

Question 11

Points

Objectif évaluateur	1.1.3.1.1-2	Mission de l'entreprise formatrice	15 points
---------------------	-------------	------------------------------------	-----------

Situation de départ

En raison de quelques départs à la retraite, votre office a subi une importante rotation du personnel. Le/la chef-fe de votre office planifie un workshop avec tou-te-s les collaborateurs/collaboratrices. But de cette démarche : aborder les objectifs et les prestations de services de votre office avec toute l'équipe. Il/elle vous demande de l'aider dans la préparation du workshop.

Cette question est composée d'une partie (a.). Vous pourrez obtenir 15 points au maximum.

Tâche

- a. A l'aide de 5 exemples, montrez quels conflits d'intérêts peuvent naître entre vous-même en tant que prestataire de services et différents groupes d'intérêts de votre office. En outre, présentez une possible ébauche de solution. Vous obtiendrez 1 point par groupe d'intérêts avec un conflit d'intérêts réaliste et 2 points par ébauche de solution correcte, total 15 points.

Je choisis l'office/le tribunal suivant (veuillez cocher) :

Administration xx

Groupe d'intérêts	Conflit d'intérêts avec prestation de services	Ebauche de solution
Commune/ville/canton en fonction de la réglementation	Maximisation des émoluments perçus	Application cohérente du tarif des émoluments
Groupe d'administrés « débiteurs »	Horaires d'ouverture aussi larges et confortables que possible	Ouvertures nocturnes jusqu'à 20 h, élargissement de l'offre en ligne

3

3

T 6

Points
obtenus

Groupe d'intérêts	Conflit d'intérêts avec prestation de services	Ebauche de solution		Points
<p><i>Groupe d'administrés « créanciers »</i></p>	<p><i>Traitement rapide des demandes</i></p>	<p><i>Créer des procédures (liées aux mandats de comparution), éliminer les temps morts</i></p>		3
<p><i>Groupe d'administrés « infothèques »</i></p>	<p><i>Accès complet et immédiat aux registres et aux livres à tout moment</i></p>	<p><i>Processus clairement définis, simples et rigoureux, élargissement de l'offre en ligne</i></p>		3
<p><i>Juge de la mainlevée de l'opposition, juge conciliateur</i></p>	<p><i>De préférence, pas de procédures qui seraient évitables</i></p>	<p><i>Mise au courant des débiteurs, y compris à propos des actions sans perspectives de succès dans le cadre de la notification des commandements de payer</i></p>		3

Indication de correction

Il incombe aux experts de procéder à une subdivision du nombre maximal de points en paliers entiers de 0 point à 3 points par groupe d'intérêts décrit, par conflit d'intérêts avec la prestation et par ébauche de solution. Pour que des points soient attribués, il faut toutefois que, par ligne, un groupe d'intérêts soit décrit et qu'au moins un conflit d'intérêts avec la prestation soit cité. Si, à une ligne donnée, un seul groupe d'intérêts est décrit ou si un seul conflit d'intérêts est noté = 0 point.

T 9

Points
obtenus