

© Centre d'insertion, d'orientation,
de suivi et d'assistance des personnes
dans l'entrepreneuriat public

Les organisations du monde du travail

Titre officiel : Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme
au sein de mon entreprise et dans ma fonction

CI4 – J10 – Après-midi

Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC FIE n
Branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione
pubblica »

Situation de travail 1 : « Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme
au sein de mon entreprise et dans ma fonction »

www.cci.ch

1

© Centre d'insertion, d'orientation,
de suivi et d'assistance des personnes
dans l'entrepreneuriat public

Objectifs

- Utiliser un organigramme
- Distinguer les postes hiérarchiques des postes de secrétariat général
- Indiquer correctement les voies officielles et les pouvoirs décisionnels dans un organigramme

2

2

© Centre d'insertion, d'orientation,
de suivi et d'assistance des personnes
dans l'entrepreneuriat public

Programme

- Accueil
- Mon entreprise, sa structure et son fonctionnement
- Les autres sortes d'organigramme
- La ou les missions de mon entreprise
- Le descriptif de poste
- Vos compétences
- Son réseau professionnel
- Clôture

3

3

INSTITUT FÜR BERUFSSCHAULUNG
INSTITUT FÜR BERUFSSCHAULUNG
INSTITUT FÜR BERUFSSCHAULUNG

Lien avec l'entreprise

Compétence professionnelle :
b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

- **CI : travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction - situation de travail 1**
- Les employés de commerce travaillent dans le cadre du mandat de prestations et des tâches assignées à leur unité administrative. Ils communiquent en conformité avec le concept d'information et de communication.

4

4

INSTITUT FÜR BERUFSSCHAULUNG
INSTITUT FÜR BERUFSSCHAULUNG
INSTITUT FÜR BERUFSSCHAULUNG

Quel sens donner à ce thème ? – Exercice 1

- Dans votre vie, vous allez être confronté-e à travailler en équipe, avec des chef-fes, des collègues, etc. Savoir lire un organigramme, vous permettra de comprendre à qui vous adresser et comment.
- Pour débiter ce cours, imaginons que vous avez eu un souci avec une commande et que vous avez déjà contacté le service de réclamations. Malheureusement, celui-ci répond de manière évasive. Qui pouvez-vous contacter ? Par groupe de 2, trouvez 2 exemples (de n'importe où). Que pensez-vous des entreprises qui n'ont pas d'organigramme sur leur site ? Et que se passe-t-il si l'organigramme n'est pas à jour ?
- -> **Lien avec la compétence professionnelle :**
– «b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial »

5

5

INSTITUT FÜR BERUFSSCHAULUNG
INSTITUT FÜR BERUFSSCHAULUNG
INSTITUT FÜR BERUFSSCHAULUNG

Le ou les organigramme-s ?

6

6

HOCHSCHULE WÜRZBURG
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
HAW WÜRZBURG

Exercice 2

Vous avez pris connaissance de l'organigramme de votre entreprise dans le cadre de votre travail préalable. Que savez-vous déjà à ce sujet ?

Discussion en plénière puis indications dans votre livret des bonnes pratiques (pages 4 et 5) :

- Avec vos mots, donnez une définition de ce qu'est un organigramme et ce qu'il représente.
- Quelle est son utilité ?
- Que se passe-t-il si un organigramme n'est pas mis à jour ?
- Après des élections, pensez-vous que les organigrammes changent ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

7

7

HOCHSCHULE WÜRZBURG
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
HAW WÜRZBURG

Organigramme – Complément théorique

- Un organigramme est un **schéma** qui représente la composition et la structure d'une organisation.
- Un organigramme indique les **différents services, directions, départements, offices et/ou fonctions**.
- Chacune des unités de l'organisation a **des tâches et des compétences bien concrètes**.
- Ces tâches sont exécutées par les **collaborateurs/trices affectés-es aux différentes unités d'organisation**.
- Les collaborateurs/trices gèrent quant à eux différentes attributions et contribuent globalement à fournir la prestation prévue au sein de l'unité d'organisation.

8

8

HOCHSCHULE WÜRZBURG
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
HAW WÜRZBURG

Vos organigrammes exercice 3

Pour aujourd'hui, vous avez pris avec vous votre organigramme.
Par table, présentez-le à vos voisin-es.

Trouvez 3 points identiques et 3 différences que vous allez présenter au reste de la salle.

Votre intervenant-e indique sur le flipchart les différences et les points communs et en tire les conclusions.



9

9


 Institut fédéral de recherches en éducation, en sciences sociales et en santé publique

Organigramme

- La plupart des organigrammes sont appelés «organigramme hiérarchique». Il existe, par exemple, celui de l'Etat de Vaud ou celui de la Ville de Lausanne (sources : sites Internet officiels – février 2025) :

10

 Institut fédéral de recherches en éducation, en sciences sociales et en santé publique

Et les autres ? – Exercice 4

Il existe d'autres styles d'organigrammes.

Découvrez-les et regardons les avantages et inconvénients de chaque système car il n'y a pas de «bon» ou de «mauvais» organigramme.

- l'organigramme matriciel (lié souvent à la gestion de projet) [explications organigramme matriciel](#) ;
- l'organigramme plat, horizontal ou encore par cercle (par exemple celui du CEP : <https://peerdome.org/cep>)

Par groupe, indiquez dans votre livret des bonnes pratiques en page 7, les avantages et les inconvénients de chaque organigramme. Vous avez la place d'en ajouter un autre que vous pourriez trouver sur internet.

Et vous, avec quel organigramme aimeriez-vous travailler ? Pourquoi ?

11


11

 Institut fédéral de recherches en éducation, en sciences sociales et en santé publique

Les missions

12

12


 INSTITUT FÜR STRATEGIE UND MANAGEMENT
AN DER UNIVERSITÄT ZÜRICH
FAKULTÄT FÜR WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN

Et les missions d'entreprise ? Exercice 5a

- Maintenant que vous avez vu différents styles d'organigramme, allons plus loin avec les missions de votre entreprise.
- De manière individuelle, complétez votre livret des bonnes pratiques en page 8 sur la ou les missions de votre entreprise (vous en trouverez, peut-être sur le site internet de votre entreprise formatrice que vous pouvez reprendre tel quel).
- Sur ce document, nous parlons également des termes suivants :
 plan directeur ou plan d'intention ou objectifs stratégiques ou programme de législation dans mon entreprise
 Profitez d'en discuter avec votre intervenant-e pour comprendre à quoi cela sert et pourquoi nous ajoutons ceci en lien avec les organigrammes.

13

13

 INSTITUT FÜR STRATEGIE UND MANAGEMENT
AN DER UNIVERSITÄT ZÜRICH
FAKULTÄT FÜR WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN


Et les missions d'entreprise ? Exercice 5a

Une fois ceci réalisé, faites le lien avec les cours précédents et complétez également votre livret en page 8 avec les indications suivantes :

- vos groupes d'intérêts,
- les bases de données que vous utilisez,
- quelques exemples de documents que vous fournissez,
- les éventuels émoluments.

14

14


 INSTITUT FÜR STRATEGIE UND MANAGEMENT
AN DER UNIVERSITÄT ZÜRICH
FAKULTÄT FÜR WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN

Son organisation - Exercice 5b

- Sur une feuille de flipchart, réalisez un document (image, mots-clés, texte, etc.) de votre organisation avec tous les éléments indiqués dans votre livret des bonnes pratiques en page 8 (organigramme, missions de l'entreprise, votre public-cible, votre ou vos bases de données).
- Indiquez également votre rôle à l'intérieur de ce système.
- Lorsque ceci est réalisé, accrochez les documents en 3 catégories sur les murs, à savoir :
 - canton
 - communes
 - autres organisations

15

15


 Le service d'assistance au candidat
Rue de la Gare 52, 1000 Bruxelles
Téléphone : 02 229 00 00

Présentation de son organisation - Exercice 5c

- Par groupe (canton ou commune ou autres organisations), découvrez le travail des autres.
- Maintenant que cela est réalisé, à vous de trouver un fil conducteur pour présenter l'entier des flipcharts d'une manière simple par groupe, soit :
 - 5 minutes pour l'équipe «canton»
 - 5 minutes pour l'équipe «communes»
 - 5 minutes pour l'équipe «autres organisations»
 - 5 minutes de conclusion sur les organigrammes

16

16

 Le service d'assistance au candidat
Rue de la Gare 52, 1000 Bruxelles
Téléphone : 02 229 00 00

Et la protection des données dans les organigrammes ? Et le principe de transparence ? Exercice 5d

Discussion en plénière et à compléter dans votre livret des bonnes pratiques en page 9 :

- Pourquoi existe-t-il des organigrammes avec des noms et d'autres sans ?
- Qu'en est-il de la protection des données ? Et le principe de transparence ?
- Qu'en pensez-vous ?

17


17

 Le service d'assistance au candidat
Rue de la Gare 52, 1000 Bruxelles
Téléphone : 02 229 00 00

Allons plus loin – L'organisation administrative

18

18


Ministère de l'Économie, des Finances et du Développement durable
Direction générale des Finances publiques
Bureau des ressources humaines

Voyons ceci d'une manière plus large

- Jusqu'à présent, nous avons traité des organigrammes de manière large et simple.
- Les organigrammes sont également une vue des postes hiérarchiques et des postes de secrétaires généraux (ou état-major).
- C'est aussi une manière de comprendre quels sont les pouvoirs décisionnels liés aux postes indiqués ci-dessus.
- Voyons ceci de plus près avec les 2 slides suivants.

19

19

Postes hiérarchiques et postes de secrétaires généraux

Postes hiérarchiques	Postes de secrétaires généraux
<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de l'exécution des tâches, des missions et de la réalisation des objectifs. • Détenteurs de l'autorité décisionnelle dans le cadre de leur poste. • Investis d'un rôle d'encadrement dans leur domaine. • Exercent une autorité hiérarchique sur les collaborateurs qui leur sont attribués. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rôle de soutien au sein de l'organisation, avec une fonction de conseil (et consultative). • Les secrétaires généraux apportent leur expertise, leurs conseils et leur soutien aux responsables décisionnels hiérarchiques. • Leur mission est de contribuer à l'amélioration de l'efficacité et de l'efficacité des décideurs/deuses. • Ils/elles n'ont généralement pas de pouvoir d'instruction direct sur les collaborateurs/trices.

20

20

Voie officielle et pouvoir décisionnel

Voie officielle	Pouvoir décisionnel
<ul style="list-style-type: none"> • Ordre ou hiérarchie dans lesquels les informations et les instructions sont transmises au sein d'une organisation. • Garantit que les informations soient diffusées de manière systématique et que les décisions soient prises de manière appropriée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Désigne le pouvoir d'une personne de donner des directives obligatoires aux collaborateurs/trices au sein de l'organisation. • Les personnes ayant cette autorité peuvent attribuer des tâches, fournir des orientations et prendre des décisions auxquelles les collaborateurs doivent se conformer. • Ce pouvoir découle généralement de la position hiérarchique et des responsabilités de la personne au sein de l'organisation.

21

21

Le centre d'expertise en matière de gestion des ressources humaines des entreprises publiques

Exercice 6 - appliquons


- Pour comprendre la théorie ci-dessus, testons ces éléments avec l'exercice 6.
- Pour une question de temps, il est possible que l'exercice ne puisse pas être réalisé. Si tel est le cas, vous recevrez de toute manière le corrigé.
- Complétez également votre livret des bonnes pratiques en page 10.

22

22

Le centre d'expertise en matière de gestion des ressources humaines des entreprises publiques

Avez-vous d'autres questions sur l'organigramme ?



Si non, allons plus loin avec des notions de descriptif de poste, de vos compétences et des différences entre les rôles et les fonctions

23


23

Le centre d'expertise en matière de gestion des ressources humaines des entreprises publiques

Le descriptif de poste, vos compétences et les postulats

24

24


 Le service clientèle de l'État
Rue de la Constitution, 75001 Paris
www.entreprises.gouv.fr

Descriptif de poste

- Dans quelques mois, vous allez chercher une place de travail et, en principe vous passerez un ou des entretiens avant de vous faire engager.
- Au moment de la signature du contrat, vous recevrez un descriptif de poste indiquant différents éléments.
- Regardons un exemple

25

25


 Le service clientèle de l'État
Rue de la Constitution, 75001 Paris
www.entreprises.gouv.fr

Descriptif de poste – Exercice 7

- Comme vous pouvez le constater dans les exemples, la ou les missions de l'entreprise sont développées pour le poste.
- Il existe d'autres éléments dans un descriptif de poste et notamment les éléments de fonction, de poste et de rôle.
- Remplissez votre livret des bonnes pratiques en page 12 en lien avec les 2 éléments suivants :
 - Définition pour chaque élément
 - Exemples pour chaque élément
 Vous pouvez vous **aider** d'internet ou d'une IA pour remplir ces parties puis corrections en plénière avec votre intervenant-e.

26

26


 Le service clientèle de l'État
Rue de la Constitution, 75001 Paris
www.entreprises.gouv.fr

Vos compétences – Exercice 8

- En consultant des offres d'emploi qui sont elles-mêmes basées sur le descriptif de poste, les entreprises recrutent sur la base de compétences.
- Lesquelles avez-vous ?
- De manière individuelle, dans votre livret des bonnes pratiques en page 13, indiquez vos compétences sous l'angle de 3 axes :
 - savoir = connaissances
 - savoir-faire = compétence opérationnelle
 - savoir-être = compétence comportementale
 Ce sont ces 3 catégories qui vous permettront de vous mettre en avant lors des postulations !

27

27


 Confédération suisse
Confederaziun Svizra
Confederaziun Svizra

Son réseau professionnel – Exercice 9

- Vous êtes à la fin de votre 2ème année d'apprentissage.
- Pensez à votre réseau professionnel. Vous pouvez, par exemple, vous créer un compte sur LinkedIn et déjà inviter vos collègues. Vous pourrez également y ajouter vos compétences sur ce profil.
- Et s'il y avait des compétences plus recherchées que d'autres et si le recrutement se faisait par l'IA (allons voir le reportage de la RTS de février 2025) ? : [Recrutement par IA](#)
- Demandez à une IA, si besoin, de vous aider à compléter votre livret des bonnes pratiques en page 14 mais intelligemment, soit en regardant quels mots sont pertinents pour la suite.

28

28

 Confédération suisse
Confederaziun Svizra
Confederaziun Svizra


Résumé de l'ovap

Voie officielle et compétence d'instruction

- Voie officielle : ordre dans lequel les informations de l'organisation sont transmises
- Compétence d'instruction : pouvoir d'une personne de donner des instructions au sein de sa propre unité organisationnelle

Organigramme

- Représentation graphique de la structure organisationnelle




Structure administrative

Postes hiérarchiques et de secrétaires généraux (état-major)

- Postes hiérarchiques : fonction décisionnaire, dotés de pouvoirs d'instruction
- Postes de secrétaires généraux (état-major) : fonction consultative, aucun pouvoir d'instruction

29


29

 Confédération suisse
Confederaziun Svizra
Confederaziun Svizra

Clôture de la journée

30

30


 Institut interentreprises zur Ausbildung
Hauptstrasse 25a, 4052 Basel
www.interentreprisen.ch

Lors de cette demi-journée de présence, vous avez...

- Utilisé un organigramme
- Distingué les postes hiérarchiques des postes de secrétariat général
- Indiqué correctement les voies officielles et les pouvoirs décisionnels dans un organigramme

31

31

 Institut interentreprises zur Ausbildung
Hauptstrasse 25a, 4052 Basel
www.interentreprisen.ch

Travail de suivi


A la suite de ce CI, merci de réaliser le travail de suivi qui se trouve sur le e-learning à cet endroit :

www.ov-ap.ch -> connexion -> blended learning -> ORFO2023 CI4 ->

Orfo 2023	Pérennisation des connaissances	Congnition des flux de travail et des processus	CI 4	10			F1 - Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction
--------------	---------------------------------	---	------	----	--	--	---

32

32

 Institut interentreprises zur Ausbildung
Hauptstrasse 25a, 4052 Basel
www.interentreprisen.ch


Notre prochain CI

- Lors du prochain cours interentreprises, nous nous pencherons sur les thèmes suivants :
 - «Préparation aux examens»
- En guise de préparation, vous effectuerez le travail préparatoire, le e-learning ainsi que les **zoom préalables** (informations notées dans votre convocation).
- Important : planifiez celui-ci suffisamment tôt, afin d'avoir assez de temps pour la mise en œuvre. Consultez votre convocation si besoin.

33

33

Avez-vous des questions ?



Merci de votre participation et bonne continuation !

© 2025 Université de la Sorbonne
Paris 13 - Université de la Sorbonne
Paris 13 - Université de la Sorbonne
Paris 13 - Université de la Sorbonne
