

Cours interentreprises, bloc 3
Mandat de transfert

Rédiger des procès-verbaux ou des notes de dossier

Situation de départ

En tant qu'employé de l'administration publique, la rédaction de procès-verbaux ou de notes de dossier fait partie de vos tâches.

À titre d'exemple, on peut citer les procès-verbaux ou les notes de dossier suivants :

- Notes d'une réunion d'équipe
- Procès-verbal des décisions d'une réunion de service
- Procès-verbaux d'auditions ou de négociations d'opposition
- Procès-verbaux sommaires des réunions de commission
- Notes sur les contacts au guichet/les contacts avec la clientèle, les entretiens téléphoniques, etc.
- Procès-verbal préliminaire d'une réunion

Énoncé des tâches

Étape 1 : demandez-vous dans quelles situations vous rédigez des procès-verbaux ou des notes de dossier. Sélectionnez une situation que vous souhaitez traiter dans le cadre du mandat de transfert. Mettez-vous d'accord avec votre formateur à ce sujet.

Étape 2 : rédigez les procès-verbaux correspondants ou les notes de dossier correspondantes. Choisissez un procès-verbal spécifique ou une note de dossier concrète dont vous souhaitez ensuite décrire la rédaction plus en détail.

Étape 3 : documentez la manière dont vous avez procédé pour rédiger le procès-verbal ou la note de dossier. Pour ce faire, utilisez la structure prédéfinie disponible dans l'Extranet.

- Dans la section « **Situation de départ** », décrivez la situation de départ de manière structurée. Veillez à ce que votre description soit aussi intelligible pour des personnes externes. Pour ce faire, répondez à toutes les questions ci-dessous :
 - À quel niveau administratif et dans quel service travaillez-vous ?
 - Qui vous a chargé de rédiger le procès-verbal ou la note de dossier ?
 - Dans quel but avez-vous rédigé le procès-verbal ou la note de dossier ?
 - Quel type de procès-verbal avez-vous choisi à cette fin et pourquoi ?
 - Quel était le contenu central du procès-verbal ou de la note de dossier ?
 - De quelles directives juridiques et/ou opérationnelles devez-vous tenir compte pour rédiger un procès-verbal ou une note de dossier de ce type ?
- Dans la section « **Procédure** », décrivez de manière structurée, sous forme de texte, comment vous avez procédé concrètement pour rédiger le procès-verbal ou la note de dossier. Veillez à ce que votre description soit aussi intelligible pour des personnes externes.

- Dans la section « **Réflexion** », réfléchissez ensuite à la manière dont vous avez rédigé le procès-verbal ou la note de dossier. Ce faisant, posez-vous les questions suivantes et justifiez-les :
 - Qu'est-ce qui vous a bien ou moins bien réussi lors de la rédaction du procès-verbal ou de la note de dossier ?
 - Dans le cadre de la rédaction du procès-verbal ou de la note de dossier, quelles sont les étapes que vous avez pu réaliser de manière autonome et celles pour lesquelles vous avez encore eu besoin d'aide ? Pourquoi ?
 - De quelles directives juridiques et/ou opérationnelles avez-vous dû tenir compte lors de la rédaction du procès-verbal ou de la note de dossier ?
- Déduisez plusieurs enseignements importants de votre façon de procéder et consignez-les dans la section « **Learnings** » : lors d'une prochaine mise en œuvre, que feriez-vous de nouveau de manière identique ou de manière différente ? Justifiez chacune de vos affirmations.

Étape 4 : apportez vos travaux au bloc CI 4. Dans ce contexte, vous aurez la possibilité de clarifier les questions en suspens et d'échanger avec vos collègues. Finalisez ensuite votre documentation. Créez un document PDF de 5 Mo au maximum avec votre documentation et téléchargez-le sur l'Extranet.

Indications pour la solution

- Illustrez votre façon de procéder par des images et des modèles. Cependant, tenez toujours compte du secret de fonction et de la protection des données. Aucun nom, aucune personne, etc., ne doit être visible.
- Si vous reprenez des images ou des contenus de manuels, de lois, d'Internet, d'ouvrages, etc., citez les sources correspondantes.
- L'ensemble de votre documentation ne doit pas dépasser quatre pages A4, images et modèles inclus.

Organisation

- Pour l'exécution de ce mandat, vous disposez de quatre heures en entreprise. Terminez le mandat de transfert en dehors des heures de travail si vous avez besoin de plus de temps.
- Veuillez noter les dates limites pour la remise et le dépôt définitif de votre documentation. Le formateur CI communique les dates à respecter impérativement.

Évaluation

Votre prestation est évaluée sur la base des questions clés suivantes :

Question clé : la situation de départ est-elle décrite de manière complète, structurée et intelligible ?	
La description de la situation de départ contient tous les points exigés par l'énoncé des tâches. Les contenus sont structurés de manière judicieuse et ils sont intelligibles pour des tiers.	3 points
La description de la situation de départ présente des déficits mineurs (la réponse à certaines questions manque OU certaines réponses ne sont pas intelligibles).	2 points



La description de la situation de départ présente des déficits majeurs (la réponse à plusieurs questions manque OU plusieurs réponses ne sont pas intelligibles).	1 point
La description de la situation de départ n'aborde guère les questions prédéfinies OU la description de la situation de départ n'est pas intelligible.	0 point
Question clé : les différentes étapes de la procédure sont-elles décrites de manière complète, structurée et intelligible ?	
La description est complète et structurée de manière judicieuse. Il est clairement indiqué ce que l'apprenti fait à chaque étape.	3 points
Un ou deux aspects (description complète, structure, intelligibilité) présentent des déficits mineurs.	2 points
Un ou deux aspects (description complète, structure, intelligibilité) présentent des déficits majeurs.	1 point
Les exigences liées aux trois aspects ne sont pas remplies (la description n'est ni complète, ni structurée, ni intelligible).	0 point
Question clé : la façon de procéder fait-elle l'objet d'une réflexion globale ?	
Toutes les questions posées dans l'énoncé sont traitées de manière exhaustive et justifiées de manière concrète. Les explications présentent un lien clair avec la procédure décrite.	3 points
Toutes les questions de l'énoncé sont traitées. Les descriptions, les justifications ou les références relatives aux explications précédentes ne sont pas toujours tout à fait complètes ou pas toujours pleinement intelligibles.	2 points
Seules deux questions de l'énoncé sont traitées OU il n'y a pas de justifications ou pas de références aux explications données jusqu'à présent.	1 point
Une seule question de l'énoncé est traitée OU la réflexion manque OU la réflexion est inutilisable.	0 point
Question clé : des enseignements appropriés sont-ils tirés ?	
Plusieurs enseignements concrets sont mentionnés. Tous les enseignements sont clairement justifiés. Ils ressortent des explications données jusqu'à présent.	3 points
Plusieurs enseignements concrets sont mentionnés. Les justifications ou les liens avec les explications précédentes figurent partiellement.	2 points
Un seul enseignement est mentionné OU les justifications manquent OU les justifications ne sont pas intelligibles.	1 point
Aucun enseignement n'est mentionné OU les enseignements mentionnés ne sont pas intelligibles.	0 point

Ma documentation

Documentation : 4 pages A4 DIN, PDF, à télécharger	
Situation de départ : décrivez la situation de départ de votre façon de procéder à l'aide des questions prédéfinies.	
Procédure : décrivez sous forme de texte votre façon de procéder étape par étape (pas d'ordinogramme).	
Remplir directement dans l'Extranet	
Réflexion : réfléchissez à votre façon de procéder à l'aide des questions prédéfinies.	
Learnings : mentionnez les principaux enseignements que vous avez tirés.	