

Mandat pratique

Traiter les processus en entreprise et analyser les interfaces

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

b.2.3. Est-ce que je parviens à exécuter des processus d'entreprise de manière correcte d'un point de vue professionnel et à analyser les interfaces de manière ciblée.

Situation initiale

Les choses peuvent parfois se gêner aux interfaces et dans les processus opérationnels. En tant que spécialiste, tu es en première ligne et tu traites ces processus. Ce faisant, tu es probablement l'une des premières personnes à identifier les problèmes et les défis. Analyse, à l'aide de ce mandat pratique, une interface ou un processus opérationnel dans ton entreprise.

Mission

Sous-tâche 1: Choisis une interface ou un processus opérationnel de ton entreprise sur lequel tu travailles. Établis un récapitulatif graphique (p. ex. une mind map ou une description du processus au moyen d'un flux de travail) des parties prenantes, des services et des personnes qui se rencontrent à cette interface ou qui sont impliqués dans ce processus.

Sous-tâche 2: Au cours des deux semaines de travail à venir, accepte différents mandats à l'interface ou dans le processus de la sous-tâche 1. Veille particulièrement à la collaboration entre les parties prenantes. Si tu remarques quelque chose, complète ton aperçu graphique de la sous-tâche 1 avec ces constatations.

Sous-tâche 3: Analyse l'interface ou le processus opérationnel à l'aide des questions suivantes:

- Qu'est-ce qui se passe bien?
- Où as-tu découvert un potentiel supplémentaire? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas encore parfaitement?
- Où se produisent souvent des erreurs?
- Où ou entre quelles parties y a-t-il des malentendus?

- Quels est le feed-back que j'ai reçu de la part des parties prenantes?
- Sur quels points les parties prenantes ne sont-elles pas d'accord?

Sous-tâche 4: Discute de tes résultats avec ton ou ta supérieur(e). Si tu as découvert des difficultés dans la sous-tâche 3, réfléchis à l'avance aux solutions possibles. Fais-les valoir lors de l'entretien avec ton ou ta supérieur(e).

Sous-tâche 5: Documente ta démarche par écrit. Pour ce faire, procède comme suit:

1. Décris d'abord la situation initiale de ta mise en œuvre.
2. Décris ensuite ta démarche étape par étape.
3. Réfléchis à ta démarche: qu'est-ce que tu as bien réussi ou moins bien réussi lors des différentes étapes? Quelles en sont les raisons possibles?
4. En conclusion, note tes principaux enseignements tirés de la mise en œuvre du mandat pratique.

Conseils pour la solution

Dans ton analyse de la sous-tâche 2, tu peux prêter particulièrement attention aux questions qui se posent, aux malentendus, aux erreurs ou aux réactions concrètes.

Organisation

Exécute ton mandat pratique dans le cadre de ton travail quotidien à partir d'un cas concret ou d'une situation rencontrée dans la pratique.

Selon le travail à effectuer, il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.