

Aidez nos stagiaires à vous aider en formulant un mandat clair et précis

Les trois mots clés : contexte, objectif et livrable

Pour rédiger un mandat, vous devez décrire concrètement le problème à résoudre, préciser les résultats souhaités et identifier les livrables attendus. Cette description doit être claire et précise afin d'aider le stagiaire à vous présenter une offre de service pertinente.

Exemple :

Contexte	La direction « XXX » du ministère « YYY » constate que le temps de réponse des fonctionnaires affectés au service à la clientèle est trop long et fait l'objet de plaintes répétées de la part des clients. Nous souhaitons ramener le temps de réponse de dix jours à cinq jours. Le stagiaire effectuera une analyse de la logistique de gestion de la correspondance et proposera un système pour améliorer le temps de réponse. Il proposera, s'il y a lieu, des recommandations en vue de la bonne gestion de ce système.
Objectif	
Livrable	

Le **livrable** correspond au produit que devra livrer le stagiaire pour vous aider à atteindre votre objectif. Dans l'exemple ci-dessus, le livrable est une proposition de logistique adéquate de gestion de la correspondance afin de répondre à l'**objectif** de réduire le temps de traitement de la correspondance.

Les activités et tâches à réaliser

Les activités sont les étapes logiques pour aboutir au livrable, et les tâches sont les actions qui permettent de répondre aux objectifs de chacune des activités. Il arrive qu'elles soient déterminées par l'organisme d'accueil, mais elles peuvent

aussi constituées des éléments d'un plan d'action à être livré par le stagiaire. Tout dépend de l'avancement du projet sur lequel l'étudiant est appelé à travailler.

Exemple :

- Activité
 - Analyser la logistique de gestion de la correspondance de la clientèle externe
 - Élaborer un procédé permettant l'identification des catégories de clients
 - Dresser un diagnostic pour expliquer le temps de réponse
- Tâches
 - Contribuer au développement du contenu de capsule d'information
 - Planifier les rencontres et participer aux travaux des divers comités