

Question 14

Points

Objectif évaluateur	1.1.3.1.1-1	Mission de l'entreprise formatrice	18 points
----------------------------	--------------------	---	------------------

Situation de départ

Dans votre commune, vous entrez quotidiennement en contact avec différents groupes d'intérêt.

Cette question est composée d'une partie (a.). Vous pourrez obtenir 18 points au maximum.

Tâche

- a. Remplissez le tableau ci-dessous et répondez aux questions suivantes à l'aide de six exemples :
- Quels sont les différents groupes d'intérêt avec lesquels vous entrez en contact ?
 Comment caractérisez-vous/décrivez-vous ces groupes d'intérêt ?
 Quelles sont les demandes de ces groupes d'intérêt ? Citez une demande dans chaque cas.
 Pour tout groupe d'intérêt nommé, pour toute description et pour toute demande du groupe d'intérêt, vous obtiendrez chaque fois 1 point, total 18 points.

Groupe d'intérêt	Description	Demande	
<i>Habitants</i>	<i>Les habitants de la commune de X sont le principal groupe d'intérêt de l'administration communale.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Offre importante dans la commune (piscine, bibliothèque, écoles de musique, terrains de jeux, etc.) • Prestations et services de qualité (élimination des déchets régulière, nettoyage fréquent, conseil de qualité, etc.) • Veulent être servis avec affabilité et compétence • Souhaitent recevoir des renseignements et des informations intelligibles • Veulent être informés des décisions politiques • Exigent de la transparence 	1 1 1
<i>Nouveaux résidents</i>	<i>De nouveaux résidents viennent de s'installer dans la commune de X. Ils ont beaucoup de questions, parce qu'ils ne connaissent pas encore très bien leur nouvel environnement.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ont besoin de beaucoup d'informations et d'un bon service de conseil, car ils ne connaissent pas encore le lieu ni la région. 	1
<i>Contribuables</i>	<i>Il peut s'agir tant de personnes physiques que de personnes morales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • S'attendent à être soumis à une taxation équitable • Faible coefficient d'impôts 	1
<i>Collaborateurs</i>	<i>Les travailleurs et collaborateurs sont les employés de la commune. Ils fournissent des services aux clients.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ils souhaitent bénéficier d'une ambiance de travail agréable, de possibilités de formation continue, d'un paiement des salaires ponctuel, de salaires équitables, de bonnes conditions de travail, de possibilités de participation (cogestion), etc. 	1
			T 9
			Points obtenus

Groupe d'intérêt	Description	Demande	Points
Membres du Conseil communal	Les membres du Conseil communal représentent la commune auprès des instances extérieures/à l'extérieur. Chaque membre du Conseil communal est compétent pour un secteur.	<ul style="list-style-type: none"> • Souhaitent entretenir une bonne collaboration avec l'administration • Traitement rapide des dossiers 	1 1
Autres administrations	Par exemple autres administrations communales ou administrations cantonales.	<ul style="list-style-type: none"> • Souhaitent entretenir une bonne collaboration • Les lois prescrites sont mises en œuvre 	1
Confédération	Administration fédérale	<ul style="list-style-type: none"> • Souhaitent entretenir une bonne collaboration • Les lois prescrites sont mises en œuvre 	1
Police, armée	La police et l'armée sont des points de contact particuliers. On peut leur donner plus d'informations qu'à une compagnie d'assurance, par exemple, car elles occupent un échelon hiérarchique supérieur.	<ul style="list-style-type: none"> • Veulent bénéficier d'un traitement de niveau supérieur 	1 1
Etat	La Confédération et le canton fixent les lois.	<ul style="list-style-type: none"> • Exige que les lois soient respectées. 	
Concurrence	On pourrait éventuellement considérer comme concurrence les autres communes.	<ul style="list-style-type: none"> • Concurrence loyale (par exemple ne dire à aucune personne déménageant de la commune que sa nouvelle commune de domicile est bien pire que la nôtre/que les cartes journalières ne proposent pas beaucoup de choses à bon marché) 	1 1 1
Fournisseurs	Des marchandises (par exemple matériel de bureau, vignettes déchets) peuvent être commandées auprès du fournisseur.	<ul style="list-style-type: none"> • Souhaitent avoir des commandes régulières • Paiement rapide de la facture 	
Personne formulant une réclamation	Se plaint de la qualité d'un produit, d'un service/d'une prestation ou d'un faisceau de faits en général.	<ul style="list-style-type: none"> • Souhaite recevoir des témoignages de compréhension ou de regret, des excuses et de bonnes suggestions de solutions 	

Indication de correction

La liste des réponses n'est pas exhaustive.
D'autres réponses pertinentes sont possibles.

T 9Points
obtenus