

Branche Öffentliche Verwaltung
Branche Öffentliche Verwaltung
www.admin.ch/branchenpublika

Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures

CI1 – J4

Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC FIEn
Branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica »
Situation de travail 14 : « Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures »
www.admin.ch © Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

1

Branche Öffentliche Verwaltung
Branche Öffentliche Verwaltung
www.admin.ch/branchenpublika

Objectifs

- Vérifier les demandes de réservation à l'aide des directives et exigences de votre entité / service.
- Identifier le contenu d'un contrat de location ou d'une convention d'utilisation.
- Intégrer les conditions générales de votre entité / service dans votre processus de location.
- Confirmer une réservation.
- Exécuter intégralement le processus de location de locaux et d'infrastructures.

2

2

Branche Öffentliche Verwaltung
Branche Öffentliche Verwaltung
www.admin.ch/branchenpublika


Programme

Matin :

- Accueil
- Le processus d'une réservation de locaux ou/et d'infrastructure
 - Prendre la réservation
 - Traiter la réservation

3

3



Brandenburgische Ministerium für
Bildung, Jugend und
Berufshilfe
www.brandenburg.de


Lien avec l'entreprise

Compétence professionnelle :
C1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial

Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures – situation de travail 14 :
 Les employé.es de commerce réceptionnent les demandes de réservation. Ils/elles vérifient si les auteurs/trices de la demande ont le droit d'utiliser les locaux et l'infrastructure et si l'infrastructure concernée est disponible au moment voulu. Si les conditions d'utilisation sont remplies et si l'infrastructure demandée est disponible, ils/elles confirment la réservation par écrit ou émettent un refus. Ils assurent l'interface avec d'autres services.

4

4



Brandenburgische Ministerium für
Bildung, Jugend und
Berufshilfe
www.brandenburg.de


Quel sens donner à ce thème ? – Exercice 01

- Pourquoi est-ce que la notion d'agenda est importante dans votre vie de tous les jours ? Avez-vous déjà manqué un rendez-vous ou subi un retard dans votre vie personnelle ? Qu'avez-vous fait pour que cela ne se reproduise plus ? Vous êtes-vous déjà trouvé avec quelqu'un d'autre sur la même plage horaire (par ex. chez un médecin) ?
- Et dans le cadre d'une réservation de salle ou de locaux, pourquoi est-ce utile de savoir gérer correctement une planification ? Et une réservation ?
- -> Lien avec la compétence professionnelle :
 - «C1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial »

Durée : env. 15 minutes

5

5



Brandenburgische Ministerium für
Bildung, Jugend und
Berufshilfe
www.brandenburg.de

Exercice 02

- Pour aujourd'hui, vous avez travaillé sur le thème des réservations de salles et des locaux.
- Par groupe (par table), expliquez les réservations que vous réalisez au sein de votre entité / service. Notez tous les exemples (par ex. refuge, etc.) sur des post-it. Prenez les documents que vous avez amenés afin d'en discuter ensemble.
- Avec toute la classe, collez vos réponses sur le pinwand. Discutez-en ensemble. Voyez-vous des similitudes ? Quelles sont les différences ? Idem pour les documents.

Durée : env. 15 minutes

6

6

brande Microflex consulting
www.brandeconsulting.com

Le processus de la demande de renseignements

7

7

brande Microflex consulting
www.brandeconsulting.com

Processus réservation de salle

Lors de votre formation sur le e-learning, vous avez découvert le processus suivant :

Réservation de salles ou de locaux

<p>1) Prendre la réservation</p>	<p>2) Traiter la réservation</p> <p>2a) Vérifier les demandes de réservation et réserver (si possible)</p> <p>2b) Confirmer la réservation auprès de tous/tes les acteurs/trices concerné-e-s</p> <p>2c) Vérifier les contrats de location</p> <p>2d) Si nécessaire, gérer la réservation le jour «J».</p>
----------------------------------	--

Dans votre service ou entité, il est possible que le vôtre soit différent. Cependant, ces étapes sont essentielles.

8

8

brande Microflex consulting
www.brandeconsulting.com

Etape 1 – Prendre la réservation – Exercice 03

A l'aide des documents de l'exercice 03, réalisez les jeux de rôle demandés.


Une fois que les exercices ont été réalisés par groupe, effectuez un travail global avec la classe pour définir :

- les points importants à prendre en compte dans une demande de réservation (par ex. le secret de fonction) ;
- ce qu'il faut éviter (par ex. ne pas écouter) et
- les bonnes pratiques (par ex. poser des questions ouvertes)

Jeux de rôle : environ 25 minutes
Mise en commun : environ 15 minutes

9

9

 Brande Middelste veenwoning
voor de experimentatiepartijen
www.brandemiddelsteveenwoning.nl

Etape 1 – Prendre la réservation – Exercice 04


A l'aide du livret des bonnes pratiques, complétez la 1^{ère} partie des éléments à prendre en compte dans le processus, pour la partie « prendre la réservation » (pages 3 et 4).

15 minutes

Lors du contrôle des dates, pensez à utiliser les **agendas partagés**.
Ceux-ci sont essentiels, que ce soit pour vérifier la disponibilité d'une salle ou pour consulter les disponibilités des personnes concernées au moment de la réservation.

10

10

 Brande Middelste veenwoning
voor de experimentatiepartijen
www.brandemiddelsteveenwoning.nl

Etape 2 – Traiter la réservation – Exercice 05


A l'aide des documents de l'exercice 05, réalisez les 3 étapes, à savoir :

- Vérifier les demandes
- Confirmer la réservation auprès de tous/tes les acteurs/trices concerné-e-s
- Vérifier les contrats de location
- *Si nécessaire, gérer la réservation le jour « J » ou/et l'après (retour clés, rangements, etc.)*

Voir documents annexes pour les horaires.

11

11


 Brande Middelste veenwoning
voor de experimentatiepartijen
www.brandemiddelsteveenwoning.nl

Etape 2 – Et après ? – Exercice 06

A l'aide des documents de l'exercice 06, réalisez le travail demandé.

12

12

 Ministerie Wirtschaft
Branchen Administration
www.wirtschaftswachstum.gouv.lu


Etape 2 – Traiter la réservation – Exercice 07

A l'aide du livret des bonnes pratiques, complétez la 2^{ème} partie des éléments à prendre en compte dans le processus, pour la partie « prendre la réservation » (page 6).

15 minutes

13


13

 Ministerie Wirtschaft
Branchen Administration
www.wirtschaftswachstum.gouv.lu

Résumons

14

14

 Ministerie Wirtschaft
Branchen Administration
www.wirtschaftswachstum.gouv.lu

Temps d'évocation avec exercice 08

Situation de départ


Aujourd'hui, vous avez traité de manière intensive le thème
« Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures ».

Prenez un moment pour vous, pour définir comment vous allez utiliser ce que vous avez appris dans votre pratique professionnelle. Pour cela, complétez la page 7 de votre livret des bonnes pratiques.

Ce que vous faites ici, doit pouvoir vous aider sur le terrain.

15

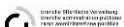
15



Confédération suisse
Confederatio Helvetica
Confederaziun Svizra

Clôture

16



Confédération suisse
Confederatio Helvetica
Confederaziun Svizra

**Lors de cette journée de présence,
vous avez travaillé sur les objectifs suivants :**

- Vérifier les demandes de réservation à l'aide des directives et exigences de votre entité / service.
- Identifier le contenu d'un contrat de location ou d'une convention d'utilisation.
- Intégrer les conditions générales de votre entité / service dans votre processus de location.
- Confirmer une réservation.
- Exécuter intégralement le processus de location de locaux et d'infrastructures.

17



Confédération suisse
Confederatio Helvetica
Confederaziun Svizra

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.extranet.ov-ap.ch -> connexion -> blended learning -> ORFO2023 C11

Cims 2023 Perennisation des connaissances

- du module :

f14 : Réserver, administrer et louer des locaux et des infrastructures

18



Ministère des Compétences, de l'Apprentissage et de la Formation
www.emploi-formation.gouv.fr

Notre prochain CI


- Lors du prochain cours interentreprises, nous nous pencherons sur les thèmes «**Examiner les demandes reçues en termes de compétence et d'exhaustivité**» et «**Délivrer des certifications, autorisations, attestations et papiers de légitimation**».
- En guise de préparation, vous effectuez le travail préparatoire, le e-learning ainsi que le zoom préalable (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.

19

19


Ministère des Compétences, de l'Apprentissage et de la Formation
www.emploi-formation.gouv.fr

Avez-vous des questions ?



Merci de votre participation et bonne continuation !

20

20
