

ESPAC ENTRE PRISE

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018-2019





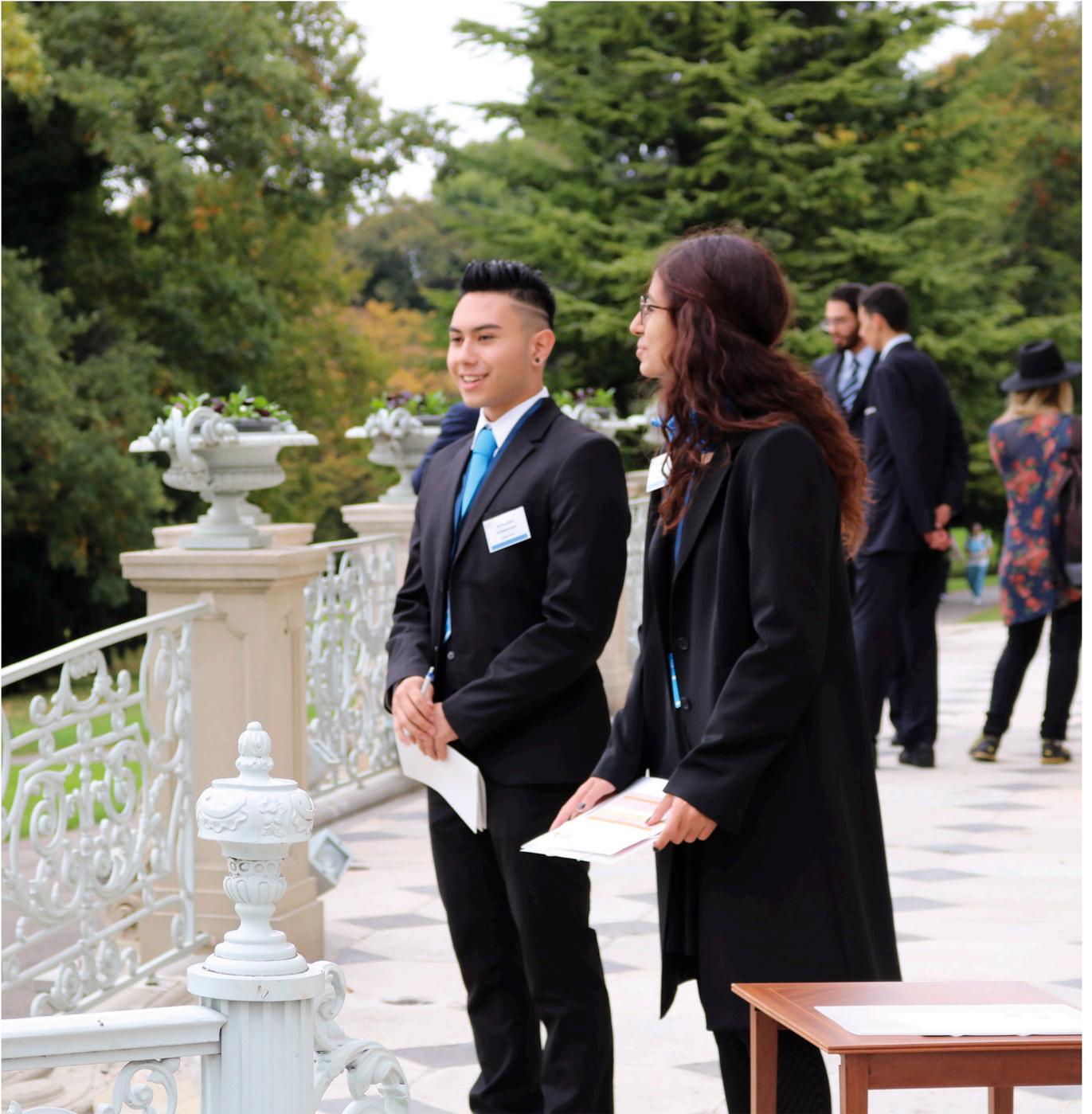
« **L'avenir n'est pas ce qui va arriver mais ce que nous allons en faire.** » Dans un monde en perpétuelle mutation, cette citation du philosophe Henri Bergson incarne parfaitement les enjeux de la formation professionnelle, qui doit préparer les jeunes à évoluer dans les professions de demain. C'est d'autant plus vrai pour le métier d'employé·e de commerce qui, face à la disparition de certaines tâches de back office, doit se réinventer.

L'évolution des métiers n'implique pas uniquement de travailler sa plasticité dans les compétences liées au numérique mais avant tout de développer des compétences transversales appelées soft skills. L'esprit critique, la conscience sociale et culturelle ou la créativité sont au centre de notre système de formation. Pour permettre à nos apprenti·e·s de se forger une culture de la durabilité face aux enjeux qui attendent la société, l'Espace Entreprise multiplie les projets innovants comme SocialUp Youth, en collaboration avec l'Hospice général, le partenariat avec Best for Geneva, le projet de recyclage de savons Youth for Soap ainsi que les liens avec le monde local et associatif en se chargeant, par exemple, de la communication interne de la fondation Ensemble.

Pour l'Espace Entreprise, l'enjeu est d'avoir au minimum 3 ans d'avance sur le marché de l'emploi, puisqu'il s'agit de la durée de l'apprentissage menant au CFC. Il y a 3 ans, notre centre de formation avait organisé un cycle de conférences intitulé « Prospective » dans le but de sensibiliser aux impacts de la 4^e révolution industrielle sur l'humain, l'emploi, les métiers et les générations. Cette année, nous avons immergé nos apprenti·e·s dans le « futur des métiers » en co-animant le stand de la fondation Nomads à la Cité des métiers. Nous participons activement au programme GE2050, le projet prospectif de l'État de Genève. En évolution constante, l'Espace Entreprise a mis sur pied à la rentrée 2018 une équipe de Data marketing dans laquelle nos apprenti·e·s ont la possibilité de postuler pour acquérir des compétences dans l'analyse du trafic et de l'audience web, pour le compte de différent·e·s client·e·s.

Je vous souhaite autant de plaisir à découvrir cette sélection de projets que j'ai d'émotion à voir les apprenti·e·s les entreprendre à l'Espace Entreprise.

Yves Chardonnens Cook
Directeur de l'Espace Entreprise



6 CHIFFRES CLÉS

7 EN BREF

8 CES PROJETS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE

10 NOS PRESTATIONS

11 ANALYSE DE TRAFIC WEB

12 COMMUNICATION

15 ÉTUDES DE MARCHÉ

16 FIDUCIAIRE

18 LOGISTIQUE

19 CONTACT CENTER

20 RESSOURCES HUMAINES

22 ADMINISTRATION

23 STAGES EXTERNES

24 ÉQUIPES DÉLOCALISÉES

25 FORMATEURS ET FORMATRICES

26 CE QU'ON DIT DE NOUS

29 REMERCIEMENTS

CHIFFRES CLÉS

81

INSTITUTIONS RENCONTRÉES
DANS LE CADRE D' ACTIONS
DE PROSPECTION

172

PROJETS EN COURS
EN 2018-2019

33

ÉQUIPES

1904

APPRENTI·E·S FORMÉ·E·S
SUR UNE ANNÉE

58

FORMATEURS ET
FORMATRICES

231

CLIENT·E·S

358

APPRENTI·E·S PAR JOUR

L'Espace Entreprise, créateur d'expériences

Se former dans les conditions d'une entreprise

L'Espace Entreprise est le centre de formation professionnelle à la pratique commerciale rattaché au DIP. Il délivre des prestations dans des domaines variés à plus de 200 client·e·s (départements de l'État de Genève ou communes, ONG, associations à but non lucratif, fondations). Les élèves des écoles de commerce de Genève (CFC plein temps) y effectuent des stages pour se former dans les conditions d'une entreprise, certifiée ISO9001 depuis 2017. Ce lieu de formation unique en Suisse, qui a remporté le Prix suisse des écoles 2015, a pour ambition de créer un lien entre l'école et le monde professionnel. Il répond à une demande récurrente des entreprises d'offrir une formation d'employé·e de commerce qui soit en adéquation avec l'évolution des besoins du marché.

Des apprenti·e·s impliqué·e·s dans leur formation

L'Espace Entreprise est organisé en équipes (Communication, Data marketing, Fiduciaire, Études de marché, Logistique, Administration,...) dans lesquelles évoluent les apprenti·e·s durant leur cursus. Parce que les mandats sont nombreux et variés, elles et ils construisent une expérience qui leur est propre. L'Espace Entreprise sélectionne des projets qui ont une valeur éducative, qui font appel à des outils du monde numérique et qui s'inscrivent dans une démarche d'engagement citoyen. Notre centre de formation veille à responsabiliser et autonomiser les jeunes. Impliqué·e·s dans leur formation, elles et ils ont la possibilité de postuler dans les équipes à l'interne ainsi que pour des stages externes. Les stages durent une semaine en 1^{re} année, quatre mois en 2^e année et trois semaines en 3^e année.

Révolution 4.0 : une formation en adéquation avec le monde de demain

La 4^e révolution industrielle s'apprête à bouleverser le monde du travail, dont le métier d'employé·e de commerce qui verra certaines tâches de back office disparaître. Pour répondre aux besoins de l'économie de demain, l'enjeu de la formation réside dans l'émergence de profils polyvalents, proactifs, davantage axés sur le travail collaboratif et la communication. Les apprenti·e·s doivent pouvoir travailler en mode projet, nécessitant des compétences transversales, méthodologiques et sociales toujours plus importantes. Le World Economic Forum a par ailleurs dressé une liste des compétences de demain : communication, collaboration, adaptabilité, leadership,...

L'Espace Entreprise s'attelle ainsi à choisir des projets offrant aux apprenti·e·s la possibilité d'acquiescer ces compétences. Notre centre de formation est constamment à la recherche de méthodes novatrices pour les mettre en pratique. Dans le cadre du projet SocialUp Youth (lire en p.8), la recherche de solutions innovantes à des problématiques sociales a par exemple été effectuée grâce au Design Thinking, une méthodologie fondée sur la co-création et la créativité permettant de transformer les idées en actions réelles, en situant les utilisateurs et utilisatrices au centre du processus. L'Espace Entreprise répond aussi à des mandats d'animation et de création de contenus pour les réseaux sociaux. Il s'agit là d'un apprentissage essentiel, permettant aux jeunes d'aiguiser leur esprit critique par rapport à ces outils qui font aujourd'hui partie intégrante du monde professionnel.

CES PROJETS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE

Youth for Soap offre une nouvelle vie aux savons usagés

Les savons d'hôtel connaissent un triste sort. Après deux ou trois utilisations, ils finissent à la poubelle. Jusqu'à récemment, les six établissements du groupe hôtelier genevois Manotel jetaient une tonne de savons usagés par an. Face à ce constat, une idée originale est née à l'Espace Entreprise : recycler les savons pour les redistribuer à des personnes défavorisées. Après trois ans de travail avec différent·e·s partenaires, 2018 a vu la concrétisation de Youth for Soap. La fondation Ensemble en faveur des personnes avec une déficience intellectuelle a mis sur pied un atelier de recyclage de savons avec ses bénéficiaires. Les savons sont épluchés, puis râpés et mélangés à de l'eau avant d'être chauffés et transformés. La Haute école d'ingénierie et d'architecture de Fribourg (HEIA) et le laboratoire Amicolab ont permis de mettre en place le processus de production assurant la qualité. L'Espace Entreprise gère la coordination, la communication et la logistique. Quant au transport des savons, il est assuré par l'association Caddie Service.

Cette initiative à but non lucratif a été plébiscitée en octobre 2018 : Françoise Demole, lauréate du prix de la Fondation pour Genève, a remis sa récompense de 5 000 francs à ce projet, pour financer son développement. Des études sont en train d'être réalisées dans le but d'utiliser les restes de savon pour produire de la lessive. Youth for Soap, qui participe à la réalisation des objectifs de développement durable de l'ONU, vise quatre axes : l'environnement, la solidarité, la formation et l'inclusion. L'initiative marque aussi l'intérêt de l'Espace Entreprise pour les projets liés au développement durable. C'est ainsi que 2018 a vu l'émergence de deux équipes dédiées à ces thématiques.

Victoria Tanner Apprentie, 16 ans

« J'ai été touchée par ce projet et je me suis sentie utile. J'ai une facilité de contact, cela m'a aidé pour travailler avec les personnes handicapées. J'ai pu leur apporter le sourire. Et c'est un sujet qui fait parler : j'en ai beaucoup discuté avec mes proches. J'aime savoir que Youth for Soap va continuer à avancer. »

À l'Espace Entreprise, les jeunes cassent les préjugés

Permettre aux migrant·e·s de rénover leur lieu de vie tout en se formant aux métiers de la construction ou réunir des jeunes et des seniors autour d'un concours de burger ? Voici des projets nés à l'Espace Entreprise, qui a participé à l'initiative SocialUp Youth lancée par l'Hospice général. Les apprenti·e·s ont eu pour mission de trouver des solutions innovantes à des problématiques sociales à l'aide de la méthode du Design Thinking. Le principe est de comprendre ce dont l'utilisateur ou l'utilisatrice a besoin en s'immergeant dans son quotidien. Les apprenti·e·s se sont donc plongé·e·s dans des foyers pour migrant·e·s, dans des centres d'actions sociales ou au CAD, le centre d'animations pour retraité·e·s à Lancy. Des coachs en création d'entreprise ont aidé les jeunes à formuler leurs idées. Six projets ont été présentés lors de la Cité des Métiers en novembre 2018 devant un jury de personnalités, composé notamment du conseiller d'État Thierry Apothéloz.

Le jury a décerné le prix du projet le plus réaliste à La Roue Tourne. Les jeunes ont constaté que les migrant·e·s sont souvent coupé·e·s de la vie sociale en vivant dans des foyers loin du centre-ville. L'idée



est de mettre des vélos électriques à leur disposition pour leur permettre de se déplacer plus facilement.

Le prix du projet le plus innovant a été remis à BuildingUp. Dans les foyers pour migrant-e-s, les jeunes ont découvert des conditions d'hygiène difficiles avec peu d'intimité. L'idée imaginée est de réunir les élèves du CFP Construction et les résident-e-s pour rénover ensemble leurs espaces communs. Le jury et les partenaires ont eu un coup de cœur pour Ultimate Baby-foot. Ce projet a pour but de créer des liens entre la jeunesse locale et des jeunes migrant-e-s autour d'un grand tournoi. La première édition devrait avoir lieu à l'automne 2019 et être reproduite chaque année. Les jeunes de l'Espace Entreprise s'occuperont de la logistique.

OldYoung Burger, qui vise à réunir des jeunes et des seniors pour confectionner le meilleur burger lors d'un concours, a aussi retenu l'attention des partenaires. Le but est de mélanger les générations. Les points forts du concept ? Il est facilement répliquable et facile à organiser.

Kaltrina Rashiti **Apprentie, 19 ans**

« Ce qui m'a marquée dans ce projet, c'est le fait d'aller visiter les foyers et de travailler avec des migrants, de faire face à une réalité qui n'est pas la mienne, de faire preuve d'empathie envers ces jeunes qui ne parlent pas français. Cela m'a appris à me mettre à la place de quelqu'un d'autre. »

NOS PRESTATIONS

Dans les pages suivantes, vous découvrirez différents types de prestations que nous réalisons pour nos client·e·s, de l'analyse de trafic web aux études de marché, en passant par la communication, qu'elle soit digitale, événementielle ou institutionnelle. Si de nouvelles équipes voient le jour chaque année

dans le but de répondre aux besoins du marché ainsi que de nos partenaires, les apprenti·e·s explorent également les bases du métier d'employé·e de commerce dans des domaines tels que la fiduciaire, l'administration ou la logistique.



Sites web et réseaux sociaux en chiffres

ÉTUDE DU COMPORTEMENT

ÉVALUATION DES MESURES PRISES EN TERMES DE COMMUNICATION ET MARKETING

RÉDACTION ET PRÉSENTATION DE RAPPORTS

Une nouvelle équipe a été créée à l'Espace Entreprise pour faire du web reporting, c'est-à-dire travailler sur l'analyse du trafic et de l'audience des sites Internet ou des réseaux sociaux. Pour les sites, l'outil utilisé est Google Analytics. Les réseaux sociaux proposent leurs propres systèmes de statistiques. Ce travail permet de savoir combien de personnes visitent un site Internet, à quel moment de la journée, ce qu'elles y font ou de voir combien de fois une page a été vue. L'impact de tout ce qui a été publié est aussi analysé. L'équipe Data marketing a notamment pour client Espace A, une association accompagnant les personnes concernées par l'adoption ou l'accueil familial avec hébergement. Les analyses ont permis de baisser significativement sur le site du client le taux de rebond – lorsque quelqu'un arrive sur une page et la ferme immédiatement – en améliorant le texte de présentation de la page d'accueil.

- **Rendez-vous mensuels permettant de présenter les résultats et mettre à jour les besoins.**
- **Détection et résolution de problèmes liés au trafic web**
- **Formulation de recommandations en s'appuyant sur les données analysées**
- **Rédaction d'un rapport annuel**
- **Création d'une base de données d'environ 3'000 contacts pour communiquer les informations de l'association**

Cité des Métiers : 1000 abonné·e·s en deux mois sur Instagram

MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE RÉSEAUX SOCIAUX

PROMOTION DE LA MARQUE

GESTION COMPLÈTE DES RÉSEAUX SOCIAUX

La Cité des Métiers a mandaté l'Espace Entreprise pour gérer sa communication sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram et Snapchat) avant, pendant et après l'événement de novembre 2018. Les apprenti·e·s ont mis en place une stratégie spécifique pour chacun des réseaux sociaux, en fonction des publics cibles et dans le but de créer une communauté. La page Facebook s'adresse davantage aux adultes (notamment aux parents) et est axée sur l'orientation professionnelle et les formations. La page Instagram s'adresse aux jeunes, avec des contenus plus divertissants. Pour augmenter la communauté, les apprenti·e·s ont fait appel à des influenceurs genevois. Selon le public cible, différents contenus ont été créés (concours, live, stories, fiches métiers, photos, interviews, vidéos,...). Des roadshows ont été organisés dans les centres commerciaux et les écoles pour faire connaître le projet. L'Espace Entreprise a aussi géré la modération sur les réseaux sociaux ainsi qu'un budget pour booster les publications. Des outils d'analyse ont permis de mesurer l'impact du travail effectué et de fournir un bilan au client.



228%

D'AUGMENTATION DE LA COMMUNAUTÉ FACEBOOK, AVEC UN PASSAGE DE 275 À PLUS DE 600 ABONNÉ·E·S



1000
ABONNÉ·E·S EN
DEUX MOIS
SUR INSTAGRAM



46000
PERSONNES ATTEINTES
EN DEUX MOIS SUR
FACEBOOK



250
PUBLICATIONS EN
TROIS MOIS TOUTS
RÉSEAUX CONFONDUS



8

PUBLICATIONS
PAR JOUR DURANT
L'ÉVÉNEMENT

Ateliers et conférences pour des entreprises plus responsables

ORGANISATION D'UN ÉVÉNEMENT

CRÉATION DE SUPPORTS DE COMMUNICATION

PROMOTION DE L'ÉVÉNEMENT

Best for Geneva est un programme destiné à mesurer les impacts environnementaux et sociaux des entreprises. Il émane de l'ONG internationale B Lab. Ouvert à toutes les entreprises genevoises, il offre gratuitement une solution d'accompagnement à celles qui souhaitent s'inscrire dans un modèle économique plus durable et solidaire. Le programme se déroule sur 12 mois. Il permet aux entreprises d'auto-évaluer leur impact avec 60 questions et donne accès à des ateliers et conférences. L'Espace Entreprise a été mandaté par Best for Geneva pour étudier le marché, promouvoir l'initiative et prospecter auprès des PME. Il a aussi été mandaté pour l'organisation d'un événement en février 2019. Le but était de présenter des résultats et célébrer les 340 participant·e·s au programme 2018.

- **Promotion et prospection auprès des PME**
- **Relances téléphoniques auprès de 340 entreprises invitées**
- **Accueil des quelque 300 participant·e·s et gestion du vestiaire**
- **Réalisation et projection d'un film de témoignages des apprenti·e·s sur leur participation à Best for Geneva**

Charlène Kurer **Formatrice à l'Espace Entreprise**

«À travers ce projet, les apprentis ont avant tout été sensibilisés au développement durable et à ses enjeux. Ils ont développé des compétences dans le traitement de bases de données, l'analyse de domaines d'activités ainsi que l'organisation de manifestations. En réalisant le mandat confié par B Lab, ils ont effectué une partie de prospection afin de faire grandir la communauté des entreprises engagées pour des pratiques durables. C'est l'occasion pour les apprentis de rencontrer des acteurs qui constituent en partie le marché du travail qu'ils intégreront.»

Luana Garcia **Apprentie, 17 ans**

«Grâce à ce stage, je sais comment faire des relances téléphoniques ou des recherches sur un public cible afin de trouver des prospects. Je suis maintenant capable d'anticiper et d'organiser un événement. En faisant l'accueil des participants lors de la soirée que nous avons organisée, j'ai pu mettre à l'épreuve ma gêne à communiquer avec de nouvelles personnes; à la fin de la soirée, je me suis rendue compte que ce n'était pas aussi difficile que je le pensais! Cela m'a permis de développer de nouvelles compétences professionnelles et sociales.»

Plongée dans le quotidien de la fondation Ensemble

MISE EN PLACE D'UNE
IDENTITÉ INSTITUTIONNELLE

ÉLABORATION DE
SUPPORTS CORPORATE

CRÉATION DE SITES INTERNET

Après une première collaboration sur le projet Youth For Soap (lire en p.8), une nouvelle équipe a été créée à la rentrée 2018 pour gérer la communication interne de la fondation Ensemble, qui accompagne les personnes avec une déficience intellectuelle sur leur chemin de vie. L'équipe a pour mission de produire des capsules vidéos pour rendre visible et valoriser les prestations et les événements de la fondation, ainsi que le travail réalisé par les bénéficiaires et le personnel. Chaque semaine, la direction générale communique une capsule à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices de la fondation. Ce partenariat a débuté sur des bases solides et des liens forts se sont tissés entre les jeunes et les personnes en situation de handicap.

- **Une vingtaine de vidéos produites sur une année scolaire**
- **Une sortie par semaine sur un événement ou l'un des quelque 27 sites de la fondation**
- **Un rendez-vous client hebdomadaire pour le suivi du projet**

Jérôme Laederach

Directeur général de la fondation Ensemble

« Cette collaboration était un défi ambitieux. Aujourd'hui, je peux dire que c'est une réussite totale! Le travail des jeunes est bluffant. Ils réussissent à faire partager leur sensibilité à travers leurs capsules vidéos, c'est remarquable. Ce partenariat ne peut que continuer. »

Julie Schaller

Formatrice à l'Espace Entreprise

« La collaboration avec la fondation se passe extrêmement bien. Nous sommes très bien accueillis par les équipes sur le terrain. Aujourd'hui, certaines d'entre elles sont demandeuses de capsules vidéo, c'est une belle évolution. Au fil du temps, une relation de confiance s'est créée. Des liens avec les personnes en situation de handicap se tissent même en très peu de temps. Ce que tous les apprentis relèvent, c'est l'expérience humaine qu'ils vivent ici. »

Comment nos jeunes utilisent smartphones et réseaux sociaux

RÉALISATION D'ÉTUDES
DE MARCHÉ

SONDAGE D'UN
PUBLIC CIBLE

ANALYSE DE DONNÉES

Les équipes Études de marché se partagent des activités d'analyses et d'études de marché, d'enquêtes de satisfaction, d'analyses de la concurrence, de sondages ainsi que d'enquêtes de notoriété et de recherches sociétales. En 2018, elles ont réalisé sur mandat interne une vaste étude sur l'usage des smartphones et réseaux sociaux chez les élèves de 10 à 20 ans des écoles publiques genevoises. Une analyse a déjà abouti concernant les élèves de l'enseignement secondaire II (ES II) – 100 % d'entre elles et eux possèdent un téléphone – alors que celles pour le primaire et le cycle sont en cours. Le premier rapport a pu établir que 20 % des élèves de l'ES II se disent atteint·e·s de nomophobie (« no mobile phobia ») et que 10 % seraient victimes de cyberharcèlement. Partant du constat que smartphones et réseaux sociaux sont omniprésents, l'enjeu sera de réfléchir dans un deuxième temps à une utilisation intelligente de ces objets au niveau pédagogique.

Analyse

DES RÉSULTATS ET
ÉTABLISSEMENT
DES STATISTIQUES

Rédaction

D'UN RAPPORT ET
PRÉSENTATION AUPRÈS
DE DIFFÉRENTS PUBLICS

1887

ÉLÈVES INTERROGÉ·E·S
EN FACE À FACE EN 2018

30

ÉTABLISSEMENTS
(ES II, ÉCOLES PRIMAIRES
ET CYCLES) VISITÉS

Assurer un processus comptable de A à Z

JOURNALISATION DES
PIÈCES COMPTABLES

GESTION DES SALAIRES ET
ASSURANCES SOCIALES

PRODUCTION DES
DOCUMENTS COMPTABLES

L'Espace Entreprise compte deux équipes de fiduciaire capables de réaliser l'ensemble du processus comptable pour leurs client·e·s. C'est le cas pour Terragir. Cette association a pour but de susciter la réflexion, développer des outils pertinents et proposer des actions en vue d'une société utilisant les ressources naturelles de manière plus équitable et responsable. Elle est active dans la sensibilisation et la formation aux économies d'énergie. L'équipe dédiée traite les factures entrantes et sortantes de l'association, gère les relevés postaux ou bancaires afin de tenir à jour les échéanciers, procède à la vérification du budget et réalise le décompte trimestriel de la TVA. Elle s'occupe aussi des salaires – création mensuelle des bulletins et préparation des paiements, gestion des charges sociales et des indemnités auprès des assurances sociales, gestion de la déclaration des impôts à la source, ... En fin d'année, elle participe au bouclage comptable et présente les résultats financiers au client.

GESTION DES
salaires

Gestion

DE LA FACTURATION
ENTRANTE ET SORTANTE

Clôture
DES COMPTES EN
FIN D'EXERCICE
COMPTABLE

Suivi
DES ÉCHÉANCIERS



L'équipe gère 2500 brochures de dissertation

GESTION DE STOCK

INVENTAIRE ET ACHAT
DE MATÉRIEL

APPROVISIONNEMENT,
VENTE ET FACTURATION
DE MATÉRIEL

L'Espace Entreprise gère diverses activités de logistique. Les jeunes en charge de ces tâches ont la responsabilité du matériel de l'Espace Entreprise ainsi que du Webshop, le site intranet e-commerce. En plus de ces missions à l'interne, l'équipe s'est notamment vue confier un mandat par la Direction générale de l'enseignement secondaire II. Elle gère l'impression, l'approvisionnement, le stockage, la vente et la facturation des brochures destinées à l'apprentissage de la dissertation au collège. C'est aussi elle qui se charge de la vérification de la brochure avant impression. Ses principaux client·e·s sont les collèges genevois, des écoles privées et des gymnases romands.

Appel d'offres

À PLUSIEURS IMPRIMERIES GENEVOISES

2500
BROCHURES VENDUES
POUR UN TOTAL
DE 25000 FRANCS

Anticipation

DES BESOINS DES
COLLÈGES

Plus de mille coups de fil pour 1vincible

PROSPECTION PAR TÉLÉPHONE

DÉMARCHAGE SUR LE TERRAIN

ANALYSE DE DONNÉES

Les équipes Contact center offrent différentes prestations telles que la prospection par téléphone ou sur le terrain, la création de sondages, la gestion des relances téléphoniques ainsi que la création de bases de données. L'équipe SDG (Sustainable Development Goals) de l'Espace Entreprise a mandaté le Contact center dans le cadre de son projet 1vincible réalisé pour Children Action, fondation genevoise pour l'enfance. L'initiative, qui sera reconduite en 2019, consistait à proposer aux client·e·s de 54 restaurants de rajouter un franc à leur addition, durant deux semaines à l'automne 2018. Plusieurs milliers de francs ont ainsi été récoltés pour soutenir les projets que mène la fondation dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la nutrition et de la prévention en Suisse et ailleurs.

- **Création d'une base de données à partir des 4000 restaurants sur le canton**
- **Développement d'un argumentaire marketing**
- **Prospection auprès des 793 restaurants retenus**
- **1200 coups de fil passés**
- **Signature d'une déclaration d'intention avec les 54 participant·e·s**

Florence Baffert

Collaboratrice de la fondation Children Action

« Les apprentis sont très impliqués, motivés, travailleurs et ils sont bien encadrés par leurs formateurs. Cela crée une bonne cohésion et un partenariat dont nous sommes absolument satisfaits. Ce que nous apprécions le plus chez les jeunes, c'est leur créativité et leur attitude professionnelle malgré leur jeune âge. Le projet 1vincible est né en 2018. L'an dernier, il s'agissait donc d'une phase de lancement. Nous sommes aujourd'hui en train de consolider cette action et de l'améliorer pour qu'elle devienne une marque, toujours en collaboration avec l'Espace Entreprise. »

Joël Sanama Onguenoh

Apprenti, 19 ans

« Cet événement m'a marqué. On se rend compte qu'il y a énormément d'enfants qui souffrent. J'ai appris à communiquer avec d'autres personnes, à être autonome et à travailler en groupe. Ce qui m'a le plus plu, c'est justement de participer à la récolte de fonds pour venir en aide à ces enfants. »

Les apprenti·e·s ont fait passer une centaine d'entretiens

GESTION D'UNE PLATEFORME DE RECRUTEMENT

ENTRETIENS-CONSEILS POUR INTÉGRER LE MARCHÉ DE L'EMPLOI

ANALYSE DE CV ET MISE EN AVANT DES COMPÉTENCES

Les apprenti·e·s en ressources humaines préparent leurs collègues au monde du travail, les aident à améliorer leur employabilité en les conseillant sur leurs dossiers de candidature, leur font passer des entretiens d'embauche et les sensibilisent à leur e-réputation. Les apprenti·e·s s'occupent du recrutement des 2^e année souhaitant effectuer des stages externes grâce au Jobboard, une plateforme de recrutement en ligne. Depuis 2016, l'équipe aide aussi les élèves de l'ACCESS II (classes d'accueil pour les 15-19 ans, principalement allophones) à rédiger leurs CV. Lorsque les jeunes de l'ACCESS II postulent pour une place d'apprentissage ou un stage, elles et ils ont la possibilité de venir à l'Espace Entreprise et être préparé·e·s à passer un entretien d'embauche. La même procédure existe pour les élèves FO18 (jeunes en formation obligatoire jusqu'à 18 ans) lors de leur stage à l'Espace Entreprise.



**MÉTHODOLOGIE
D'ENTRETIEN
MISE EN PLACE**

**Rédaction
D'OFFRES
D'EMPLOI**

100

**ENTRETIENS EFFECTUÉS
SUR L'ANNÉE 2018-2019**

**Gestion
D'UNE PLATEFORME
DE RECRUTEMENT**



ADMINISTRATION

**Près de 2500 dossiers
d'apprenti·e·s à gérer**

GESTION
DE DONNÉES

CRÉATION
DE DOCUMENTS

CLASSEMENT
ET ARCHIVAGE

En plus de gérer la réception de l'Espace Entreprise, l'équipe Administration du personnel s'occupe de la création et de la distribution de tous les documents nécessaires au bon déroulement des stages des nouvelles volées d'apprenti·e·s. Elle a aussi été mandatée par l'OFPC (Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue) pour réaliser tous les contrats d'apprentissage des élèves inscrit·e·s dans les écoles de commerce de Genève (formation plein temps) en vue de leur stage de pratique professionnelle à l'Espace Entreprise. L'équipe gère encore les accords de stages des apprenti·e·s qui partent en externe – 149 personnes sur une vingtaine de lieux différents pour l'année scolaire 2018-2019.

35

**CLASSES DES ÉCOLES
DE COMMERCE VISITÉES
POUR LA DISTRIBUTION
DES CONTRATS ENTRE
JANVIER ET AVRIL 2019**

770

**CONTRATS CRÉÉS
SUR L'ANNÉE 2018-2019**

1

**MÉTHODOLOGIE
D'ENTRETIEN
MISE EN PLACE**

2500

DOSSIERS À GÉRER

Les apprenti·e·s en « mission chez les client·e·s »

ACCUEIL,
ORIENTATION ET SERVICE
AUX USAGERS

TÂCHES ADMINISTRATIVES
COURANTES

DIVERS SELON
LES POSTES

L'Espace Entreprise offre la possibilité à ses client·e·s de bénéficier des compétences de ses apprenti·e·s pour des missions permanentes (prise en charge durant toute l'année scolaire avec des tournus mensuels) ou temporaires. Chaque année, elles et ils sont entre 140 et 200 à obtenir ainsi une expérience complémentaire chez 25 de nos partenaires, parmi lesquels différents services de l'État mais aussi des fondations ou associations à but non lucratif. À la FASE, fondation genevoise pour l'animation socioculturelle, les jeunes sont en charge de commander les fournitures, réceptionner les marchandises, organiser les signatures des contrats, constituer les dossiers du personnel. Il leur est possible également, en cas d'intérêt et avec la gestionnaire RH recrutement, d'analyser des dossiers, d'envoyer les réponses négatives et de participer aux entretiens avec les moniteurs et monitrices.

Elisabete Silva Assistante RH et formatrice à la FASE

« C'est agréable pour nous, humainement, d'accueillir des jeunes de l'Espace Entreprise. En termes professionnels, ils représentent une vraie force de travail puisqu'ils arrivent rapidement à assurer la réception de manière autonome et proposer des procédures administratives. Nous sommes une fondation qui compte quelque 1000 collaborateurs, avec énormément de partenaires, ce qui fait qu'au quotidien, les appels téléphoniques et les passages dans nos locaux sont nombreux et diversifiés. »

Une équipe complète a pris ses quartiers à l'OCPM

ACCUEIL,
ORIENTATION ET SERVICE
AUX USAGERS

TRAITEMENT DES
APPELS TÉLÉPHONIQUES

CONFECTION
ET MISE SOUS PLI
DES LIVRETS

Outre les stages individuels en externe, l'Espace Entreprise offre également la possibilité à ses partenaires d'accueillir une équipe entière afin de s'occuper de tâches administratives. Le premier partenariat de ce type a été établi à l'automne 2017 avec l'Office cantonal de la population et des migrations (OCPM), qui accueille une douzaine de jeunes et deux formateurs ou formatrices au quotidien. A l'OCPM, les apprenti·e·s traitent les quelque 200 appels par jour de la hotline du « Service étrangers », confectionnent des livrets (permis) et orientent les usagers à l'accueil du bâtiment.

Judith Benguerel Formatrice à l'Espace Entreprise

« Les jeunes se rendent compte des situations compliquées dans lesquelles se trouvent certains administrés et ils en sont souvent touchés. Ce travail leur permet de développer un vrai sens de l'empathie. Ils réalisent aussi que leurs réponses ont des conséquences sur la vie des gens, ils sont donc vite responsabilisés et valorisés. C'est un sacré apprentissage. »

Hanumsha Aliji Apprentie, 18 ans

« J'ai adoré travailler à l'OCPM! C'était une expérience incroyable, parce qu'on est au contact des vrais administrés. Il faut savoir gérer un entretien téléphonique et répondre aux questions – comment se procurer une attestation, faire une annonce de départ, informer sur l'avancée du permis de séjour,... Parfois, on tombe sur des gens fâchés ou agressifs. On doit gérer nous-mêmes ces situations. J'ai apprécié la responsabilité qu'on m'a donnée et le fait d'aider les gens. »

Des professionnel·le·s en apprentissage permanent

Avant d'intégrer la structure, la soixantaine de formateurs et formatrices de l'Espace Entreprise ont acquis une expérience professionnelle dans leur domaine d'expertise qui oscille entre 7 et 36 ans. Elles et ils ont travaillé dans des domaines d'activités variés – ressources humaines, communication, marketing, gestion d'entreprises, merchandising, fiduciaire, ONG, ... –, souvent dans des postes de cadres ou dans la gestion de projets. Chaque année, un large choix de formations continues leur est en outre proposé. En 2018-2019, 10 formations spécifiques ont été octroyées et environ autant de formations destinées à tous et toutes. Relevons parmi celles-ci un cours sur le RGPD, le nouveau règlement européen sur la protection des données, qui impacte de

diverses manières l'entreprise, notamment en regard du contenu web que nous traitons pour nos client·e·s. Les formateurs et formatrices ont également été sensibilisé·e·s à l'écriture inclusive, à savoir la réflexion autour de la langue française et sa priorisation du masculin sur le féminin. Il s'agissait pour l'Espace Entreprise de se positionner pour son propre contenu et de pouvoir sensibiliser les jeunes à ces questions. Le Design Thinking – une méthode destinée à trouver des solutions innovantes à des problématiques sociales en s'immergeant dans le quotidien de l'utilisateur ou l'utilisatrice – a également fait partie du panel, tout comme précédemment une formation sur les réseaux sociaux vis-à-vis du droit (droit à l'image, droit des données, ...).



CE QU'ON DIT DE NOUS

Steeves Emmenegger

Commissaire de l'exposition Cité des Métiers

« Nous avons mandaté l'Espace Entreprise pour un soutien opérationnel durant l'événement Cité des Métiers et la gestion complète de nos réseaux sociaux. Nous investissons des ressources dans la communication traditionnelle mais avons moins d'expérience dans les nouveaux modes de communication. Il s'agissait donc ici de travailler avec des jeunes pour susciter l'intérêt d'autres jeunes. Ils nous ont appris comment nous adresser à ce public cible. Le bilan de la collaboration est excellent, que ce soit au niveau de l'engagement des apprentis, de leur agilité ou des résultats en matière de visibilité sur les réseaux sociaux. Ce mandat leur a permis de se confronter à la réalité d'un événement en live, où il faut faire tout juste du premier coup. Il y a de la pression, des attentes à différents niveaux – client, État, public, mécènes, ... Leur formation se trouve ainsi en phase avec le marché du travail. Le métier d'employé de commerce regroupe un spectre de plus en plus large, avec toujours comme finalité la satisfaction du client. Quand il est virtuel, c'est une chose, quand les jeunes l'ont en face d'eux, c'est autre chose. Être plongé dans la vraie vie est très formateur. Ce n'est pas évident d'apprendre à interagir avec les gens. Il n'y a que l'expérience qui peut aider ! »

Albin de Miéville

Secrétaire général de la Société des employés de commerce

« Si avant-hier les employés de commerce étaient des spécialistes en dactylographie, hier en bureautique, demain ils devront s'adapter aux nouveaux médias et proposer des plus-values, vraisemblablement dans le community management ou la création de capsules vidéos. »

Sabrina Cohen Dumani

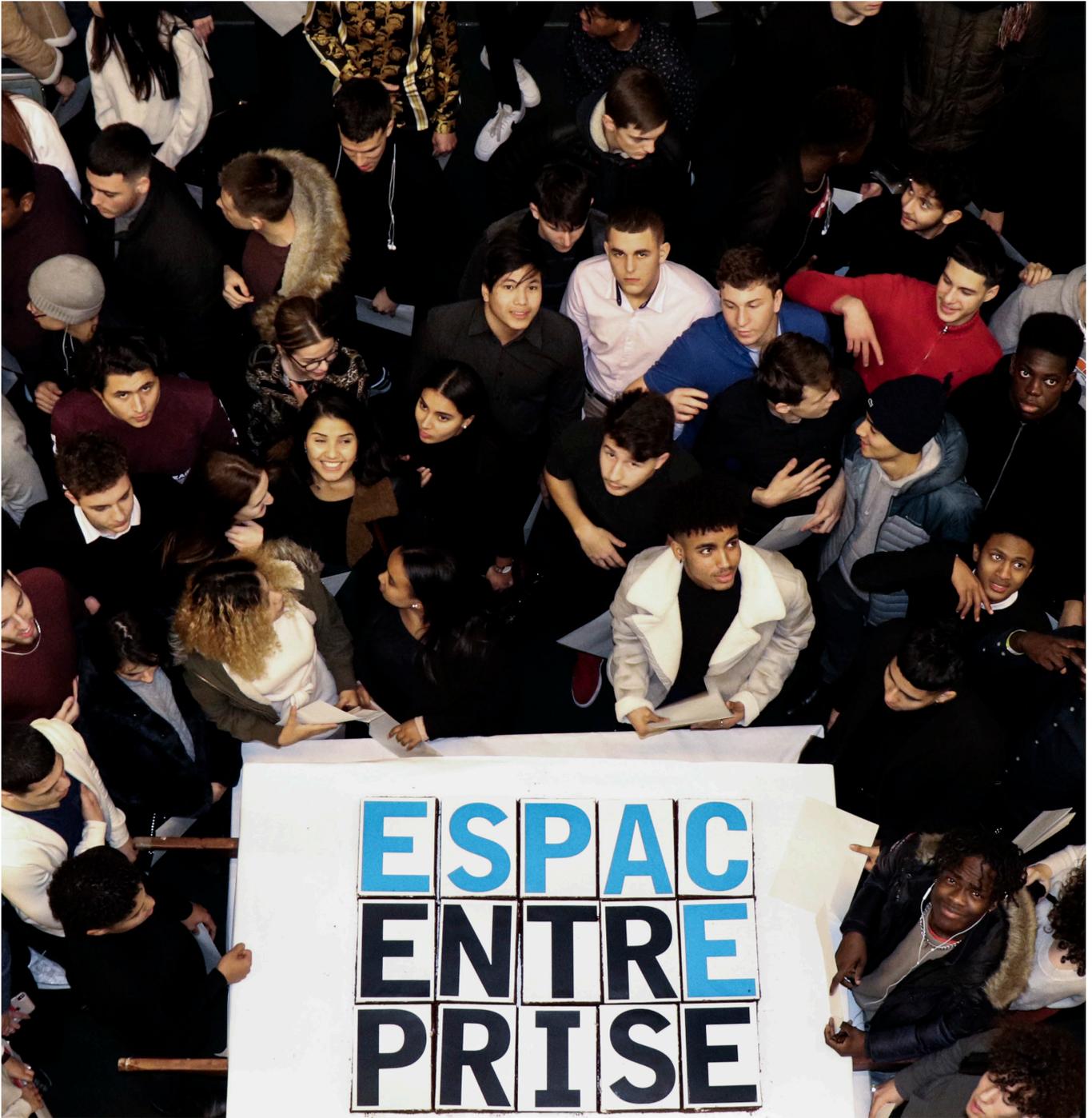
Présidente de la fondation Nomads, qui accompagne divers acteurs dans la transformation digitale centrée sur l'humain, et directrice de la FFPC, Fondation en faveur de la Formation Professionnelle et Continue

« Dans les métiers qui touchent à l'assistance administrative, les compétences de demain seront davantage tournées vers la gestion de projet que vers la gestion administrative classique. C'est pourquoi des projets comme SocialUp Youth, auquel j'ai participé comme membre du jury, sont essentiels (lire en p.9). En offrant la possibilité aux jeunes de gérer un projet de A à Z, on se trouve dans la droite ligne de la formation professionnelle. Cette expérience a été la plus extraordinaire que j'ai vécue à l'Espace Entreprise ! Quelle richesse chez cette population de jeunes, quel sens de l'entrepreneuriat, du leadership, quel goût du risque ! L'Espace Entreprise a toutes les cartes pour devenir un vrai incubateur à projets ! »

Jonathan Normand

À la tête du programme Best for Geneva et cofondateur de l'organisation B Lab (Suisse)

« Créer des ponts entre les acteurs de l'économie et les futurs professionnels fait partie de l'approche inclusive pour l'économie de demain. Notre collaboration a contribué à faire comprendre aux jeunes l'importance des soft skills, à travers leurs nombreux contacts avec des entreprises variées. Nous avons senti une prise de conscience de la part des apprentis sur l'urgence des enjeux de développement durable et sur le fait qu'ils en seront les héritiers. Ce partenariat permet aussi aux jeunes d'aborder le monde du travail dans sa complexité. On demandera aux professionnels de demain de traiter différentes matières, différents aspects du monde de l'économie – c'est ce qui fera leur force. »





ÉTAT DE GENÈVE

Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse (DIP)

Centres de formation professionnelle

CFP Arts
CFP Commerce
CFP Construction
CFP Santé et Social
CFP Service et
Hôtellerie / Restauration
CFP Technique
CFP Nature et environnement
CFP Pré-professionnel

Cycles d'orientation / Écoles de culture générale

C.O. Bois-Caran
C.O. Colombières
C.O. Drize
C.O. Marais
ECG Aimée-Stitelmann
ECG Henry-Dunant

Services / Offices ACCESS II

Migrations et accueil
Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue
Service écoles-médias
Service école et sport, art, citoyenneté

Autres

Centre de la formation continue de l'enseignement obligatoire
Centre de formation, de développement, de compétences et de l'employabilité

Collège pour adultes Alice-Rivaz
Communauté d'intérêts pour la formation commerciale Genève
DIP égalité, diversité, discrimination
École de Geisendorf Central
Formation en Direction
d'Institutions de formation Lullin
Orchestre du Collège de Genève

Directions

Direction de la logistique
Direction générale de l'enseignement obligatoire
Direction générale de l'enseignement secondaire II

Hautes écoles / Écoles supérieures

HEG (Haute École de Gestion)
HES-SO (Haute École Spécialisée de Suisse Occidentale)
IFFP (Institut Fédéral des hautes études en Formation Professionnelle)
EPFL (Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne)
HEIA (Haute Ecole d'Ingénierie et d'Architecture de Fribourg)

Département du territoire (DT)

Service de géologie, sols et déchets
Service de l'air, du bruit et des rayonnements non ionisants
Secrétariat général
Services généraux de l'environnement
Service cantonal du développement durable

Département des infrastructures (DI)

Office cantonal des véhicules
Office cantonal des Bâtiments
Office cantonal des systèmes

d'information et du numérique
Genève Lab

Département de la sécurité, de l'emploi et de la santé (DSES)

Direction des ressources humaines de la police
Office cantonal de la population et des migrations
Police Genève

Département des finances et des ressources humaines (DF)

Hôtel des Finances
Office du personnel de l'État

Département de la cohésion sociale (DCS)

Secrétariat général
Hospice général

Département présidentiel (PRE)

Chancellerie d'État
Cour des Comptes

VILLES ET COMMUNES

Ville de Genève
Ville de Vernier
Ville de Versoix

ASSOCIATIONS ET FONDATIONS

ACL (Association des Anciens de Châtelaine et Lullier)
Académie de comédie musicale de Genève
Alhambra
Anadyomène
Antidote / Antigel
ARCE (Association Romande de Conseils aux Entreprises sur la garde des enfants)

REMERCIEMENTS

Association Alzheimer
Suisse Genève
Association Anitié Népal
Apertoux
ASAM (Association Suisse
des Accompagnateurs
en Montagne)
Association Cité des Métiers
Association Cyclo
Association Jeanne d'Arc
Association Le Technique solidaire
Atalahalta Productions
Bernex Ski Club
Caddie Service
Campus Biotech (OpenFood)
Cap'Loisir
Carrefour-rue
Children Action
CrossRoad
Economie&Conscience
Effet Pygmalion
Ethnopoly
Espace A
FASe (Fondation Genevoise
pour l'animation Socioculturelle)
FIFDH (Festival du Film et
Forum International sur les
Droits Humains)
Festival Histoire et cité
Festival Transforme
Fondation CanSearCH
Fondation des Evaux
Fondation Ensemble
Fondation Gloriamundi
Fondation Meyrinoise du Casino
Fondation Nomads
Fondation Partage
Fondation Vaudoise du
Patrimoine Scolaire
GE2018
Genève Tennis
GIAP (Groupement

Intercommunal pour
l'Animation Parascolaire)
Gym Meyrin
Jeunes@Work
La Bulle d'Air
Lancy Football Club
L'autre Toi et Moi Association
Le Coup de Pouce
L'éveil musical
Le 28
Lud'Onex
Maison de la Créativité
Maison de Quartier des Avanchets
Marketing Communications
Executives International
Meyrin Football Club
Mubabil
Onl'fait
OSEO (Œuvre Suisse
d'Entraide Ouvrière)
Partage
Plante&Cité Suisse
Pro Juventute
Qualife
R'2'Danse
Salon du vélo de Genève
Société des employés de commerce
Société gymnastique féminine
de Meyrin
Le Spot (Maison de quartier
de Chêne-Bourg)
Swiss Open Starling Hotel Geneva
TAMCO (Théâtre d'Art Moderne
et Contemporain)
Terragir
We Start
Zone Lumière

**ORGANISATIONS
INTERNATIONALES ET ONG**
B Lab / Best for Geneva
Fondation Eduki

MSF (Médecins Sans Frontières)
MICR (Musée international de la
Croix-Rouge et du Croissant-Rouge)
OIT (Organisation Internationale
du Travail)
ONUG (Office des Nations Unies
à Genève)
UNICEF
UNESCO

PARTENAIRES PRIVÉS

Amicolab
EdelCert
Manotel
ProCert

MEET THE MARKET 2018-2019

Police genevoise
École hôtelière de Genève
Immo Global Assurances
Forum Finance Group
Pleez
Chaker Mangeat Tax

Nous utilisons le langage inclusif.
Pour les citations, nous restons
fidèles aux propos énoncés.

Espace Entreprise

Rue Rothschild 15

1202 Genève

Tél: 022 327 36 00

E-mail: espace.entreprise@etat.ge.ch

www.espace-entreprise.ch



Ce document a été réalisé par les apprenti·e·s de l'Espace Entreprise
en collaboration avec le CFP Arts Genève – Juin 2019
Département de l'instruction publique, de la formation
et de la jeunesse – Enseignement secondaire II
Centre de formation professionnelle à la pratique commerciale

