://www.bnc-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?

33

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

Pour les associations : concurrence = autres associations, partenaires, entreprises privées, sponsors, confrères

34

Exercice Marketing Mix et concurrence

Nom entreprise formatrice		
Produits / Services	Distribution (place)	
Prix	Communication (promotion)	
Concurrence 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»

35

35

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.

36

36

Travail individuel sur le mandat pratique «mon entreprise»

- Créer le canevas dans Konvink

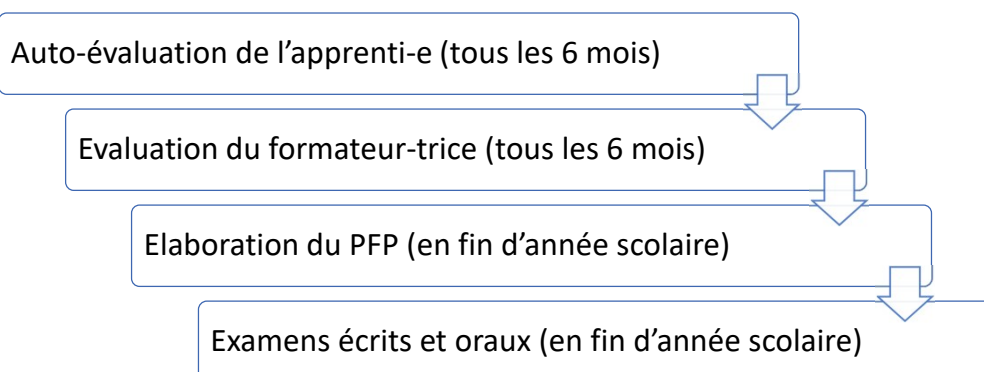
(selon le modèle qui se trouve sur «toutes les œuvres au même endroit» / chercher dans la barre de recherches : Laetitia Orsingher)

- **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

37


37

Grille de compétences → PFP → Examens



38

38



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 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 screenshot, jette un œil.


Film sur la grille de compétences
[Voir le screenshot](#)

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'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 | 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](#)

39




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



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

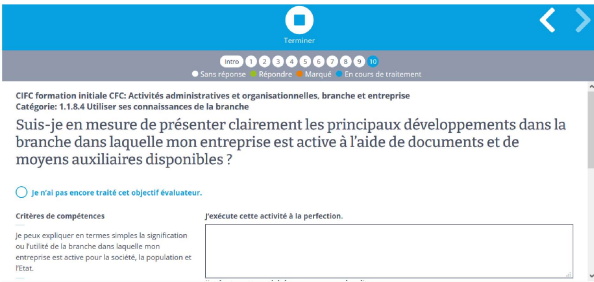
Je peux citer correctement les clients internes et externes de mon entreprise ainsi que leurs besoins.

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

J'exécute cette activité à la perfection.

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

[Marquer la question](#) [Entreprendre et passer à la question suivante](#)



CIFC formation initiale CFC: Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise
 Catégorie: 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances de la branche

Suis-je en mesure de présenter clairement les principaux développements dans la branche dans laquelle mon entreprise est active à l'aide de documents et de moyens auxiliaires disponibles ?

Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

Critères de compétences

Je peux expliquer en termes simples la signification ou l'utilité de la branche dans laquelle mon entreprise est active pour la société, la population et l'Etat.

J'exécute cette activité à la perfection.

[Marquer la question](#)

40

40

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 !

