

Cours interentreprises, bloc 1  
Mandat de transfert 1.1

# 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.

- 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 ?
- Dans la partie "réflexion", vous avez répondu à 3 questions. Sur cette base et sur la partie procédure, quels enseignements importants pouvez-vous en tirer (min. 3) ? Que feriez-vous de la même manière et que feriez-vous différemment, etc. ? Justifiez vos réponses dans la section "**Enseignements ou learnings**".

**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.

## Remarques concernant la solution

- À partir de votre documentation, créez un document unique contenant les informations clés suivantes :
  - **Situation initiale** : décrivez la situation initiale de votre démarche à l'aide des questions fournies.
  - **Démarche** : décrivez votre démarche étape par étape sous forme de texte. (pas de diagramme)
  - **Réflexion** : réfléchissez à votre démarche à l'aide des questions fournies.
  - **Enseignements** : énumérez vos principaux enseignements.
  - **Volume/format/taïlle** :
    - Situation initiale et procédure : 3-4 pages (Format A4)
    - Réflexion et enseignements (learnings) : 1-2 pages (Format A4)
    - Total : 5 pages maximum  
(format A4 ; format de fichier : PDF ; taille du fichier : 5 Mo maximum)
- Illustrez votre démarche à l'aide d'images et d'exemples. Veuillez toutefois toujours respecter le secret professionnel et la protection des données. Aucun nom, personne, etc. ne doit apparaître.
- Si vous reprenez des images ou des contenus provenant de manuels, de lois, d'Internet, de livres, etc. ou si vous utilisez des contenus générés par l'IA, veuillez indiquer les sources correspondantes.

## Organisation

- Vous disposez de 4 heures dans l'entreprise pour réaliser cette mission. Si vous avez besoin de plus de temps, veuillez terminer la mission de transfert en dehors des heures de travail.
- Veuillez respecter les délais de remise et de soumission définitive de votre documentation. La direction des cours interentreprises communiquera les dates contraignantes.
- Une fois que vous avez téléchargé la tâche de transfert sur la plateforme numérique, elle ne peut plus être remplacée.
- Après expiration du délai imparti (date de remise), la fenêtre temporelle pour la tâche de transfert se ferme automatiquement et plus rien ne peut être téléchargé (==> 0 point).
- Les soumissions tardives doivent faire l'objet d'une demande écrite auprès de l'autorité compétente conformément aux directives de votre ORF et être approuvées.



## Évaluation

Votre prestation est évaluée sur la base des questions clés suivantes :

<b>Question clé : la situation de départ est-elle décrite de manière complète, structurée et intelligible ?</b>	
La description de la situation de départ contient tous les points exigés par l'énoncé de la tâche. Le contenu est structuré de manière logique et compréhensible 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
<b>Question clé : les différentes étapes de la procédure sont-elles décrites de manière complète, structurée et intelligible ?</b>	
La description est complète et structurée de manière cohérente. Il est clairement indiqué ce que l'apprenti.e 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
<b>Question clé : la façon de procéder fait-elle l'objet d'une réflexion globale ?</b>	
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, justifications ou références liées aux explications précédentes restent parfois incomplètes ou peu claires.	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
<b>Question clé : des enseignements appropriés sont-ils tirés ?</b>	
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