

Quelques bonnes pratiques d'une demande dans le cadre de la délivrance d'un document officiel

*Attention : ce document est un complément aux CI2 – Jour 5 – Examiner les demandes reçues en termes de compétence et d'exhaustivité et
Délivrer des apostilles, des certifications, des autorisations, des attestations et
des papiers de légitimation*

Pour les révisions, merci de bien vouloir vous baser sur les documents complets de la branche.

Quelques questions

Quelle est (ou quelles sont) la(les) différence(s) entre un renseignement et une demande ?

Est-ce que toutes les **demandes** sont des **renseignements** ?

oui non

Pourquoi ? : _____

Est-ce que tous les **renseignements** sont des **demandes** ?

oui non

Pourquoi ? : _____

Déroulement du processus « examiner les demandes »

Par exemple, lors d'un entretien au guichet ou d'une demande par téléphone :



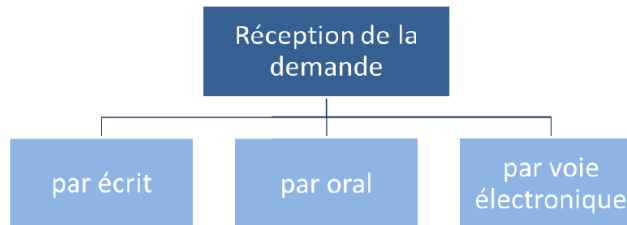
Les termes peuvent être adaptés en fonction de votre service

Sources : CI – Jour 5 – Examiner une demande – Février 2024

1. Traiter la réception de la demande

- a. Accueillir la personne ou lire l'e-mail ou la lettre avec la demande.

Certaines demandes sont obligatoirement faites par écrit, par exemple, lors d'un recours à des examens.



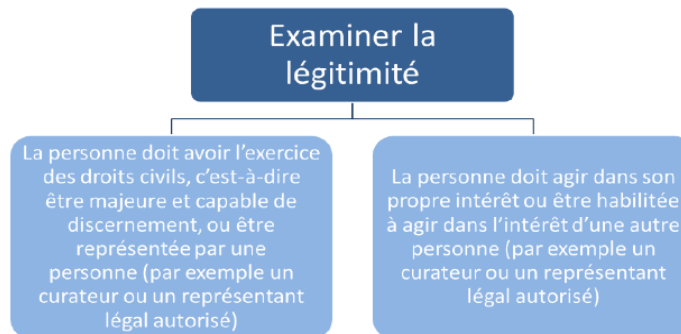
En lien avec le processus « fournir des renseignements » quelle est l'étape correspondante ?

2. Examiner et traiter la demande (= analyse et contrôle avant le traitement des demandes)

- a. S'assurer que la personne est dans le service compétent selon 3 éléments :
 - i. territoriale (dans le « bon service »)
 - ii. matérielle (par ex. si c'est lié à des bases légales)
 - iii. fonctionnelle (si c'est dans la bonne structure hiérarchique (par ex. lors d'un recours))
- b. Si tel n'est pas le cas, transmettre et informer les personnes concernées



- c. Consulter les documents
- d. Vérifier l'exhaustivité des documents (faire compléter si besoin avec éventuellement un délai réaliste)
- e. Examiner la légitimité de la demande (n'importe qui ne peut pas faire une demande sur n'importe quoi)



- f. Demander une signature (si besoin)

3. Clore la procédure

- a. Confirmer la demande (dans les plus brefs délais), en général par écrit avec les éléments suivants :
 - i. confirmation de la demande
 - ii. suite de la procédure
 - iii. éventuellement informations sur les frais
- b. Enregistrer la demande dans le système
- c. Eventuellement, transmettre la demande aux autres services impliqués pour information ou/et traitement

En lien avec le processus « fournir des renseignements » quelles sont les étapes correspondantes aux 2 points ci-dessus ?

Deux éléments importants :

Le **devoir de récusation** signifie que vous ne pouvez pas traiter la demande en raison d'un intérêt personnel mais aussi de la partialité. Cela tient au fait que les auteurs/trices de la demande ont droit à ce que celle-ci soit traitée par une personne neutre et objective.

Les **principes administratifs** vous permettent de donner des éléments importants dans la demande. Pour rappel, il y a 5 principes administratifs :

- principe de légalité
- principe d'égalité
- principe de bonne foi
- principe d'intérêt public
- principe de la proportionnalité

sans oublier le secret de fonction et la protection des données.

Quelles sont les erreurs à éviter **dans votre travail** lorsqu'une demande arrive ?

Retrait ou suspension d'une demande

Définition : retrait

Définition : suspension d'une demande

Différence(s) : _____

Déroulement du processus « délivrer un document officiel »

Cette partie du processus est une sous-activité de l'étape 2 ci-dessous :



Les termes peuvent être adaptés en fonction de votre service

Sources : CI – Jour 5 – Examiner une demande – Février 2024

Les documents officiels sont nombreux. 3 sont mis en avant ici :

- **Certifications (ou légalisations) :**
preuve officielle qu'une copie, un extrait, une transcription ou une photographie est conforme au document original.
- **Autorisations :**
certaines activités sont soumises à autorisation. Cela signifie qu'une personne souhaitant exercer une activité de ce genre doit au préalable demander une autorisation à l'office compétent.
- **Apostilles :**
document écrit par lequel l'authenticité d'un document publié est certifiée par une autorité officielle suisse (par ex. lorsqu'un document doit être reconnu par une autorité étrangère).

Et chez vous ? Que délivrez-vous comme document officiel ?

Votre processus

Sur la base des éléments d'une demande pour la délivrance d'un document, créez votre propre processus ci-dessous (ou sur une feuille à part si trop petit) :

Etapas	Quoi	Principes administratifs liés ou/et secret de fonction / protection des données	A quoi dois-je faire attention
<i>Exemple :</i> <i>Etape 1</i>	<i>Demande de duplicata d'une formation certifiante</i>	<i>Demande faite par écrit -> règlement XXX</i>	<i>M'assurer de prendre les coordonnées correctes de la personne</i>

Quelles sont les autres demandes de votre service qui rentrent dans ce même système ou/et pour lesquelles vous pourriez faire la même chose ?

En résumé

Notez ici tous les points importants de ces thèmes sous forme de texte, d'image, de processus, etc.

Mes notes

Mes notes
