



Cours interentreprises

---

## Mandat de transfert 2 : « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »

### Situation initiale

Au cours de la phase d'autoapprentissage, vous vous êtes penchés sur le thème de la communication. Vous avez réfléchi aux personnes internes (p. ex. collègues d'autres départements) et externes (p. ex. fournisseurs, clients) avec lesquelles vous communiquez.

Dans ce mandat de transfert, vous devez décrire une situation de communication donnée en détail. Vous devez par exemple indiquer que dans cette situation, vous avez réussi à écouter activement, à répondre aux besoins de la personne en face et à appliquer des techniques de communication.

### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1 :** Choisissez avec votre responsable une situation de communication précise que vous documentez dans l'œuvre sur KONVINK. Vous pouvez choisir une situation de communication avec des clients internes ou externes ou des fournisseurs. Peu importe quel média (p. ex. téléphone, e-mail) vous utilisez pour communiquer. Veillez à ce que votre communication soit valorisante.

---

**Tâche partielle 2 :** Sur Konvink, créez une nouvelle œuvre intitulée : « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes ». Dans cette œuvre, documentez et analysez la situation de communication choisie. Pour cela, répondez aux questions suivantes :

#### Élaborer une œuvre

### 2.1 Situation initiale

Décrivez de quelle situation il s'agit :

1. Comment se présente la situation initiale ?
2. Que s'est-il passé en amont de la situation de communication ?
3. Avec qui avez-vous communiqué ?
4. S'agissait-il d'une situation de communication personnelle en face à face ?
5. Dans le cas contraire, quel média avez-vous utilisé pour communiquer ?
6. Sur quel contenu portait cette situation de communication ?
7. Quel était votre rôle dans cette situation de communication ?

Autres points pertinents selon vous.

### 2.2 Étapes

Décrivez étape par étape comment la situation de communication s'est déroulée. Veillez à ce que votre démarche soit la plus structurée possible et compréhensible pour des personnes externes (p. ex. ne pas utiliser uniquement le discours direct).



---

### 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 : quels sont les éléments qui ont permis à la personne en face de voir que votre communication était valorisante ?
2. Obstacles : y a-t-il eu des moments où votre communication était moins valorisante ? Comment auriez-vous pu adopter une attitude plus valorisante ?

Citez deux points forts et deux obstacles, et justifiez vos explications. 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. Qu'est-ce que cette situation de communication vous a appris ?
2. Que referiez-vous à l'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 : Avant le jour de CI Publication

### 3.1 Partager l'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 Publier l'œuvre en classe

Dès que vous avez reçu le feu vert de la formatrice ou du formateur, publiez votre œuvre dans votre classe.

**ATTENTION** : contentez-vous de publier votre œuvre et ne la soumettez **PAS** encore en tant que prestation fournie pour l'examen. Sinon, vous ne pourrez plus la modifier.

### Après le jour de CI

### 3.3 Finaliser l'œuvre

Tenez compte des retours et finalisez votre œuvre jusqu'à la date de soumission.

### 3.4 Soumission à des fins d'évaluation

Soumettez votre œuvre via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens » avec les résultats des tests de certification.

**Important** : après avoir soumis votre œuvre, vous ne pouvez plus y apporter de corrections. Vérifiez donc si tout est complet et correct avant de soumettre votre œuvre.



### Informations sur la solution

Faites preuve de créativité dans la réalisation de votre œuvre et utilisez divers médias et visuels (p. ex. photos, vidéos, graphiques, captures d'écran, screencasts, documents de l'entreprise). Dans votre documentation, vous pouvez également reproduire des extraits d'e-mails ou poster un enregistrement audio d'un entretien. 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.** Si vous souhaitez enregistrer des entretiens, demandez d'abord l'autorisation de la personne en face. 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.

### Organisation

Dans l'entreprise, vous disposez de 15 heures pour travailler sur le mandat de transfert.

Pour la mise en œuvre, élaborer 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.

Veillez 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

En cas de non-respect du délai de soumission de l'œuvre ou du test de certification, la commission des cours de la CIFIC Suisse sur place accorde un délai supplémentaire adéquat, mais déduit un point entier de la note. En l'absence de motif sérieux, si ce délai supplémentaire n'est pas respecté, la note du contrôle des compétences des CI sera de 1.

### Plagiat

En publiant votre œuvre, vous confirmez l'avoir rédigée vous-même. La reproduction de textes et d'idées de tiers, sans indication claire, constitue une infraction aux droits d'auteur (plagiat).

Un plagiat constitue une infraction au règlement d'examen et est sanctionné en conséquence dans l'évaluation.