

**Question 14**

Points

Objectif évaluateur	1.1.3.1.1-2	Mission de l'entreprise formatrice	10 points
---------------------	-------------	------------------------------------	-----------

**Situation de départ**

Une base légale constitue la base des activités effectuées par les administrations publiques. Les domaines d'activités des administrations publiques sont variés, intéressants et très exigeants. L'exécution de la base légale doit être menée à bien dans le cadre des principes administratifs, par exemple en garantissant l'égalité de toutes les parties, et d'autre part, les services doivent être fournis dans l'esprit « d'une attitude et d'une prestation centrées sur les clients ».

Dans la tâche ci-dessous, concentrez-vous sur un domaine d'activité/un service de votre entreprise formatrice que vous prendrez comme référence pour répondre aux questions.

Cette question est composée de quatre parties (de a. à d.). Vous pourrez obtenir 10 points au maximum.

**Tâche**

- a. Quelles prestations de services sont fournies dans ce domaine d'activité/dans ce service ? Citez trois prestations de services correctes. Vous obtiendrez 1 point pour chaque prestation de service correcte, total 3 points.

Domaine d'activité/service :

---

**Prestations :**

1<sup>re</sup> prestation

---



---

2<sup>e</sup> prestation

---



---

3<sup>e</sup> prestation

---



---



---

**T 3**

Points  
obtenus

b. A quels groupes d'intérêts externes avez-vous affaire dans le cas des prestations de services citées sous a. et quelles préoccupations et quels intérêts ces groupes d'intérêts représentent-ils ? Pour chaque prestation de service, définissez un groupe d'intérêts externe et une préoccupation/un intérêt de ce groupe d'intérêts. Les réponses ne doivent pas se répéter. Vous obtiendrez 1 point pour chaque groupe d'intérêts correct avec la préoccupation pertinente/l'intérêt pertinent, total 3 points.

Points

1 <sup>re</sup> prestation	
Groupe d'intérêts externe	Préoccupation/intérêt

1

2 <sup>e</sup> prestation	
Groupe d'intérêts externe	Préoccupation/intérêt

1

3 <sup>e</sup> prestation	
Groupe d'intérêts externe	Préoccupation/intérêt

1

c. Les processus de travail sont souvent consignés par écrit sous la forme de descriptions des processus et/ou d'ordinogrammes. Citez et expliquez deux raisons professionnelles pour lesquelles il est judicieux de consigner les processus de travail par écrit. Vous obtiendrez 1 point pour chaque raison correcte, total 2 points.

1

---



---



---



---



---

1

T 5

Points  
obtenus

- d. Pour le traitement complet des demandes des clients, on se réfère, au sein de l'administration cantonale, à la description de processus figurant ci-dessous. Analysez ce processus de travail et proposez deux manières de l'optimiser que vous justifiez. Vous obtiendrez  $\frac{1}{2}$  point pour chaque proposition d'optimisation pertinente et  $\frac{1}{2}$  point pour chaque justification, total 2 points.

Points

Processus :

Traitement complet des demandes des clients

Description de processus :

1. Réceptionner la demande du client
2. Vérifier la compétence

Si l'on est compétent :

3. Traiter et régler la demande

Si l'on n'est pas compétent :

4. Expliquer au client que l'on n'est pas compétent et lui assurer que le collaborateur concerné par la demande prendra contact avec lui
5. Poser une note manuscrite sur le bureau du collaborateur compétent pour lui demander de rappeler au numéro de téléphone indiqué

**1<sup>re</sup> proposition d'optimisation**

---

---

---

---

 $\frac{1}{2}$ 

**Justification**

---

---

---

---

 $\frac{1}{2}$ **T 1**Points  
obtenus

**2<sup>e</sup> proposition d'optimisation**

---

---

---

---

**Justification**

---

---

---

---

Points

½

½

**T 1**

Points  
obtenus