



Kanton Bern
Canton de Berne



Compétences pour une administration numérique

Caractéristiques d'un travail efficace dans un environnement professionnel numérisé

Pour travailler dans une administration numérique, il faut être capable d'utiliser les technologies informatiques de manière efficace, sûre et responsable. Cela suppose la faculté d'employer des méthodes de travail modernes, de s'adapter aux changements technologiques et d'évaluer les informations et médias numériques de manière critique.

En se remettant sans cesse en question et en échangeant sur les évolutions numériques, on améliore constamment ses propres aptitudes.

Celles-ci nous permettent d'anticiper les défis numériques auxquels nous confronte notre travail et d'y faire face de manière efficace. Nous contribuons ainsi à optimiser les processus et les services nécessaires au bon fonctionnement d'une administration numérique.



Aptitude au changement/motivation à apprendre

Disposition à impulser des innovations de manière constructive, à reconsidérer les connaissances acquises et le comportement habituel et capacité à conjuguer nouvelles connaissances et expérience.

- teste activement les outils et systèmes à disposition et de nouvelles méthodes de travail
- se tient informé-e des évolutions et changements numériques dans l'administration
- s'adapte rapidement aux nouvelles exigences et modes de travail
- identifie les potentiels d'optimisation concernant ses propres compétences numériques
- s'organise pour s'approprier continuellement les nouvelles connaissances utiles



Conscience du risque

Aptitude à évaluer les chances et risques en situation, à prendre des décisions et à agir de manière responsable.

- perçoit et comprend les dangers et les risques dans l'environnement de travail numérique
- protège les appareils du mieux possible contre les risques en matière de sécurité
- connaît et suit les règles de protection des données et les instructions cantonales
- garantit la sécurité des données particulièrement dignes de protection
- gère et protège ses propres identités numériques



Compétence médiatique

Capacité à utiliser différents canaux médiatiques et leurs contenus de manière compétente et critique, de travailler dans ces canaux et d'y créer des contenus.

- utilise les médias sociaux et médias en ligne avec compétence et de manière sûre
- vérifie la crédibilité et l'exactitude des informations fournies par des médias et des résultats de recherches
- partage des informations via les médias de manière responsable
- observe la netiquette lors de l'utilisation de médias
- crée et édite des contenus numériques adaptés aux groupes cibles dans des formats adéquats (p. ex. texte, image, son et vidéo)
- comprend et respecte les droits d'auteur et les licences

Social-Media-Netiquette



Compétence en matière d'informations et de données

Capacité à rechercher, à consulter et à exploiter des données, informations et contenus avec des moyens électroniques, ainsi qu'à évaluer la pertinence et l'exactitude des sources et des contenus.

- élabore des stratégies de recherche efficaces pour obtenir des informations de manière ciblée
- utilise des sources et des canaux d'information variés
- évalue de manière critique la crédibilité et la fiabilité des sources de données, des informations et des contenus numériques
- documente les données de manière claire et traçable
- organise et sauvegarde les données et informations de façon structurée et systématique
- utilise des données de manière ciblée pour prendre des décisions



Compétence TIC et AI

Capacité à utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) et les systèmes fondés sur l'intelligence artificielle (IA) de manière efficiente et adaptée à la situation.

- comprend les bases des outils et systèmes numériques et de l'IA ainsi que leurs possibilités d'utilisation et leurs limites
- utilise des systèmes TIC et IA dans le travail de manière efficiente, adéquate et sûre
- sait paramétrer les environnements numériques
- résout des problèmes techniques simples de manière autonome et sait à qui demander de l'aide
- donne des instructions précises et efficaces aux systèmes IA pour obtenir des informations pertinentes (prompting)
- contrôle de manière critique la crédibilité et la fiabilité des résultats générés par l'IA et d'éventuels contenus discriminatoires



Compétence en matière de processus

Capacité à élaborer des processus de travail efficaces, à les piloter et à les améliorer constamment, afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles.

- documente les processus de travail de manière claire et compréhensible
- identifie les potentiels d'automatisation des tâches routinières
- intègre la technologie pour accroître la productivité et réduire les erreurs
- implémente de nouveaux processus de manière ciblée pour atteindre les résultats visés
- vérifie et optimise régulièrement l'efficacité et la rentabilité des processus de travail
- utilise des indicateurs pertinents pour surveiller et améliorer les processus
- adapte avec souplesse les processus aux exigences futures



Compétence en matière de collaboration

Capacité à mettre en œuvre efficacement les technologies numériques pour collaborer, coopérer et communiquer.

- utilise de manière proactive et efficace les outils numériques de communication et de collaboration
- utilise des plateformes numériques appropriées pour échanger et pour éditer des contenus et des fichiers avec d'autres personnes
- connaît les règles de la communication en ligne et adapte son comportement en fonction du contexte
- sait quand il faut passer à un échange personnel
- teste et utilise des formes modernes de travail et de coopération
- travaille de manière interdisciplinaire avec diverses personnes et utilise efficacement les connaissances collectives pour atteindre le but visé



Réflexion et action visionnaires / stratégiques

Capacité à percevoir et à mettre en lien les évolutions complexes et dynamiques et à en dégager les interventions envisageables.

- analyse les tendances actuelles et futures en matière de transformation numérique
- suit les évolutions technologiques et leurs répercussions sur l'administration
- identifie et évalue les opportunités et les risques que présentent ces évolutions
- tire des conclusions pour l'élargissement de sa propre sphère de responsabilités
- adapte les stratégies et les projets aux tendances importantes et aux nouvelles exigences



Sens de l'innovation / créativité

Disposition à rechercher de nouvelles voies et capacité à développer des idées et solutions même non conventionnelles.

- examine les défis sous différentes perspectives pour élaborer de nouvelles amorces de solutions
- utilise les outils numériques de manière ciblée pour impulser des idées et des solutions
- applique des méthodes de travail innovantes
- considère les erreurs comme des changes et des „accélérateurs de développement“
- surmonte les obstacles pour permettre des solutions créatives



Orientation clientèle

Disposition à adapter son comportement et la qualité de son travail en fonction des besoins des clients et clientes.

- communique clairement et de manière professionnelle avec la clientèle via les canaux numériques
- détermine et anticipe les changements dans les besoins de la clientèle, et réagit de manière adéquate
- développe par ses propres méthodes des solutions centrées sur la clientèle appropriées



Sens du service

Conscience du lien de dépendance qui existe entre le prestataire de services et sa clientèle et disposition à organiser l'ensemble du processus conformément aux conditions générales et de la manière la mieux adaptée au client/à la cliente.

- utilise la numérisation comme outil pour optimiser les prestations et créer des solutions les plus efficaces possibles pour la clientèle
- réorganise les processus administratifs et les services pour apporter une valeur ajoutée maximale à la clientèle
- adapte les services aux évolutions spécifiques de la branche
- élabore des solutions numériques durables