

Mandat pratique

Analyser des interfaces opérationnelles

Compétence opérationnelle b2: Coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise

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 es probablement l'une des premières personnes à identifier les problèmes et les défis. Analyse une interface dans ton entreprise à l'aide de ce mandat pratique.

Mission

Sous-tâche 1: Choisis une interface dans ton entreprise à laquelle tu travailles. Établis un aperçu graphique (p. ex. mind map) des parties prenantes, des services et des personnes qui se rencontrent à cette interface.

Sous-tâche 2: Au cours des deux semaines de travail à venir, accepte différents mandats à l'interface 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 en répondant aux questions suivantes:

- Qu'est-ce qui se passe bien? Quels points se déroulent mal?
- Où les erreurs sont-elles fréquentes?
- Où y a-t-il des malentendus?
- Quels est le feed-back que j'ai reçu de la part des parties prenantes?
- Quels sont les points qui fâchent certaines parties prenantes?

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 et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

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.