

B: Interaction dans un milieu de travail interconnecté

B2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise – Mandat pratique n°1

Recevoir et transmettre des informations avec un bon sens du service et analyser les interfaces de l'entreprise

Objectifs évaluateurs :

- b2.ef1 : Ils/elles font le lien aux interfaces entre les différents partenaires et groupes d'intérêts via différents canaux. (C3)
- b2.ef2 : Ils/elles évaluent les besoins et les demandes des différents groupes d'intérêts aux interfaces et en déduisent systématiquement les étapes de travail appropriées. (C4)
- b2.ef3 : Ils/elles assurent la coordination aux interfaces entre tous les participants avec des outils propres au domaine commercial. (C3)
- b2.ef4 : Dans leur fonction de liaison au niveau des interfaces internes et externes, ils/elles communiquent et documentent des contenus techniques et spécialisés exigeants de manière adaptée au destinataire. (C3)
- b2.ef5 : Dans les transactions commerciales, ils/elles appliquent les règles, usages et directives de l'entreprise et de la société. (C3)
- b2.ef6 : Ils/elles réfléchissent à leurs activités de coordination au niveau des interfaces et proposent des mesures d'optimisation aux services compétents. (C4)
- b2.ef7 : Ils/elles travaillent de manière constructive avec les spécialistes de domaines. (C3)

Recommandation : Première ou deuxième année d'apprentissage/Combinaison possible avec *D1_MP1* « *D1_MP1 : Savoir réceptionner les demandes et les faire suivre le cas échéant* »

Mandat pratique

Exposé de la situation

Dans ton travail quotidien, tu es en contact avec différents services et interfaces. Tu reçois donc des informations de différentes sources et tu les analyses. Si nécessaire, tu les fais suivre. Cet exercice pratique te permet de recevoir et d'analyser différents types d'informations et les faire suivre aux bons services.

Série d'exercices

Exercice n°1 : Récapitule les principales règles de ton entreprise en matière de communication écrite et de transmission d'informations. Note-les sous une forme appropriée.

Exercice n°2 : Dessine un graphique (par ex. carte heuristique « *mind map* », tableau) qui représente une vue d'ensemble des

interfaces et de leurs groupes d'intérêts que tu rencontres dans ton domaine d'activité actuel.



Option spécifique à la branche : Dessine un graphique (par ex. carte heuristique « *mind map* », tableau) qui représente une vue d'ensemble des interfaces et de leurs groupes d'intérêts que tu rencontres dans ton domaine d'activité spécifique à l'assurance privée.

Option spécifique à la branche : Dessine un graphique (par ex. carte heuristique « *mind map* », tableau) qui représente une vue d'ensemble des interfaces et de leurs groupes d'intérêts que tu rencontres dans ton domaine d'activité spécifique à l'assurance privée.

Exercice n°3 :

Réfléchis aux questions suivantes :

- Y a-t-il des différences perceptibles entre les interfaces en ce qui concerne les outils utilisés (e-mail, note, téléphone, réunion, bibliothèques/listes en ligne sur Sharepoint, autres applications internes, etc.) ?
- Existe-t-il des différences perceptibles entre les interfaces en ce qui concerne la teneur de la communication ?
- Les groupes d'intérêts présentent-ils des besoins différents qu'il s'agit de prendre en compte ?



Pour l'analyse, on peut par exemple recourir aux questions classiques (qui, quoi, combien, quand, où, etc.). Renseigne-toi à ce sujet sur Internet ou auprès de tes collègues de travail.

Complète ton graphique avec des informations utiles.

Exercice n°4 :

Notre le degré de collaboration actuelle entre les interfaces mentionnées entre 0 et 3 :

0 = pas de sens du service

1 = sens du service à améliorer

2 = sens du service

3 = collaboration à la fois présentant un grand sens du service et enrichissante en termes de relations interpersonnelles

Exercice n°5 : Formule des propositions d'amélioration pour les interfaces auxquelles tu as attribué une note comprise entre 0 et 1.

Pour les interfaces auxquelles tu as attribué une note de 2 ou 3, explique pourquoi tu considères que cette interface a un bon sens du service.

Exercice n°6 : Réfléchis à ta contribution aux différentes interfaces.

- Dans quelle mesure ton attitude reflète-t-elle un sens prononcé du service ?

Pour ce faire, consulte tes notes des exercices n°1 et n°2.



Un sens du service implique par exemple une communication ouverte, de la fiabilité, de la prévenance, de la courtoisie et savoir être digne de confiance. Cette liste n'est toutefois pas exhaustive.

Exercice n°7 : Consigne dans ton dossier de formation ton graphique des exercices n°1 et n°2 ainsi que ton évaluation, tes propositions d'amélioration et les résultats de ta réflexion. Complète ce dossier par les enseignements que tu as tirés et tes réflexions.

Directives spécifiques à l'entreprise :

Le cas échéant, intégrer les règles internes relatives à la communication écrite.



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Est-ce que je me comporte toujours de manière professionnelle aux différentes interfaces de l'entreprise ?

Critères de compétence

J'adopte une attitude qui témoigne de mon sens du service. Cela signifie que je me comporte toujours de manière fiable, digne de confiance, prévenante et compréhensive envers toutes les parties concernées.

Je suis joignable par toutes les parties prenantes. Cela signifie que je réponds rapidement aux e-mails et que je prends les appels téléphoniques.

Je communique de manière ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes. Cela signifie que je ne dissimule aucune information.

Aux interfaces, je m'efforce d'évaluer correctement les besoins des différentes parties prenantes.

Je déduis mes prochaines étapes de travail à partir des besoins des parties prenantes.

Question de fond n°2 : Est-ce que je transmets les informations aux différentes interfaces de manière compétente ?

Critères de compétence

Je transmets toutes les informations en temps voulu.

Lorsque je transmets des informations, je veille à ce qu'elles soient compréhensibles pour toutes les personnes concernées.

Je transmets toujours les informations de manière fidèle à la vérité.

Pour chaque information que je transmets, je choisis le canal approprié (par ex. e-mail, entretien téléphonique, note, réunion, intranet).

Question de fond n°3 : Est-ce que je parviens à analyser efficacement les processus et les interfaces de l'entreprise ?

Critères de compétence

Je me pose régulièrement des questions ciblées sur différentes interfaces de mon entreprise, par exemple sur les erreurs, les malentendus ou les lacunes dans les processus.



Je réponds en toute objectivité aux questions que je me pose sur les interfaces et je consigne mes réponses par écrit.

Dans le cadre de mon travail quotidien, je prends constamment des notes sur les problèmes, les lacunes, les questions non résolues et les erreurs aux interfaces et dans les processus de l'entreprise.

Je réfléchis aux solutions possibles pour résoudre les problèmes, les lacunes et les malentendus qui surviennent aux interfaces.

Question de fond n°4 : Est-ce que j'introduis habilement des propositions d'amélioration concernant les processus et les interfaces de l'entreprise ? / Est-ce que j'argumente de manière appropriée les raisons pour lesquelles les processus et les interfaces de l'entreprise ne doivent pas être optimisés ?

Critères de compétence

Je me prépare correctement à un entretien sur mes résultats d'analyse en réfléchissant à des arguments percutants pour défendre mon point de vue.

Je fais part de mes éventuelles propositions d'amélioration au service compétent au sein de mon entreprise.



Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-ce qu'il/elle se comporte toujours de manière professionnelle aux différentes interfaces de l'entreprise ?

Critères de compétence

Il/elle adopte une attitude qui témoigne de son sens du service. Cela signifie qu'il/elle se comporte toujours de manière fiable, digne de confiance, prévenante et compréhensive envers toutes les parties concernées.

Il/elle est joignable par toutes les parties prenantes. Cela signifie qu'il/elle répond rapidement aux e-mails et qu'il/elle prend les appels téléphoniques.

Il/elle communique de manière ouverte et transparente avec toutes les parties prenantes. Cela signifie qu'il/elle ne dissimule aucune information.

Aux interfaces, il/elle s'efforce d'évaluer correctement les besoins des différentes parties prenantes.

Il/elle déduit ses prochaines étapes de travail à partir des besoins des parties prenantes.

Question de fond n°2 : Est-ce qu'il/elle transmet les informations aux différentes interfaces de manière compétente ?

Critères de compétence

Il/elle transmet toutes les informations en temps voulu.

Lorsqu'il/elle transmet des informations, il/elle veille à ce qu'elles soient compréhensibles pour toutes les personnes concernées.

Il/elle transmet toujours les informations de manière fidèle à la vérité.

Pour chaque information qu'il/elle transmet, il/elle choisit le canal approprié (par ex. e-mail, entretien téléphonique, note, réunion, intranet).



Question de fond n°3 : Est-ce qu'il/elle parvient à analyser efficacement les processus et les interfaces de l'entreprise ?

Critères de compétence

Il/elle se pose régulièrement des questions ciblées sur différentes interfaces de son entreprise, par exemple sur les erreurs, les malentendus ou les lacunes dans les processus.

Il/elle répond en toute objectivité aux questions qu'il/elle se pose sur les interfaces et il/elle consigne ses réponses par écrit.

Dans le cadre de son travail quotidien, il/elle prend constamment des notes sur les problèmes, les lacunes, les questions non résolues et les erreurs aux interfaces et dans les processus de l'entreprise.

Il/elle réfléchit aux solutions possibles pour résoudre les problèmes, les lacunes et les malentendus qui surviennent aux interfaces.

Question de fond n°4 : Est-ce qu'il/elle introduit habilement des propositions d'amélioration concernant les processus et les interfaces de l'entreprise ? / Est-ce qu'il/elle argumente de manière appropriée les raisons pour lesquelles les processus et les interfaces de l'entreprise ne doivent pas être optimisés ?

Critères de compétence

Il/elle se prépare correctement à un entretien sur ses résultats d'analyse en réfléchissant à des arguments percutants pour défendre son point de vue.

Il/elle fait part de ses éventuelles propositions d'amélioration au service compétent au sein de son entreprise.
