

Fournir des renseignements

Situation de départ

En tant qu'employé de l'administration publique, vous fournissez des renseignements sur la base de demandes. Vous recevez ces demandes oralement ou par écrit en interne (c'est-à-dire d'autres services ou collaborateurs) ou de l'extérieur (c'est-à-dire de personnes externes). Le contenu peut lui aussi différer grandement d'une demande à l'autre.

À titre d'exemple, on peut citer les demandes suivantes :

- Un habitant souhaite organiser un événement. Il s'informe pour savoir comment il doit procéder et s'il doit respecter certaines directives.
- Une collaboratrice du Canton souhaite se perfectionner et se renseigne sur l'offre de cours interne.
- Une citoyenne se renseigne sur ce qu'elle doit faire, maintenant que sa carte d'identité a expiré.
- Quelqu'un souhaite réserver une salle de réunion dans le bâtiment communal.
- Quelqu'un souhaite obtenir des informations sur une habitante.
- Etc.

Vous avez certainement déjà reçu quelques demandes de ce type dans le cadre de votre travail quotidien et avez fourni les renseignements correspondants.

Énoncé des tâches

Étape 1 : demandez-vous quel type de demandes vous traitez majoritairement dans le cadre de votre travail quotidien. Sélectionnez celles que vous souhaitez traiter dans le cadre de votre mandat de transfert. Mettez-vous d'accord avec votre formateur à ce sujet.

Étape 2 : traitez au moins une des demandes sélectionnées issues de votre travail quotidien. Choisissez une demande concrète que vous souhaitez décrire ensuite plus en détail.

Étape 3 : documentez la manière dont vous avez procédé pour fournir le renseignement en réponse à la demande correspondante. Pour ce faire, utilisez la structure prédéfinie qui est représentée dans le tableau de la page 5.

- 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 ?
 - De qui provenait la demande ?
 - Quelle requête concrète y était exprimée ?
 - À qui la demande était-elle adressée ?
 - Comment avez-vous reçu la demande (au guichet, par e-mail, par téléphone, par

formulaire, en ligne...) ?

- La demande contenait-elle des documents supplémentaires ? Si oui, lesquels ?
- À quelle fréquence de telles demandes vous sont-elles adressées ?
- De quelles directives juridiques et/ou opérationnelles devez-vous tenir compte pour répondre à une telle demande ?
- Dans la section « **Procédure** », décrivez de manière structurée, sous forme de texte, la manière dont vous avez concrètement procédé pour fournir les renseignements. 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 fourni les renseignements. Ce faisant, posez-vous les questions suivantes et justifiez-les :
 - Qu'est-ce qui vous a bien ou moins bien réussi dans le traitement de la demande ?
 - Dans le cadre du traitement de la demande, 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 du traitement des demandes ?
- 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 2. 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 PDF à partir de votre documentation et soumettez-le à votre organisation locale/régionale de formation, conformément aux informations.

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. Une page DIN A4 supplémentaire au maximum pour la «Réflexion» et les «Learnings».

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

Mandat de transfert 1 2024

Documentation : 4 pages A4 DIN, PDF, à soumettre à l'organisation locale/régionale de formation	
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).	
Supplément Réflexion et Learnings : une page DIN A4, PDF, avec la documentation (5 ^{ème} page) à soumettre à l'organisation locale/régionale de formation	
Réflexion : réfléchissez à votre façon de procéder à l'aide des questions prédéfinies.	
Learnings : mentionnez les principaux enseignements que vous avez tirés.	