

Compétence opérationnelle	Mandat pratique	Grille de compétences	Nombre de mp	Nombre de compétences à valider (sans option)	Nombre de compétences à valider (option)	
DCO B : Interaction dans un milieu de travail interconnecté						
b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial incl. f 4 : Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction (C14)	b1_MP1_Cultiver et vivre l'esprit d'équipe	b1	1	1		
	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise incl. f6 : Examiner les demandes reçues en termes de compétence (de l'unité administrative) et d'exhaustivité (de la demande) (C12) incl. f9 : Examiner les entretiens des voies de droit (C13)	b2_MP1_Axer son comportement sur le service	b2	3	1	
		b2_MP2_Réceptionner et transmettre des informations b2_MP3 Analyser les interfaces de l'entreprise				
	b3 : Participer aux discussions économiques	b3_MP1_interpréter les évolutions économiques et se forger sa propre opinion	b3	2	1	
		b3_MP2_Participer aux discussions professionnelles				
b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels incl. f 8 : Rédiger des dispositions et décisions (C3)	b4_MP1_Planifier les tâches de gestion de projets	b4	3	1		
	b4_MP2_Gérer les environnements de travail dans le cadre des projets					
	b4_MP3_Evaluer des projets					
b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	b5_MP1_Contribuer positivement aux changements	b5	1	1		
TOTAUX			10	5	0	



DÉTAILS MANDAT PRATIQUE

Cultiver et vivre l'esprit d'équipe (b1PA1)

Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

(f1) Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction

L'employé de commerce connaît le mandat (de prestations) ou les missions principales de son unité administrative et comprend le mode de fonctionnement de celle-ci. Il connaît le principe directeur et s'intéresse aux priorités stratégiques.

Il connaît les principaux objectifs et la position de l'unité administrative à l'intérieur des niveaux administratifs (Confédération, Canton, Communes).

Il comprend les fonctions de base et transversales et leurs interrelations et connaît leurs prestations et leurs coûts.

Il communique en conformité avec le concept d'information et de communication.

Situation de départ

En tant que professionnel, tu travailles en équipe avec différentes personnes et tu changes parfois d'équipe. Le succès d'une équipe ne dépend jamais d'une seule personne, mais de l'équipe dans son ensemble. Par ta motivation et ton engagement, tu apportes une contribution importante à l'instauration et au maintien d'un esprit d'équipe positif.

- | | |
|-----------------|--|
| Partie 1 | Renseigne-toi auprès d'un supérieur hiérarchique sur la mission et les objectifs de ton unité administrative. |
| Partie 2 | Demande-lui quelles sont les interfaces avec d'autres unités administratives. |
| Partie 3 | Cherche à connaître les directives légales et opérationnelles qui s'appliquent à ton travail et à la collaboration avec les collègues. |
| Partie 4 | Aborde avec un supérieur hiérarchique ses attentes quant à la collaboration au sein de l'équipe et demande-lui si ces attentes s'inspirent d'un ensemble de principes directeurs. Crée une mind map sur la base des éléments qui contribuent à une bonne collaboration d'équipe dans ton entreprise. |
| Partie 5 | Pendant deux semaines, montre-toi consciemment engagé au sein de ton équipe et contribue activement à y faire régner un bon esprit en t'efforçant de t'identifier à ton équipe. Au cours de cette période, essaie de répondre aux questions suivantes : – Quelles sont les six caractéristiques qui distinguent ton équipe et illustrent son succès ? – Que fais-tu pour l'équipe ? – Quels objectifs poursuivez-vous ensemble, en tant qu'équipe ? – Quelles situations donnent lieu à des désaccords ? Complète ta mind map de la sous-tâche 4 avec les enseignements tirés. |
| Partie 6 | Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel. |

Instructions sur la solution

Pour les sous-tâches 1 à 4, prépare quelques questions que tu souhaites poser à ton supérieur hiérarchique.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

DÉTAILS MANDAT PRATIQUE

Axer son comportement sur le service (b2PA1)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

(f6) Examiner les demandes reçues en termes de compétence (de l'unité administrative) et d'exhaustivité (de la demande).

L'employé de commerce examine l'exhaustivité des demandes et vérifie que leur traitement relève bel et bien de sa compétence. Il ouvre un dossier correspondant (dans le système électronique) et transmet les demandes aux services/offices concernés pour prise de position.

Contrôler la réception de la demande

L'employé de commerce réceptionne les demandes écrites ou les demandes soumises par voie électronique. Il prend acte de l'arrivée de la demande et assure la vérification formelle de la demande quant à la compétence du service et à l'exhaustivité des dossiers soumis.

Demande de dossiers et de documents supplémentaires

S'il manque des dossiers devant impérativement être joints à la demande, il en informe l'auteur de la demande et convient d'un délai de grâce pour la soumission ultérieure des dossiers et des documents manquants.

Circulation des dossiers

Si tous les dossiers et documents nécessaires sont disponibles, il se charge de la circulation (circuit de traitement des dossiers) de la demande pour prise de position auprès des services et/ou offices concernés (physiquement ou par voie électronique).

Retour à l'expéditeur

Si l'auteur de la demande ne soumet pas les dossiers demandés en temps voulu, il met l'auteur de la demande en demeure conformément aux directives juridiques et opérationnelles et/ou renvoie les documents de demande incomplets à l'expéditeur.

(f9) Examiner les entrées des voies de droit

L'employé de commerce examine les oppositions, les recours de première instance et les recours de deuxième instance pour vérifier que leur traitement relève bel et bien de sa compétence et pour s'assurer de leur exactitude formelle.

Il réceptionne les contestations visant une disposition/décision émanant d'une autorité et vérifie si son service est compétent pour déterminer si la voie de droit a été introduite dans le délai imparti et si la soumission était formellement correcte. Si son service n'est pas compétent, il transmet les documents au service compétent. Il confirme la réception, saisit le dossier dans le système et transmet (physiquement ou par voie électronique) la contestation au gestionnaire de dossiers compétent.

Situation de départ

En adoptant un comportement axé sur le service, tu peux renforcer la cohésion et la coopération au sein de l'équipe et ainsi faire preuve de respect envers tes collègues de travail. Ce mandat pratique te donne l'occasion d'intégrer et d'appliquer concrètement tes connaissances en matière d'attitude axée sur le service dans différentes situations se produisant aux interfaces.

Partie 1

Formule entre trois et cinq résolutions concrètes que tu peux mettre en œuvre pour favoriser une attitude axée sur le service à différentes interfaces de ton entreprise.

Partie 2

Mets consciemment en œuvre tes résolutions de la sous-tâche 1 pendant une semaine. A l'aide de mots clés et en t'appuyant sur des exemples de cette semaine, établis une vue d'ensemble sur la manière dont tu as mis en œuvre tes résolutions.

Partie 3

Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Une attitude axée sur le service suppose par exemple une communication ouverte, de la fiabilité, de la prévenance et un certain sérieux. Cette liste n'est toutefois pas exhaustive.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

^



DÉTAILS MANDAT PRATIQUE

Réceptionner et transmettre des informations (b2PA2)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

(f6) Examiner les demandes reçues en termes de compétence (de l'unité administrative) et d'exhaustivité (de la demande).

L'employé de commerce examine l'exhaustivité des demandes et vérifie que leur traitement relève bel et bien de sa compétence. Il ouvre un dossier correspondant (dans le système électronique) et transmet les demandes aux services/offices concernés pour prise de position.

Contrôler la réception de la demande

L'employé de commerce réceptionne les demandes écrites ou les demandes soumises par voie électronique. Il prend acte de l'arrivée de la demande et assure la vérification formelle de la demande quant à la compétence du service et à l'exhaustivité des dossiers soumis.

Demande de dossiers et de documents supplémentaires

Si il manque des dossiers devant impérativement être joints à la demande, il en informe l'auteur de la demande et convient d'un délai de grâce pour la soumission ultérieure des dossiers et des documents manquants.

Circulation des dossiers

Si tous les dossiers et documents nécessaires sont disponibles, il se charge de la circulation (circuit de traitement des dossiers) de la demande pour prise de position auprès des services et/ou offices concernés (physiquement ou par voie électronique).

Retour à l'expéditeur

Si l'auteur de la demande ne soumet pas les dossiers demandés en temps voulu, il met l'auteur de la demande en demeure conformément aux directives juridiques et opérationnelles et/ou renvoie les documents de demande incomplets à l'expéditeur.

(f9) Examiner les entrées des voies de droit

L'employé de commerce examine les oppositions, les recours de première instance et les recours de deuxième instance pour vérifier que leur traitement relève bel et bien de sa compétence et pour s'assurer de leur exactitude formelle.

Il réceptionne les contestations visant une disposition/décision émanant d'une autorité et vérifie si son service est compétent pour déterminer si la voie de droit a été introduite dans le délai imparti et si la soumission était formellement correcte. Si son service n'est pas compétent, il transmet les documents au service compétent. Il confirme la réception, saisit le dossier dans le système et transmet (physiquement ou par voie électronique) la contestation au gestionnaire de dossiers compétent.

Situation de départ

En tant que professionnel actif aux interfaces, tu reçois de toute part des informations, des demandes, des oppositions et des documents que tu dois transmettre à d'autres personnes. Mets à profit ce mandat pratique pour développer ta capacité à recevoir, à analyser et à transmettre au bon service les différentes demandes et entrées des voies de droit qui te parviennent, le tout de manière professionnelle.

Partie 1

Récapitule les principales règles de ton entreprise en matière de communication écrite ainsi que de transmission des demandes et des entrées des voies de droit. Etablis une fiche d'information énumérant les principales normes en vigueur dans ton entreprise, par exemple : compétence, contrôle des soumissions de demandes, délais supplémentaires, gestion des dossiers, coordination et circulation avec/dans d'autres services, prises de position d'autres services, renvoi, transmission, etc.

Partie 2

Choisis une interface appropriée par le biais de laquelle tu reçois régulièrement des informations. Pour chaque information, décide pour qui elle est pertinente et comment tu peux la transmettre au mieux.

Partie 3

Pour chaque information de la sous-tâche 2, définis la forme de communication orale ou écrite pertinente pour transmettre l'information. Transmets ensuite l'information au bon service.

Partie 4

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.



DÉTAILS MANDAT PRATIQUE

Analyser les interfaces de l'entreprise (b2PA3)

Compétence opérationnelle b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

(f6) Examiner les demandes reçues en termes de compétence (de l'unité administrative) et d'exhaustivité (de la demande).

L'employé de commerce examine l'exhaustivité des demandes et vérifie que leur traitement relève bel et bien de sa compétence. Il ouvre un dossier correspondant (dans le système électronique) et transmet les demandes aux services/offices concernés pour prise de position.

Contrôler la réception de la demande

L'employé de commerce réceptionne les demandes écrites ou les demandes soumises par voie électronique. Il prend acte de l'arrivée de la demande et assure la vérification formelle de la demande quant à la compétence du service et à l'exhaustivité des dossiers soumis.

Demande de dossiers et de documents supplémentaires

S'il manque des dossiers devant impérativement être joints à la demande, il en informe l'auteur de la demande et convient d'un délai de grâce pour la soumission ultérieure des dossiers et des documents manquants.

Circulation des dossiers

Si tous les dossiers et documents nécessaires sont disponibles, il se charge de la circulation (circuit de traitement des dossiers) de la demande pour prise de position auprès des services et/ou offices concernés (physiquement ou par voie électronique).

Retour à l'expéditeur

Si l'auteur de la demande ne soumet pas les dossiers demandés en temps voulu, il met l'auteur de la demande en demeure conformément aux directives juridiques et opérationnelles et/ou renvoie les documents de demande incomplets à l'expéditeur.

(f9) Examiner les entrées des voies de droit

L'employé de commerce examine les oppositions, les recours de première instance et les recours de deuxième instance pour vérifier que leur traitement relève bel et bien de sa compétence et pour s'assurer de leur exactitude formelle.

Il réceptionne les contestations visant une disposition/décision émanant d'une autorité et vérifie si son service est compétent pour déterminer si la voie de droit a été introduite dans le délai imparti et si la soumission était formellement correcte. Si son service n'est pas compétent, il transmet les documents au service compétent. Il confirme la réception, saisit le dossier dans le système et transmet (physiquement ou par voie électronique) la contestation au gestionnaire de dossiers compétent.

Situation de départ

Des dysfonctionnements peuvent parfois apparaître au niveau des interfaces et dans les processus de l'entreprise. En tant que professionnel, tu es en première ligne et tu es probablement l'un des premiers à identifier les problèmes et les difficultés. Consacre ce mandat pratique à l'analyse d'une interface dans ton entreprise.

- | | |
|-----------------|--|
| Partie 1 | Choisis une interface de ton entreprise sur laquelle tu es actif. Etablis une vue d'ensemble graphique (par exemple une mind map) des groupes d'intérêt, des services et des personnes qui se rencontrent au niveau de cette interface. |
| Partie 2 | Au cours des deux prochaines semaines, prends en charge différents mandats issus de l'interface choisie pour la sous-tâche 1. Prête une attention particulière à la collaboration entre les groupes d'intérêt. Si tu remarques quelque chose de particulier, complète ta vue d'ensemble graphique de la sous-tâche 1 en y intégrant les enseignements tirés. |
| Partie 3 | Analyse l'interface en répondant aux questions suivantes : – Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas bien ? – Où les erreurs sont-elles fréquentes ? – Où y a-t-il des malentendus ? – Quels sont les retours que j'ai reçus de la part des groupes d'intérêt ? – Quels sont les points qui contrarient certains groupes d'intérêt ? |
| Partie 4 | Discute de tes résultats avec ton supérieur hiérarchique. Si tu as repéré des difficultés dans la sous-tâche 3, réfléchis au préalable à de potentielles propositions de solutions. Présente-les lors de l'entretien avec ton supérieur hiérarchique. |

Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Pour l'analyse de la sous-tâche 2, utilise la grille W.

Dans ton dossier de formation, décris pourquoi tu as utilisé un canal d'information plutôt qu'un autre pour la transmission.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.



DÉTAILS MANDAT PRATIQUE

Interpréter les évolutions économiques et se forger sa propre opinion (b3PA1)

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

Situation de départ

Les événements de l'actualité ont une incidence plus ou moins marquée sur chacun d'entre nous. Pour pouvoir participer à différentes discussions dans ton quotidien professionnel, tu devrais être au courant de l'actualité. En gardant cela à l'esprit, mets à profit ce mandat pratique pour interpréter les évolutions économiques, politiques ou sociales pour toi et ton entreprise.

- Partie 1** Jette un coup d'œil aux journaux quotidiens actuels et survole les rubriques économie, politique et société. Forge-toi une vue d'ensemble de ce qui se passe actuellement dans le monde. Note les principaux sujets.
- Partie 2** Choisis un sujet d'actualité qui t'intéresse particulièrement et dont tu supposes qu'il pourrait avoir un impact sur ton entreprise, ta branche ou ta vie quotidienne. Effectue des recherches approfondies sur ce sujet et informe-toi sur le contexte. Consigne les résultats de tes recherches sous une forme claire et intelligible.
- Partie 3** Essaie maintenant d'évaluer l'impact du sujet que tu as étudié sur ton entreprise, ta branche ou ta vie quotidienne. Pour t'aider, pose-toi par exemple les questions suivantes: – Quel est l'impact d'un recul de l'activité économique (récession) sur mon entreprise ? – Quelles possibilités la numérisation ouvre-t-elle ? – Quelle est l'incidence des votations actuelles sur mon entreprise ?
- Partie 4** Dans un tableau, dresse la liste des différentes positions sur le sujet et de leurs principaux arguments. Pèse les différentes positions les unes par rapport aux autres et demande-toi à laquelle tu adhères le plus. Quel aspect revêt le plus d'importance pour toi, à titre personnel ? Prends également en compte les expériences que tu as faites à ce jour. Demande aussi à tes amis, à ta famille ou aux membres de ton équipe quelle est leur opinion et pourquoi ils défendent précisément celle-ci et pas une autre.
- Partie 5** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Pour la sous-tâche 2, veille à vérifier la qualité de tes sources.

Dans le cadre de la sous-tâche 4, prend également en compte les questions éthiques et morales. Demande-toi si certains groupes de personnes ou l'environnement pourraient souffrir de la mise en application de l'une des positions. Efforce-toi de peser les conséquences pour différentes parties prenantes.

Ne te contente pas d'adopter l'opinion d'autres personnes simplement parce qu'elles sont plus âgées ou occupent une position supérieure à la tienne. Fie-toi à ton instinct personnel pour te forger une opinion.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

Partie 5

Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Dans ton analyse de la sous-tâche 2, sois particulièrement attentif aux questions qui se posent, aux malentendus, aux erreurs ou aux retours concrets.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.



DÉTAILS MANDAT PRATIQUE

Participer aux discussions professionnelles (b3PA2)

Compétence opérationnelle b3 : Participer aux discussions économiques

Situation de départ

Des arguments percutants, une bonne dose de confiance en soi ainsi qu'une façon convaincante de se tenir et d'exposer ses idées sont les éléments nécessaires à une bonne discussion professionnelle. En effet, si tu défends tes arguments avec assurance et confiance, ton interlocuteur les prendra beaucoup plus au sérieux. En gardant cela à l'esprit, mets à profit ce mandat pratique pour participer à une discussion professionnelle avec succès et pour gérer les opinions divergentes avec pertinence.

- | | |
|-----------------|---|
| Partie 1 | Si une discussion professionnelle s'engage lors du repas de midi, au cours d'interentreprises, en salle de pause, sur le lieu de travail ou lors d'une réunion, donne ton opinion personnelle. Si aucune discussion ne s'engage, tu peux aussi en lancer une en demandant à quelqu'un ce qu'il pense d'un sujet sur lequel tu as mené des recherches. |
| Partie 2 | États ton point de vue à l'aide d'arguments convaincants et écoute attentivement ton interlocuteur. Reste objectif et pose des questions si quelque chose n'est pas clair pour toi. |
| Partie 3 | Revois et approfondis la discussion par la suite. Si tu as besoin de nouveaux sujets ou si des points ne sont pas clairs pour toi, effectue une petite recherche complémentaire et réfléchis à la manière dont ton interlocuteur a argumenté et discuté. Réfléchis aussi à ton propre comportement au cours de la discussion et demande-toi si tu as pu saisir le contenu de celle-ci, si tes arguments étaient solides et imparables et si tu t'es comporté correctement à l'égard de tes interlocuteurs. Si nécessaire, déduis-en des mesures d'amélioration pour l'avenir. |
| Partie 4 | Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel. |

Instructions sur la solution

Dans le cadre de la sous-tâche 2, prête une attention particulière à ton attitude générale :

- Maintiens le contact visuel.
- Tiens-toi droit et essaie de relâcher tes épaules.
- Parle assez fort et distinctement, évite de marmonner.
- Parle lentement et ponctue ton discours de petites pauses.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.



DÉTAILS MANDAT PRATIQUE

Planifier les tâches de gestion de projets (b4PA1)

Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels

(f9) Rédiger des dispositions et décisions

L'employé de commerce rédige des dispositions/décisions pour le compte de l'autorité concernée en conformité avec les directives et en respectant les modèles. Il applique les bases légales au cas par cas. Il vérifie si toutes les directives et tous les documents nécessaires à la rédaction de la disposition/de la décision sont disponibles, par exemple les faits, les principes de droit sous-jacents, le prononcé du jugement/le dispositif, la réglementation des coûts, les indications des voies de droit, les destinataires, la date ou l'expéditeur. Il établit le document en fonction de ces directives et du modèle défini pour cela et le soumet à la signature. Il envoie dans les délais les dispositions/décisions munies d'une signature légale à tous les destinataires, y compris aux destinataires des copies, et garantit le classement et l'archivage dans les règles de l'art.

Situation de départ

En tant que professionnel, tu participes à différents projets ou à différents lots de travail dans ton entreprise et tu soutiens ainsi la direction de projet ou le traitement des dossiers. Tu rédiges des documents, des dispositions/décisions des autorités concernées conformément aux directives. Pour cela, tu vérifies que tous les documents et toutes les pièces nécessaires soient disponibles et tu les prépares en vue de la signature. Tu assures une expédition sans accroc et dans les délais.

Pour apporter un soutien de qualité, tu dois toujours savoir en quoi consiste le projet ou le lot de travail et quelles tâches sont nécessaires pour mener le travail à bien.

Utilise ce mandat pratique pour t'informer sur un projet ou un lot de travail auquel tu peux participer et pour planifier tes tâches de travail et de gestion de projet.

- | | |
|-----------------|--|
| Partie 1 | Avec ton supérieur hiérarchique, choisis un projet ou un lot de travail auquel tu pourras participer et apporter ton soutien. |
| Partie 2 | Informe-toi en détail sur le projet ou le lot de travail et sur tes tâches concrètes. Crée un catalogue de questions et cherche systématiquement à obtenir des informations sur le projet ou le lot de travail ainsi que sur tes questions. Réponds aux questions par écrit. Clarifie toutes les questions en suspens auxquelles tu ne peux pas répondre par toi-même avec la direction du projet, le responsable du traitement du dossier ou un supérieur hiérarchique. |
| Partie 3 | Planifie toutes les tâches dont tu seras responsable dans le cadre du projet ou du lot de travail dans une « Liste de travaux à réaliser ». Définis les priorités des différentes tâches et fixe des dates dans ton calendrier. |
| Partie 4 | Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel. |

Instructions sur la solution

Pour la sous-tâche 3, utilise les résultats que tu as obtenus dans la sous-tâche 2 ainsi que le plan du projet, si celui-ci est disponible. Lorsque tu définis les priorités de tes tâches, fais attention aux interdépendances entre elles.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issue de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

DÉTAILS MANDAT PRATIQUE

Gérer les environnements de travail dans le cadre des projets (b4PA2)

Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels

(f8) Rédiger des dispositions et décisions

L'employé de commerce rédige des dispositions/décisions pour le compte de l'autorité concernée en conformité avec les directives et en respectant les modèles. Il applique les bases légales au cas par cas. Il vérifie si toutes les directives et tous les documents nécessaires à la rédaction de la disposition/de la décision sont disponibles, par exemple les faits, les principes de droit sous-jacents, le prononcé du jugement/le dispositif, la réglementation des coûts, les indications des voies de droit, les destinataires, la date ou l'expéditeur. Il établit le document en fonction de ces directives et du modèle défini pour cela et le soumet à la signature. Il envoie dans les délais les dispositions/décisions munies d'une signature légale à tous les destinataires, y compris aux destinataires des copies, et garantit le classement et l'archivage dans les règles de l'art.

Situation de départ

Si, en tant que professionnel actif dans les projets ou les lots de travail, tu soutiens tes supérieurs hiérarchiques dans le cadre de dispositions/décisions, tes tâches consistent entre autres à utiliser et à encadrer correctement les environnements de travail numériques. Tu as la vue d'ensemble et la responsabilité de veiller à ce que le chaos ne s'installe pas. Utilise ce mandat pratique pour utiliser, gérer et administrer des outils de gestion, des outils de projet et des aides à la planification.

- Partie 1** Avec ton supérieur hiérarchique, choisis un projet ou un lot de travail dans le cadre duquel tu peux endosser la responsabilité de l'environnement de travail ou du classement des dossiers relatifs au projet.
- Partie 2** Renseigne-toi sur les outils, les aides à la planification et les environnements de travail utilisés dans le cadre du projet. Avec ton supérieur hiérarchique, discute des tâches concrètes que tu dois prendre en charge dans l'encadrement des environnements de travail. Pour cela, établis une vue d'ensemble sous la forme d'un tableau et note tes tâches concrètes pour chaque outil/aide au travail.
- Partie 3** Organise le classement des dossiers numériques du projet ou du lot de travail et gère les environnements de travail. Contrôle régulièrement l'état d'avancement du projet/travail, confronte l'état d'avancement du projet/travail au calendrier et veille à ce que les collaborateurs utilisent les outils correctement. Si des collaborateurs ont omis quelque chose, attire poliment leur attention sur le point en question.
- Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Dans la sous-tâche 3, veille à utiliser une structure de dossiers judicieuse pour le classement.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.

DÉTAILS MANDAT PRATIQUE

Évaluer des projets (b4PA3)

Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels

(f6) Rédiger des dispositions et décisions

L'employé de commerce rédige des dispositions/décisions pour le compte de l'autorité concernée en conformité avec les directives et en respectant les modèles. Il applique les bases légales au cas par cas. Il vérifie si toutes les directives et tous les documents nécessaires à la rédaction de la disposition/de la décision sont disponibles, par exemple les faits, les principes de droit sous-jacents, le prononcé du jugement/le dispositif, la réglementation des coûts, les indications des voies de droit, les destinataires, la date ou l'expéditeur. Il établit le document en fonction de ces directives et du modèle défini pour cela et le soumet à la signature. Il envoie dans les délais les dispositions/décisions munies d'une signature légale à tous les destinataires, y compris aux destinataires des copies, et garantit le classement et l'archivage dans les règles de l'art.

Situation de départ

La fin d'un projet ou d'un lot de travail s'accompagne toujours d'une évaluation. Tu évalues le résultat et, en coopération avec ton supérieur hiérarchique, tu juges si l'objectif a été atteint. Une telle évaluation vous aidera, toi et ton supérieur, à tirer des conclusions et à identifier les possibilités d'amélioration pour les projets ou les lots de travail à venir. Ce mandat pratique te permet d'évaluer un projet ou un lot de travail au regard des objectifs visés.

- | | |
|-----------------|--|
| Partie 1 | Participe activement à la rédaction et à l'envoi d'une disposition/décision. Pendant toute la phase de travail, consigne dans un document centralisé les points essentiels de ce travail. Si tu remarques quelque chose de particulier concernant le déroulement du projet ou si un événement spécifique retient ton attention, par exemple des obstacles, des erreurs ou de bons retours, note-les également. |
| Partie 2 | Demande à ton supérieur hiérarchique d'évaluer ce travail avec toi. Pour ce faire, utilise le document dans lequel tu as consigné les points essentiels du travail (sous-tâche 1). |
| Partie 3 | Évalue pour toi, à titre personnel, la manière dont tu as participé à ce projet ou à ce lot de travail. |
| Partie 4 | Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel. |

Instructions sur la solution

Dans la sous-tâche 2, suis également les instructions de ton supérieur hiérarchique, si tu en as reçues.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.



DÉTAILS MANDAT PRATIQUE

Contribuer positivement aux changements (b5PA1)

Compétence opérationnelle b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise

Situation de départ

Le changement fait partie de la vie professionnelle comme de tout autre domaine de ta vie. Si ce processus peut être passionnant et stimulant, il n'est pas rare qu'il s'accompagne de nombreux défis à relever. Utilise ce mandat pratique pour te confronter aux changements et les gérer de manière à y apporter une contribution positive.

- Partie 1** Identifie différents changements, mineurs ou majeurs, qui sont survenus dans ton entreprise ou pour toi personnellement dans ton travail quotidien depuis le début de ton apprentissage (par exemple restructuration, nouveau domaine de compétence, changements d'équipe, nouveau logiciel).
- Partie 2** Réfléchis à ton attitude face à ces changements. Comment as-tu réagi ? Quel a été ton ressenti ? As-tu été ouvert ou plutôt sur la défensive ? Essaie également d'analyser l'état d'esprit général de l'équipe face à ce changement. Le changement a-t-il reçu un accueil favorable ou a-t-il été mal perçu ?
- Partie 3** Établis un plan de mesures pour l'avenir, dans lequel tu définis des mesures concrètes pour gérer positivement l'un des changements de la sous-tâche 1 et y apporter une contribution productive.
- Partie 4** Documente et mets en perspective les résultats de tes réflexions dans ton dossier de formation ou portfolio personnel.

Instructions sur la solution

Reste toujours attentif aux changements mineurs ou majeurs qui peuvent se produire. Le changement ne doit pas nécessairement consister en une réorganisation ou en un changement de produit. Il peut aussi s'agir de petits changements, par exemple le fait que tu sois responsable d'un nouveau secteur, qu'un nouveau logiciel de téléphonie soit utilisé ou que tu passes de la première à la deuxième année d'apprentissage et que tu endosses ainsi un nouveau rôle.

Organisation

Réalise ton mandat pratique directement dans le cadre de ton travail quotidien, à partir d'un cas concret ou d'une situation concrète issu(e) de la pratique.

En fonction du temps que tu y investis, documenter ta façon de procéder te prendra entre 30 et 90 minutes.