

© 2023 Schweizer Eidgenossenschaft
© 2023 Confederaziun Svizra
© 2023 Confederaziun Svizra

Principe de transparence versus confidentialité et Fournir des renseignements


C11 – J2 (+ partie du J1)

Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC FIE n
Branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Administrazione pubblica »

Situation de travail 4 : « Fournir des renseignements »
Situation de travail 2 : « Agir dans le respect du droit et des directives »

www.ssi-ssg.ch © Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Administrazione pubblica

1



© 2023 Schweizer Eidgenossenschaft
© 2023 Confederaziun Svizra
© 2023 Confederaziun Svizra

Principe de transparence, secret de fonction et protection des données


Lors du jour 1, le principe de transparence, le secret de fonction et la protection des données devaient être traités.

Cependant, le temps ne permettant pas de traiter cette partie de manière correcte, il a été décidé de le passer au jour 2.

Ce thème est important puisqu'il y a des questions lors des e-tests, raison pour laquelle il est traité en première partie de journée ce qui permettra de faire des liens avec le thème du jour « fournir des renseignements ».

2

2




© 2023 Schweizer Eidgenossenschaft
© 2023 Confederaziun Svizra
© 2023 Confederaziun Svizra

Programme

- **Matin :**
 - Accueil
 - Le principe de transparence, la protection des données et le secret de fonction
 - Le processus d'une demande de renseignements
 - L'utilisation des principes administratifs dans les demandes de renseignements
- **Après-midi :**
 - Les groupes d'intérêt
 - Quelques bonnes pratiques sur la communication
 - Clôture

2

3




Confédération suisse
Bundeskonferenz für politische
Kooperation und Zusammenarbeit

Le principe de transparence, la protection des données et le secret de fonction

4

4




Confédération suisse
Bundeskonferenz für politische
Kooperation und Zusammenarbeit

Objectifs : principe de transparence, protection des données et secret de fonction

- Expliquez le principe de transparence avec vos propres mots
- Décrire les concepts de protection des données, secret de fonction ainsi que le principe de transparence
- Appliquer, à l'aide de cas concrets, la protection des données, le secret de fonction et le principe de transparence.

5

5



Confédération suisse
Bundeskonferenz für politische
Kooperation und Zusammenarbeit

Le principe de transparence

6

6

INSTITUT FÜR POLITIKWISSENSCHAFT UND SOZIOLOGIE
VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
LEHRGEBIET VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE

Le principe de transparence de l'administration

- Information officielle de la population (information active)
- Accès à des documents officiels (sur demande)



Illustration : informations publiques
Source : Adobe Stock



Illustration : informations sur demande
Source : Adobe Stock

7

7

INSTITUT FÜR POLITIKWISSENSCHAFT UND SOZIOLOGIE
VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
LEHRGEBIET VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE

Le principe de transparence

- Toute personne peut avoir accès aux documents officiels, par exemple aux séances du Grand Conseil
- De tels documents peuvent être consultés sur place ou mis à disposition sous forme de copie ou sur internet (ex. : séances du Grand Conseil)




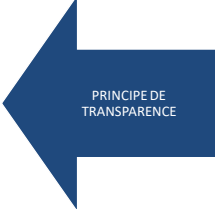
Illustration : domaine public
Source : Adobe Stock

8


8

INSTITUT FÜR POLITIKWISSENSCHAFT UND SOZIOLOGIE
VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
LEHRGEBIET VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE

TENSION / OPPOSITION




PRINCIPE DE
TRANSPARENCE



CONFIDENTIALITÉ

9

9


 Institut français de l'éducation
Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse
www.institut-education.fr

Et vous ?

- Comment pouvez-vous définir le principe de transparence ? (exercice du e-learning)
- Et si on essayait autre chose ? Qu'est-ce qu'Internet connaît de vous ? Tapez sur Google votre prénom et votre nom. Avez-vous trouvé quelque chose ? Si oui, est-ce que le principe de transparence s'applique ici ? Si non, pourquoi et à quoi faudrait-il faire attention ?
- Indiquez quelques exemples de ce qui est rendu public versus de ce qui est tenu secret (confidentialité).
 - Exemples : des votations -> public / salaire personnel -> confidentiel

10

10

 Institut français de l'éducation
Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse
www.institut-education.fr

Préserver la confidentialité

Selon 3 points :

- Protection des données
- Blocage d'informations en lien avec la protection des données
- Secret de fonction

11

11

 Institut français de l'éducation
Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse
www.institut-education.fr

Protection de la sphère privée

« Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile, de sa correspondance et des relations qu'elle établit par la poste et les télécommunications.

Toute personne a le droit d'être protégée contre l'emploi abusif des données qui la concernent. » (art. 13, al. 1-2 Cst.)



Illustration : protéger la sphère privée
Source : Adobe Stock

Toute personne peut consulter les données collectées à son sujet.

12

12

INFORMATIONS GÉNÉRALES
INFORMATIONS GÉNÉRALES
INFORMATIONS GÉNÉRALES

Protection des données

Les données protégées sont les suivantes :

- données personnelles ;
- données sensibles : opinion religieuse, politique ou syndicaliste ;
- santé, sphère intime ou appartenance ethnique ;
- mesures d'aide sociale ;
- poursuite ou sanction pénale.

Également la loi qui prévaut ceci : [Droit à l'information](#)

13

INFORMATIONS GÉNÉRALES
INFORMATIONS GÉNÉRALES
INFORMATIONS GÉNÉRALES

Blocage d'informations

- Un blocage d'informations permet aux individus de protéger leurs données.
- Le blocage d'informations interdit la transmission de données personnelles à des personnes et organisations privées.
- Toutefois, le blocage d'informations ne s'applique pas à certaines informations fournies à d'autres autorités publiques.
- On bloque certaines infos quand l'intérêt le plus important est de protéger les données des personnes, même si elles sont parfois publiques




Illustration : passage interdit
Source : Adobe Stock

14

14

INFORMATIONS GÉNÉRALES
INFORMATIONS GÉNÉRALES
INFORMATIONS GÉNÉRALES

Secret de fonction

Les membres des autorités et les collaborateurs-trice-s de l'administration ne doivent pas partager les informations confidentielles qui leur ont été confiées ou dont ils/elles ont pris connaissance dans l'exercice de leur fonction.



Illustration : secret
Source : Adobe Stock

15

15


INSTITUT FÜR VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
LEHRGEBIET VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE

Secret de fonction, protection de la sphère privée - débat

Comment le secret de fonction est-il appliqué dans votre unité ?

Donnez des exemples et ouvrez le débat avec votre intervenant-e sur ce sujet.

Quelles sont les conséquences du non-respect du secret de fonction ?



16

INSTITUT FÜR VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
LEHRGEBIET VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE

Exercice récapitulatif

Énoncé des tâches
Par groupe de 2 :

- Expliquez tous les types de données qui doivent être appliqués pour les 2 exemples donnés
- Justifiez vos réponses.

Organisation :

- Temps imparti : 20 minutes
- Méthode de travail : par groupes de deux, avec la classe entière
- Merci d'utiliser également le livret des bonnes pratiques pour compléter

17

17

INSTITUT FÜR VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE
LEHRGEBIET VERGLEICHENDE POLITIKWISSENSCHAFT UND SYSTEMLEHRE

Résumé

Protection des données

- Protéger la sphère privée
- Accorder le droit de consultation du dossier personnel

Protection des données (Blocage d'informations)

- La transmission de données personnelles à des personnes et organisations privées est limitée

Confidentialité légale

Secret de fonction

- Les informations confidentielles parvenues ou portées à la connaissance des membres des autorités et des collaborateurs de l'administration ne doivent pas être partagées


Principe de transparence

- L'autorité communique activement des informations ou permet l'accès au dossier
- Renforcer la transparence et la confiance dans l'administration
- Toute personne a le droit de consulter des documents officiels

18

Institut fédéral de la formation, de l'éducation et de la jeunesse
Bundesinstitut für Berufsbildung, Bildung und Arbeitsmarktdienste
www.bbbf.ch

Avez-vous des questions ?



Merci de votre participation et bonne continuation !

19

19

Institut fédéral de la formation, de l'éducation et de la jeunesse
Bundesinstitut für Berufsbildung, Bildung und Arbeitsmarktdienste
www.bbbf.ch

Fournir des renseignements

20

20


Institut fédéral de la formation, de l'éducation et de la jeunesse
Bundesinstitut für Berufsbildung, Bildung und Arbeitsmarktdienste
www.bbbf.ch

Objectifs du thème «Fournir des renseignements»

- Vérifier de manière autonome si la demande d'informations relève bien de la compétence de votre service en posant des questions ouvertes et fermées
- Fournir des renseignements écrits et oraux de manière structurée
- Définir des facteurs permettant une communication adaptée et professionnelle
- Appliquer quelques bonnes pratiques de la communication lors de demandes de renseignements
- Appliquer, à l'aide de cas concrets, la protection des données, le secret de fonction et le principe de transparence

21

21




Lien avec l'entreprise

Compétence professionnelle :
D1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

CI : Fournir des renseignements – situation de travail 4 :
Les employés de commerce fournissent des renseignements oraux et écrits sur la base des demandes des clients ou des fournisseurs. Ils vérifient si la réponse relève bien de leur compétence. Si tel n'est pas le cas, ils redirigent le client ou le fournisseur vers le service ayant la compétence requise pour répondre. Ils répondent aux demandes de manière structurée. Si nécessaire, ils assurent le classement et/ou l'archivage de la correspondance.

22

22



E-learning – Exercice 01

1) PARTIE 1 : (env. 10 minutes)
De manière individuelle, complétez votre livret des bonnes pratiques sur le thème de la protection des données et secret de fonction pour toutes les pages.


2) PARTIE 2 : (env. 15 minutes)
De manière individuelle, écrivez sur les post-it les divers renseignements que vous fournissez aux usager-ère-s. Ajoutez-les sur des post-it et collez-les sur les vitres en 2 groupes, à savoir :

- « faire attention au secret de fonction »
- « renseignement général ».

Expliquez pourquoi vous avez ajouté votre exemple dans telle ou telle catégorie.

23

23



Quel sens donné à ce thème ? – Exercice 02


- Pourquoi est-ce que fournir des renseignements de manière complète est important dans notre vie de tous les jours ? Et dans la vôtre ? Avez-vous déjà reçu des informations partielles ou erronées ? Qu'est-ce que cela vous a provoqué personnellement ?
- Pourquoi est-ce utile au travail ?
- Comment fournir des renseignements professionnels dans le cadre de votre travail ?

• -> Lien avec la compétence professionnelle :
– «D1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs»

Durée : env. 15 minutes

24

24

 Direction de la formation et de l'apprentissage
Bureau de l'administration et de la gestion
www.formation.gouv.be

Testons vos connaissances Allons plus loin - Exercice 03


Prenez votre téléphone et indiquez le code que votre intervenant-e vous donne sur le logiciel Mentimeter : www.mentimeter.com

Répondez aux questions.

Votre intervenant-e complètera les éléments au fur et à mesure.

25


25

 Direction de la formation et de l'apprentissage
Bureau de l'administration et de la gestion
www.formation.gouv.be

Le processus de la demande de renseignements


26

26

 Direction de la formation et de l'apprentissage
Bureau de l'administration et de la gestion
www.formation.gouv.be

Exercice 04

Lors de votre formation sur le e-learning, vous avez découvert le processus suivant :



```

graph LR
    A[Enregistrer une demande] --> B[Vérifier la compétence]
    B --> C[Traiter la demande]
    C --> D[Clôturer le traitement de la demande]
    
```


Dans votre service ou entité, il est possible que le vôtre soit différent. N'hésitez pas à le compléter ou le modifier si nécessaire.

Chaque groupe explique ce processus à l'aide de 2 à 3 exemples tirés du contexte professionnel (le vôtre). Présentation en plénière.

Temps : 20 minutes puis 10 minutes de présentation.

27

27


Ministère de l'Éducation nationale
Ministère de l'Enseignement supérieur
Ministère de l'Enseignement technique

Exercice 05

Passons au concret.


Par groupe de 2, travaillez sur les 2 situations proposées (cas n°1 et cas n°2) qui vous sont distribuées maintenant.

Corrigez ensemble.

Durée : 25 minutes au total

28

28


Ministère de l'Éducation nationale
Ministère de l'Enseignement supérieur
Ministère de l'Enseignement technique


Retour de pause

Chaque personne donne 1 élément qu'elle a retenu durant la matinée.

Cet élément doit être différent d'une personne à l'autre.

29


29


Ministère de l'Éducation nationale
Ministère de l'Enseignement supérieur
Ministère de l'Enseignement technique

Demandes de renseignements simples VS avancés

30

30

 Ministère de l'Éducation, du Supplémentaire et de l'Enseignement Supérieur
Institut National de la Recherche Scientifique
Institut National de la Recherche Scientifique

Demandes de renseignements simples VS avancées – Exercice 06


Dans le cadre du e-learning, vous avez traité de 2 sortes de demandes, à savoir :

- Demandes de renseignements simples
- Demandes de renseignements avancées

Maintenant que nous avons été plus loin sur ce sujet, expliquez avec vos propres mots la différence entre ces 2 sortes de demandes puis indiquez les données qui sont susceptibles d'être transmises ou non.

31


31

 Ministère de l'Éducation, du Supplémentaire et de l'Enseignement Supérieur
Institut National de la Recherche Scientifique
Institut National de la Recherche Scientifique

Et les principes administratifs

32

32

 Ministère de l'Éducation, du Supplémentaire et de l'Enseignement Supérieur
Institut National de la Recherche Scientifique
Institut National de la Recherche Scientifique

Principes administratifs – Discussion

Lors de votre 1^{er} jour de CI, vous avez traité des principes administratifs suivants :

- 1) Principe de légalité
- 2) Principe de l'intérêt public
- 3) Principe de proportionnalité
- 4) Principe de la bonne foi
- 5) Principe de l'égalité et de l'interdiction de l'arbitraire

De quoi vous souvenez-vous quant à ces 5 principes ?

Comment utiliser les 5 principes dans le cadre d'une demande de renseignements ?

33

33

INSTITUT FÜR STRATEGISCHE KOMMUNIKATION
BERLINER UNIVERSITÄT DER KUNST
LEHRGEBIET FÜR STRATEGISCHE KOMMUNIKATION

La communication

34

34

INSTITUT FÜR STRATEGISCHE KOMMUNIKATION
BERLINER UNIVERSITÄT DER KUNST
LEHRGEBIET FÜR STRATEGISCHE KOMMUNIKATION

Objectifs

- Définir des facteurs permettant une communication adaptée et professionnelle
- Appliquez quelques bonnes pratiques de la communication lors de demandes d'usager-ère-s

35

35

INSTITUT FÜR STRATEGISCHE KOMMUNIKATION
BERLINER UNIVERSITÄT DER KUNST
LEHRGEBIET FÜR STRATEGISCHE KOMMUNIKATION

L'essentiel en bref


- Lors de la demande de renseignements, mais aussi dans le cadre de votre travail quotidien, vous êtes en contact avec différents groupes d'intérêt.
- Pour assurer une communication de qualité, tenez compte – dans la situation concernée :
 - de ce que vous dites exactement,
 - de la manière dont vous vous exprimez,
 - de votre comportement.



Illustration - situation de communication
Source : Adobe Stock

36

36


INSTITUT FÉDÉRAL DE RECHERCHE
ÉLECTRONIQUE ET COMMUNICATIONS
INFORMATIQUES

Les facteurs pertinents d'une communication réussie – Ex. 07

Consignes :


Étape 1 : imaginez que vous donniez un renseignement.
Réfléchissez aux facteurs de réussite importants dans la communication avec les administré-es (par ex. sourire au téléphone).
Comment pouvez-vous vous assurer que l'autre personne se sente à l'aise et bien conseillée ? Et qu'elle soit satisfaite du renseignement ?
Et au téléphone ? Avez-vous déjà dit à quelqu'un : « mon collègue n'est pas disponible, il est aux WC » ? Est-ce bien ou non ?

Étape 2 : définissez au moins 10 facteurs de réussite et partagez vos résultats avec la classe entière.

Organisation
Temps imparti : 3 minutes de réflexion individuelle puis 7 minutes ensemble
Méthode de travail : travail individuel puis retour en plénière

37

37



INSTITUT FÉDÉRAL DE RECHERCHE
ÉLECTRONIQUE ET COMMUNICATIONS
INFORMATIQUES

Les théories de la communication

- Il existe une multitude de théorie sur la communication.
- Il est important de faire attention car certaines théories ne sont plus d'actualité, voire fausses.
- Avant de partir sur une théorie, vérifiez qu'elle soit juste. Effectuez des recherches, par exemple sur Wikipédia : [la communication](#). Il en existe bien d'autres.

38

38



INSTITUT FÉDÉRAL DE RECHERCHE
ÉLECTRONIQUE ET COMMUNICATIONS
INFORMATIQUES

L'inclusivité

- La société parle également d'inclusivité. Les CI ne sont pas le lieu de discussion sur ce thème. Cependant, en tant que collaboratrice et collaborateur de l'administration publique, vous devez le prendre en compte dans votre communication.
- Si vous le souhaitez, l'EPFL a réalisé des capsules vidéos expliquant des éléments quant au langage inclusif. Nous vous encourageons à aller les regarder pour mieux comprendre ce qui se cache derrière ces 2 mots : <https://www.epfl.ch/about/equality/fr/langage-inclusif/outils/capsules/>

39

39

 Direction d'Économie, d'Énergie et de Services
Bureau de l'Administration des Contributions
Rue de la Gare 10, 1000 Lausanne

Est-ce tout ?

Nous avons encore 3 éléments à prendre en compte, à savoir :

- Les groupes d'intérêt
- Le service au public
- La précision du renseignement

Après ces 3 points, vous aurez tout en votre possession pour fournir des renseignements de manière professionnelle.

40


40

 Direction d'Économie, d'Énergie et de Services
Bureau de l'Administration des Contributions
Rue de la Gare 10, 1000 Lausanne

Groupes d'intérêts

41

41

 Direction d'Économie, d'Énergie et de Services
Bureau de l'Administration des Contributions
Rue de la Gare 10, 1000 Lausanne

Groupes d'intérêts – Exercice 08

Définition
Groupe d'individus qui ont un intérêt commun pour une prestation dispensée par une collectivité publique (Commune, Canton, Confédération).

Exercice
Par groupes de 2, définissez les différents groupes d'intérêts liés à vos services et précisez si le groupe est interne ou externe à vos services.

Sur des post-it, déposez-les sur un mur de la classe (le même pour tout le monde), afin d'avoir une vision globale.

Temps imparti : 10 minutes

42


42

 Ministère de l'Économie, des Finances et du Développement durable
Direction générale des Finances publiques
Service des impôts des particuliers

Le service au public

43

43

 Ministère de l'Économie, des Finances et du Développement durable
Direction générale des Finances publiques
Service des impôts des particuliers

Le service au public – Exercice 09


Que veut dire pour vous le terme « service au public » ?

Qu'est-ce que cela veut dire dans le cadre d'une demande de renseignements ?

Quelles sont les différences entre le secteur privé et le public ?

44

44

 Ministère de l'Économie, des Finances et du Développement durable
Direction générale des Finances publiques
Service des impôts des particuliers

Et maintenant ?

Vous avez tous les éléments pour pouvoir fournir des renseignements complets, à savoir :

- un processus personnalisé de votre service ou entité,
- les notions de secret de fonction et de protection des données,
- les liens avec les principes administratifs et la manière de les utiliser dans une demande de renseignements,
- la manière de communiquer en prenant en compte :
 - les divers facteurs d'une communication professionnelle,
 - les groupes d'intérêts et l'influence de les prendre en considération dans sa communication,
 - le service au public.

Mais il en reste encore un !

45

45

Direction régionale de l'économie, de l'industrie, du commerce et des services
Région de Bruxelles-Capitale
Région wallonne

La précision du renseignement

- Communiquer c'est facile. On le fait tout le temps.
- Donner un renseignement ça peut être plus compliqué surtout si on n'est pas toujours précis. Vous n'y croyez pas ? Alors regardons cette vidéo pour s'en assurer : [La façon dont ce papa prouve l'importance des mots à ses enfants est géniale](#)
- Et de votre côté ? Que peut-il se passer si vous n'êtes pas précis dans votre travail par rapport aux renseignements que vous donnez ?

46

46

Direction régionale de l'économie, de l'industrie, du commerce et des services
Région de Bruxelles-Capitale
Région wallonne

Pratiquons

47

47

Direction régionale de l'économie, de l'industrie, du commerce et des services
Région de Bruxelles-Capitale
Région wallonne

Atelier Communication – Exercices 10

Vous allez découvrir 3 postes. Pour chacun de ces postes, vous allez y rester 20 minutes. Après ce laps de temps, vous continuerez dans les autres postes. Les postes sont conçus de la manière suivante :

- **Comprendre les jeux de rôle** (poste 2) et ce qui est attendu – 10 minutes (ex. avec intervenant-e)
- **Poste 1** : Résoudre des mini-cas – 20 minutes
- **Poste 2** : Réaliser des jeux de rôle – 20 minutes (intervenant-e à votre disposition)
- **Poste 3** : Répondre à une demande écrite – 20 minutes

Pas besoin de suivre un ordre. Les 3 postes doivent avoir été traités.

48

48

INSTITUT FÜR SOZIOLOGIE UND SYSTEMISCHE FAMILIENARBEITUNG
AN DER UNIVERSITÄT ZÜRICH
FAKULTÄT FÜR SOZIOLOGIE UND ANTWERTEGEBUNG

Cas pratiques – Exercice 11

Exercices pratiques sur la famille Olsson et Oberholzer, par groupe de deux.

Temps imparti : 30 minutes :

- 10' – cas n°1
- 10' – cas n°2
- 10' – discussion en plénière

Si vous avez beaucoup d'avance, le cas n°3 peut également être réalisé.

Consignes : voir document : 11 – Consignes familles Olsson et Oberholzer

49

49

INSTITUT FÜR SOZIOLOGIE UND SYSTEMISCHE FAMILIENARBEITUNG
AN DER UNIVERSITÄT ZÜRICH
FAKULTÄT FÜR SOZIOLOGIE UND ANTWERTEGEBUNG

Résumons

50

50

INSTITUT FÜR SOZIOLOGIE UND SYSTEMISCHE FAMILIENARBEITUNG
AN DER UNIVERSITÄT ZÜRICH
FAKULTÄT FÜR SOZIOLOGIE UND ANTWERTEGEBUNG

Temps d'évocation

Situation de départ

Aujourd'hui, vous avez traité de manière intensive le thème « Fournir des renseignements ».

Prenez un moment pour vous (10 minutes au minimum), pour définir comment vous allez utiliser ce que vous avez appris dans votre pratique professionnelle.


Vous pouvez réaliser une check-list, noter quelques bonnes pratiques ou/et écrire des réponses standards, etc ...

Ce que vous faites ici, doit pouvoir vous aider sur le terrain.

Dans le cas où vous auriez plus de temps, vous pouvez réaliser l'exercice 12 - Placemat.

51

51




HAW
Hochschule für Angewandte Wissenschaften
HAW Ostschweiz Aargau
HAW Nordostschweiz Graubünden

Clôture

52

52



HAW
Hochschule für Angewandte Wissenschaften
HAW Ostschweiz Aargau
HAW Nordostschweiz Graubünden

Lors de cette journée de présence, vous...

- ... avez expliqué le principe de transparence avec vos propres mots
- ...pouvez décrire les concepts de protection des données, secret de fonction ainsi que le principe de transparence
- ...appliquez, à l'aide de cas concrets, la protection des données, le secret de fonction et le principe de transparence.
- ... vous êtes penché-e-s sur la manière dont vous pouvez vérifier la compétence lors de la demande de renseignements,
- ... avez testé une procédure structurée pour fournir des renseignements par écrit et oralement,
- ... avez appliqué les facteurs de réussite d'une bonne communication dans différents exemples pratiques.

53

53



HAW
Hochschule für Angewandte Wissenschaften
HAW Ostschweiz Aargau
HAW Nordostschweiz Graubünden

Travail de suivi


- A la suite de ce CI, merci de réaliser le travail de suivi qui se trouve sur le e-learning à cet endroit :
- www.extranet.ov-ap.ch -> connexion -> blended learning -> ORFO2023 CI1 ->

Orfo 2023 Pérennisation des connaissances

- du module : CI 1 2 f4 - Fournir des renseignements

54

54



Le Centre d'entreprises du canton
de Valais est affilié à la Confédération
 suisse des Chambres de Commerce et d'Industrie

Notre prochain CI


- Lors du prochain cours interentreprises, nous nous pencherons sur le thème « Gérer les inscriptions dans divers registres, gérer la base de registres et la base de clientèle ».
- En guise de préparation, vous effectuez le travail préparatoire, le e-learning ainsi que le zoom préalable (dans votre convocation). Important : planifiez celui-ci suffisamment tôt, afin d'avoir assez de temps pour la mise en œuvre. Consultez votre convocation si besoin.

55

55


Le Centre d'entreprises du canton
de Valais est affilié à la Confédération
 suisse des Chambres de Commerce et d'Industrie

Avez-vous des questions ?



Merci de votre participation et bonne continuation !

56

56
