

## **Mandat pratique**

---

### **Résoudre les problèmes techniques**

---

Compétence opérationnelle e1: Utiliser des applications dans le domaine commercial

#### **Situation initiale**

---

En tant que spécialiste, tu n'es pas qu'un utilisateur ou qu'une utilisatrice ordinaire, tu résous également de manière proactive les problèmes techniques dans ton travail quotidien. Tu le fais d'abord pour toi-même puis, avec l'expérience, également pour tes collègues de travail. Ce mandat pratique te permet de mettre tes connaissances en pratique.

#### **Mission**

---

---

Sous-tâche 1: Au cours des deux prochaines semaines, fais preuve d'attention vis-à-vis des problèmes techniques que tu pourrais rencontrer ou que d'autres utilisateurs ou utilisatrices pourraient rencontrer. Dresse une liste des cinq problèmes les plus fréquents. Indique pour chaque problème la manière dont tu peux le résoudre en respectant les schémas de résolution prédéfinis.

---

Sous-tâche 2: Saisis-toi du problème qui se présente à toi ou qu'un ou une collègue de travail rencontre. Pose pour cela les questions habituelles et, si nécessaire, rends-toi sur place pour te faire une idée.

---

Sous-tâche 3: Applique le schéma de résolution prédéfini et transmets le problème au service compétent si tu n'es pas en mesure de le résoudre.

---

Sous-tâche 4: Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

#### **Conseils pour la solution**

---

N'impose pas ton aide aux autres, mais demande-toi si tu peux proposer ton aide grâce à tes connaissances et à ton expérience.

#### **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.