Cours interentreprises

Mandat de transfert 1 : Traiter les mandats dans une optique de service

Situation initiale

Vous avez appris lors du dernier jour de CI à gérer un mandat.

Avec ce mandat de transfert, vous avez la possibilité de montrer que vous avez réussi à mettre vos connaissances en application dans votre entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Mise en œuvre

Avec votre responsable, sélectionnez un mandat que vous allez reprendre (p. ex. gestion d'une messagerie commune, accueil des clients, préparatifs pour les entretiens internes et externes avec les client-e-s).

Exécutez le mandat selon la méthode IPDRCE apprise et faites preuve de sens du service. Prenez des notes sur votre manière de procéder pendant que vous traitez le mandat.

Tâche partielle 2 : Élaborer une œuvre

Créez une nouvelle œuvre sur Konvink intitulée « Traiter les mandats dans une optique de service ». Avec cette œuvre, vous prouvez que vous savez appliquer la méthode IPDRCE. De plus, vous montrez que vous avez conscience de l'importance du sens du service. Traitez les éléments suivants les uns après les autres :

2.1 Situation initiale

Décrivez brièvement la situation initiale concernant le mandat :

1. De quel mandat s'agit-il ?
2. Qui vous a confié le mandat ?
3. Quelles clarifications devez-vous demander avant l'exécution ?
4. Quel est votre rôle dans l'exécution du mandat ?
5. Quelles personnes internes et externes sont concernées ?
6. Quelles conditions-cadres (p. ex. délais) doivent être respectées ?

Autres points pertinents selon vous.

2.2 Démarche

– Décrivez étape par étape comment vous avez procédé pour la gestion du mandat sélectionné. Nous vous recommandons de vous baser sur les étapes de la méthode IPDRCE :

–

- **PRÉPARATION** (**I**nformer, **P**lanifier)
  - Quelles informations avez-vous recueillies ? Comment avez-vous procédé ?
  - Où et auprès de qui les avez-vous trouvées ?
  - Planifiez l'exécution du mandat.

- **EXÉCUTION** (**D**écider, **R**éaliser)
  - Mettez en œuvre le mandat. Justifiez vos décisions concernant la mise en œuvre du mandat.
  - Concrètement, comment avez-vous mis en œuvre le mandat ?
  - Documentez l'exécution du mandat de A à Z.
  - Prenez en compte votre planification. Est-elle encore d'actualité ou faut-il l'adapter ? Êtes-vous toujours en mesure de tenir les délais ?

- **SUIVI** (**C**ontrôler, **É**valuer)
  - Comment avez-vous contrôlé le résultat du mandat exécuté ?
  - Comment avez-vous consigné les enseignements de ce mandat pour le prochain mandat à exécuter ?
  - Évaluez votre planification. Quand avez-vous réussi à respecter le planning et quand avez-vous échoué ? Justifiez vos réflexions.

2.3 Réflexion

Passez de nouveau votre documentation en revue et postez votre point de vue sur les questions suivantes dans l'onglet « Réflexion » :

1. Points forts : Qu'avez-vous particulièrement bien réussi du point de vue du sens du service ? Pourquoi ?
2. Obstacles : Où et comment auriez-vous pu répondre davantage aux besoins de vos client-e-s internes et externes ?

Citez deux points forts et deux obstacles et justifiez vos réponses. Formulez votre réflexion de sorte qu'elle soit compréhensible pour des personnes externes.

2.4 Learnings

Dans l'onglet « Learnings », répondez aux questions suivantes :

1. Quels enseignements avez-vous tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e ?
2. Que feriez-vous de manière identique ?
3. Que feriez-vous différemment ?

Faites le lien entre vos trois learnings et la réflexion de la tâche partielle 2.3.

Tâche partielle 3 : Publication

Avant le CI 4

3.1 Partagez votre œuvre avec votre formatrice/formateur

Partagez votre œuvre avec votre formatrice ou formateur. Demandez-lui de vous donner du feed-back et de vérifier si votre œuvre contient des informations qui ne peuvent pas être diffusées en dehors de l'entreprise. Tenez compte des éventuels retours.

3.2 Publiez votre œuvre en classe

Après avoir obtenu le feu vert de votre formatrice/formateur, publiez votre œuvre en classe.

ATTENTION : Veuillez publier votre **œuvre,** mais ne la soumettez **PAS encore** comme travail d'examen, car votre œuvre ne pourrait alors plus être modifiée.

Tâche partielle 4 : Soumission

Après le CI 4

3.3 Finaliser l'œuvre

Intégrez les retours et finalisez votre œuvre jusqu'à la date de remise. Veuillez joindre à l'œuvre la déclaration d'autonomie signée par vous et votre formateur·rice.

3.4 Soumettre pour évaluation

Envoyez votre œuvre via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens » avec les résultats des tests de certification pour les unités d'apprentissage « Développer vos propres techniques de travail », « Mon rôle en tant qu'employé·e de commerce AFP dans l'entreprise » et « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ».

Important : une fois que vous avez envoyé votre œuvre, vous ne pouvez plus y apporter de corrections ultérieurement. Ne soumettez donc votre œuvre que lorsque vous avez vérifié que tout est complet et correct.

Informations sur la solution

- Faites preuve de créativité dans la réalisation de votre œuvre et utilisez différents médias et visuels (p. ex. images, graphiques, captures d'écran, screencasts, documents de l'entreprise). Vous avez carte blanche dans la conception de votre œuvre. Choisissez ce qui vous semble pertinent.
- **Toutefois, veillez toujours à respecter les dispositions en matière de protection des données**. Ne postez pas de photos de personnes qui ne vous en ont pas donné l'autorisation, pas de noms de vos client-e-s ou collègues, de chiffres-clés internes de l'entreprise.
- Pour tous les médias et les visuels, indiquez les sources, même si vous les avez créés vous-même.

Déclaration d'autonomie

Une déclaration d'autonomie dûment remplie et signée par vous et votre formateur·rice doit être jointe à l'œuvre. Par la présente, vous déclarez

- avoir rédigé vous-même le contrôle de compétences des cours interentreprises.
- avoir utilisé exclusivement les références et les outils indiqués.
- que tous les passages de texte repris ont été dûment signalés.
- avoir examiné de manière critique les contributions des outils basés sur l'IA et les avoir déclarées comme telles.
- être conscient·e qu'une utilisation non déclarée est considérée comme une violation de la déclaration d'autonomie.
- que vous reconnaissez que toute violation de celle-ci peut être considérée comme un plagiat et sanctionnée en conséquence.

Organisation

- Dans l'entreprise, vous disposez de 15 heures pour travailler sur le mandat de transfert.
- Pour la mise en œuvre, élaborez un planning et parlez-en avec votre responsable.
- Si vous avez besoin de plus de temps, terminez le mandat de transfert en dehors de vos heures de travail.
- Veuillez respecter les dates de publication et de soumission définitive de votre œuvre. Les responsables des CI communiquent les dates à respecter.

Évaluation

Votre œuvre est évaluée sur la base des critères définis dans la fiche d'évaluation.

Déduction de points en cas de soumission tardive

L'œuvre doit être soumise dans les délais avec le test de certification dans « Mes prestations fournies lors des examens ». En cas de non-respect du délai de soumission du contrôle de compétences des CI ou d'une prestation partielle, une note entière est retirée. Si le délai supplémentaire accordé par la commission cantonale des cours n'est pas respecté, la note des prestations partielles manquantes sera de 0.