

C : Coordination des processus de travail en entreprise

C3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise – Mandat pratique n°1

---

## Planifier, documenter et optimiser le processus

---

### Objectifs évaluateurs :

- c3.ef1 : Ils/elles documentent les processus de travail avec des moyens auxiliaires appropriés. (C3)
- c3.ef2 : Ils/elles mettent en œuvre les tâches du processus qui relèvent de leur domaine de responsabilité en utilisant les outils prédéfinis. (C3)
- c3.ef3 : Ils/elles établissent et surveillent les calendriers des processus en entreprise en utilisant les outils spécifiés. (C3)
- c3.ef6 : Ils/elles identifient les problèmes dans les flux de processus et proposent des mesures d'optimisation appropriées. (C4)
- c3.ef4 : Ils/elles présentent les processus en entreprise à des collègues. (C3)

**Recommandation** : Deuxième ou troisième année d'apprentissage/Combinaison possible avec C2\_PA1 « Rédiger des instructions ».

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

De nombreux processus différents sont appliqués chaque jour en entreprise. Tous ne sont cependant pas efficaces. Cet exercice pratique te permet de documenter un processus et d'en identifier le potentiel d'optimisation.

### Série d'exercices

Exercice n°1 : Cherche avec ton/ta supérieur/e un processus approprié que tu peux contrôler.



Variante spécifique à la branche : cherche avec ton/ta supérieur/e un processus approprié spécifique à l'assurance que tu peux contrôler.

Rassemble toutes les informations nécessaires sur le processus et planifie ta démarche.

---

Exercice n°2 : Dresse un plan de la manière dont tu entends répartir ton temps et discutes-en avec ton/ta supérieur/e. Surveille le calendrier et prends des mesures si le calendrier ne peut pas être respecté.

---

Exercice n°3 : Rédige une documentation graphique et descriptive du processus. Analyse le processus et réfléchis aux

améliorations possibles. Si aucune amélioration n'est possible, explique pourquoi il en est ainsi.



Les processus peuvent être représentés graphiquement, par exemple à l'aide d'un ordigramme.



La documentation du processus comprend les points suivants :

- Représentation graphique complète du processus
- Description compréhensible du processus
- Les éventuelles améliorations possibles ou un argumentaire expliquant pourquoi le processus fonctionne déjà de manière optimale.

---

Exercice n°4 :                    Contrôle la documentation du processus et discute-en avec ton/ta supérieur/e. Propose d'éventuelles optimisations.

---

Exercice n°5 :                    Consigne ta documentation du processus dans le dossier de formation et complète celle-ci en consignant les enseignements tirés ainsi que tes réflexions.

---

### **Directives spécifiques à l'entreprise :**

Le cas échéant, télécharger ici des exemples de documentations de processus ou enregistrer des instructions/directives/modèles supplémentaires spécifiques à l'entreprise.

---



## Grille de compétences

### Auto-évaluation

**Question de fond n°1 :** Suis-je capable de recueillir et de traiter correctement les informations relatives au processus ?

#### Critères de compétence

---

Lorsque je ne comprends pas la teneur des documents internes ni celle des différents outils à ma disposition, je me renseigne alors auprès de mon/ma supérieur/e.

---

Je suis capable d'identifier correctement chacune des étapes du processus.

---

J'identifie de manière fiable les outils nécessaires aux différentes étapes du processus.

---

**Question de fond n°2 :** Suis-je capable d'établir des documentations complètes, intelligibles et compréhensibles ?

#### Critères de compétence

---

Je n'utilise que des mots-clés pertinents et compréhensibles pour la représentation visuelle des différentes étapes du processus.

---

Je présente le processus de sorte que les personnes qui ne le connaissent pas puissent suivre son déroulement.

---

Je vérifie que je cite bien tous les outils nécessaires au processus.

---

Je divise la documentation en chapitres pertinents.

---

**Question de fond n°3 :** Est-ce que j'arrive à élaborer et à mettre en œuvre d'éventuelles améliorations possibles ?

#### Critères de compétence

---

J'identifie les éventuelles améliorations possibles.

---

Je présente les éventuelles améliorations possibles ou un argumentaire expliquant pourquoi le processus fonctionne déjà de manière optimale.

---

J'explique les éventuelles améliorations possibles ou j'argumente contre de telles optimisations.

---



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

**Question de fond n°4 :** Est-ce que je suis capable de définir des calendriers réalistes et de les gérer ?

**Critères de compétence**

---

Je hiérarchise les différentes tâches à accomplir dans un ordre raisonnable et choisis une forme de présentation appropriée.

---

Je planifie les tâches de manière réaliste, par exemple en intégrant des périodes tampons.

---

En cas de constat d'écarts par rapport au calendrier, je réagis immédiatement.

---

## Évaluation par un tiers

**Question de fond n°1 :** Est-il/elle capable de recueillir et de traiter correctement les informations relatives au processus ?

### Critères de compétence

---

Lorsqu'il/elle ne comprend pas la teneur des documents internes ni celle des différents outils à sa disposition, il/elle se renseigne alors auprès de son ou de sa supérieur/e.

---

Il/elle est capable d'identifier correctement chacune des étapes du processus.

---

Il/elle identifie de manière fiable les outils nécessaires aux différentes étapes du processus.

---

**Question de fond n°2 :** Est-il/elle capable d'établir des documentations complètes, intelligibles et compréhensibles ?

### Critères de compétence

---

Il/elle n'utilise que des mots-clés pertinents et compréhensibles pour la représentation visuelle des différentes étapes du processus.

---

Il/elle présente le processus de sorte que les personnes qui ne le connaissent pas puissent suivre son déroulement.

---

Il/elle vérifie qu'il/elle cite bien tous les outils nécessaires au processus.

---

Il/elle divise la documentation en chapitres pertinents.

---

**Question de fond n°3 :** Est-ce qu'il/elle arrive à élaborer et à mettre en œuvre d'éventuelles améliorations possibles ?

### Critères de compétence

---

Il/elle identifie les éventuelles améliorations possibles.

---

Il/elle présente les éventuelles améliorations possibles ou un argumentaire expliquant pourquoi le processus fonctionne déjà de manière optimale.

---

Il/elle explique les éventuelles améliorations possibles ou argumente contre de telles optimisations.

---



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

**Question de fond n°4 :** Est-ce qu'il/elle est capable de définir des calendriers réalistes et de les gérer ?

**Critères de compétence**

---

Il/elle hiérarchise les différentes tâches à accomplir dans un ordre raisonnable et choisit une forme de présentation appropriée.

---

Il/elle planifie les tâches de manière réaliste, par exemple en intégrant des périodes tampons.

---

En cas de constat d'écarts par rapport au calendrier, il/elle réagit immédiatement.

---