

PORTFOLIO GEA

BUT 3 GEMA

Analyse réflexive de l'année d'alternance et du mémoire

Nom : NICODEME

Prénom : Clara

Structure d'accueil : ORPI LE VRAI SYNDIC

COMPÉTENCE 1 : Analyser les contraintes et leur impact sur le fonctionnement et la performance de l'organisation

Question 1 : Décrivez le contenu de la mission qui vous a été confiée cette année

La mission que j'ai choisie pour illustrer cette compétence concerne le suivi des sinistres au sein du service syndic de copropriété. Cette mission consistait à accompagner les copropriétaires tout au long du traitement de leur dossier, depuis la déclaration du sinistre jusqu'à sa clôture.

Concrètement, je réceptionnais les déclarations de sinistres, recueillais les informations nécessaires à l'ouverture du dossier, contactais les assurances et les différents intervenants, puis assurais le suivi des démarches engagées. Je devais également relancer les assurances, les experts et les entreprises lorsque cela était nécessaire et tenir informés les copropriétaires de l'avancement de leur dossier.

Cette mission m'a amenée à travailler avec de nombreux acteurs tels que les copropriétaires, les locataires, les assurances, les experts, les entreprises de recherche de fuite ou encore les entreprises chargées de la remise en état. Elle nécessitait donc une bonne coordination ainsi qu'un suivi rigoureux de l'information.

Question 2 : Selon vous, quel était l'intérêt du travail qui vous a été demandé ? Qu'avez-vous appris de nouveau ?

Savoir-faire professionnels développés

Cette mission m'a permis de développer mes compétences en gestion de dossiers, en organisation et en coordination. J'ai appris à suivre simultanément plusieurs dossiers tout en assurant un suivi précis des différentes étapes et des nombreux intervenants concernés.

J'ai également développé mes compétences en communication à travers les échanges réguliers avec les copropriétaires, les assurances et les prestataires. J'ai appris à adapter mes réponses selon les interlocuteurs et à transmettre des informations parfois techniques de manière claire et compréhensible.

Enfin, cette mission m'a permis d'acquérir une méthode de travail plus rigoureuse dans le suivi des dossiers administratifs et dans la gestion des relances.

Évolution et apprentissages personnels

Cette expérience m'a permis de découvrir un domaine que je ne connaissais pas auparavant. J'ai acquis de nombreuses connaissances liées au bâtiment, aux assurances, aux responsabilités des différents acteurs ainsi qu'aux procédures de gestion des sinistres.

J'ai également appris à prendre du recul sur les situations rencontrées et à analyser les causes des difficultés observées. Cette mission m'a permis de comprendre que les problématiques rencontrées ne sont pas toujours uniquement techniques mais peuvent également être organisationnelles ou liées à la circulation de l'information.

Question 3 : Pour mener à bien le travail demandé, à quelles ressources avez-vous eu recours ?

Savoirs / Ressources mobilisés	Utilisation concrète
Environnement juridique	Comprendre les responsabilités des différents acteurs et les procédures applicables aux copropriétés.
Management d'activités	Organiser le suivi des dossiers et gérer les priorités.
Psychologie sociale	Comprendre les attentes des copropriétaires et gérer certaines situations de tension.
Expression et communication	Communiquer avec les copropriétaires, assurances et prestataires.
Traitement numérique des données	Utiliser les logiciels métiers et les outils de suivi des dossiers.
SAE Transformation de l'organisation	Analyser les dysfonctionnements observés et proposer des pistes d'amélioration.
Mémoire et questionnaire Kano	Étudier les attentes des clients et leur niveau de satisfaction.

Question 4 : Identifiez les qualités personnelles particulièrement utiles

La curiosité professionnelle a été essentielle pour comprendre rapidement un secteur que je ne connaissais pas et apprendre le vocabulaire technique lié aux assurances, au bâtiment et à la copropriété.

L'esprit d'analyse a également joué un rôle important. Il m'a permis d'identifier les difficultés rencontrées dans le suivi des dossiers et de comprendre leurs conséquences sur la satisfaction des copropriétaires.

La pédagogie s'est révélée indispensable pour expliquer certaines procédures ou responsabilités à des clients qui ne maîtrisaient pas toujours les aspects techniques ou juridiques de leur dossier.

La persévérance a également été nécessaire dans le suivi des dossiers, certains sinistres nécessitant de nombreuses relances auprès des assurances ou des entreprises avant d'aboutir.

Enfin, l'adaptabilité et le sens des responsabilités m'ont permis de gérer efficacement des situations variées tout en assurant un suivi sérieux des dossiers confiés.

Question 5 : Identifiez les points de réussite et les axes d'amélioration

Points de réussite

L'un de mes principaux points de réussite concerne ma capacité à comprendre rapidement le fonctionnement des sinistres alors que je ne possédais aucune connaissance préalable dans ce domaine. J'ai progressivement acquis l'autonomie nécessaire pour assurer le suivi de nombreux dossiers et répondre aux demandes des copropriétaires.

Cette mission m'a également permis de développer une véritable capacité d'analyse. J'ai pu identifier les principales difficultés rencontrées dans le suivi des sinistres et comprendre leurs impacts sur le fonctionnement de l'agence et sur la satisfaction des clients.

Enfin, la réalisation de mon mémoire a constitué un prolongement direct de cette expérience puisqu'elle m'a permis de confronter mes observations de terrain aux résultats obtenus grâce au questionnaire de satisfaction.

Axes d'amélioration

Je souhaite continuer à approfondir mes connaissances techniques liées au bâtiment, aux travaux et aux assurances afin de mieux comprendre certaines situations complexes.

Je souhaite également développer davantage mes compétences en gestion des situations conflictuelles afin de gagner encore en aisance dans les échanges avec certains interlocuteurs.

Enfin, je souhaite poursuivre l'amélioration de mes méthodes d'organisation afin d'optimiser le suivi simultané d'un grand nombre de dossiers.

Question 6 : Au final, quelles compétences avez-vous développées et validées ?

Compétence développée

Analyser les contraintes et leur impact sur le fonctionnement et la performance de l'organisation.

À travers cette mission, j'ai appris à identifier les contraintes organisationnelles qui pouvaient affecter la qualité du service rendu aux copropriétaires. J'ai notamment constaté que la multiplicité des canaux de communication, le nombre important d'intervenants et le manque de centralisation de certaines informations pouvaient complexifier le suivi des dossiers.

J'ai également appris à analyser les conséquences de ces contraintes sur le fonctionnement de l'agence, notamment en termes de temps de traitement, de coordination et de satisfaction client.

Cette compétence m'a permis de développer une vision plus globale du fonctionnement d'une organisation et de réfléchir à des pistes d'amélioration adaptées aux problématiques observées.

Question 7 : Repérez les traces (preuves) qui viennent attester de l'acquisition de cette compétence

Trace	Ce qu'elle démontre
Mémoire de fin d'études	Ma capacité à analyser une problématique organisationnelle et à prendre du recul sur les situations rencontrées en entreprise.
Questionnaire Kano et analyse des résultats	Ma capacité à recueillir et exploiter des données afin d'identifier les attentes des clients et d'évaluer leur satisfaction.
Analyse du suivi des sinistres réalisée dans le mémoire	Ma capacité à identifier les contraintes organisationnelles et leurs conséquences sur la qualité du service.
Réflexion sur les outils de suivi des dossiers	Ma capacité à proposer des pistes d'amélioration visant à optimiser le fonctionnement de l'organisation.