

---

**Employé de commerce CFC de la branche de formation et d'examens Administration publique**

**Pratique professionnelle – écrit/deuxième partie/spécifique au groupe  
professionnel OE CI pour les apprentis des administrations cantonales**

**Série 2023/01**

---

Nom/prénom  
du candidat \_\_\_\_\_

Numéro de candidat \_\_\_\_\_

Arrondissement d'examen \_\_\_\_\_

Entreprise formatrice \_\_\_\_\_

---

**Visas des experts pour chaque question corrigée :**

9	10	Points obtenus (total de la partie 30 %)
/4	/26	

**Signature de l'expert 1** \_\_\_\_\_

**Signature de l'expert 2** \_\_\_\_\_

**SOLUTIONS  
CONFIDENTIELLES**

## Question 9

Points

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.2.1.1-2</b>	<b>Missions de l'Etat</b>	<b>4 points</b>
----------------------------	--------------------	---------------------------	-----------------

### Situation de départ

Vous êtes à la fin de votre formation et votre formateur vous demande de préparer une réunion d'information pour les apprentis de première année.

L'objectif de cette réunion est de présenter aux apprentis quelques tâches de l'administration cantonale et l'interaction entre les différents départements et directions.

Cette question est composée d'une partie (a.). Vous pourrez obtenir 4 points au maximum.

### Tâche

- a. Citez une tâche importante pour quatre différents départements/directions de l'administration cantonale. Par département/direction, décrivez une interface avec un office ou une unité organisationnelle (au niveau cantonal ou fédéral). Vous obtiendrez  $\frac{1}{2}$  point par tâche mentionnée du département concerné/de la direction concernée et  $\frac{1}{2}$  point par interface correcte assortie d'une explication. Vous pourrez obtenir 4 points au total.

Département concerné/direction concernée	Tâche	Interface avec un office/une unité organisationnelle	Explication de l'interface	Points obtenus
<b>Ex. : département des infrastructures et des ressources humaines</b>	<b>Ex. : mesures dans le domaine des infrastructures cantonales et des conditions de travail des collaborateurs du canton dans le respect d'un développement durable</b>	<b>Ex. : office du personnel du canton</b>	<b>Ex. : soutien et conseil en matière de RH</b>	$\frac{1}{2}$
<i>Département des finances</i>	<i>Octroi des moyens financiers nécessaires au fonctionnement des offices cantonaux et à la fourniture des services publics ; planification des recettes et des dépenses, et contrôle de la gestion des fonds</i>	<i>CCF (contrôle cantonal des finances)</i>	<i>Contrôle des comptes des différents offices cantonaux</i>	$\frac{1}{2}$
<i>Département de la santé et de la sécurité sociale</i>	<i>Soutien de personnes rencontrant des problèmes socio-économiques ou de santé ainsi que des difficultés d'intégration</i>	<i>Hôpitaux cantonaux</i>	<i>Assurer les traitements dans toutes les spécialités médicales</i>	$\frac{1}{2}$

Département concerné/direction concernée	Tâche	Interface avec un office/une unité organisationnelle	Explication de l'interface	Points
<i>Département de l'économie et des sports</i>	<i>Assurer la promotion du développement économique, touristique et régional du canton ainsi que des sports</i>	<i>Fédérations sportives internationales</i>	<i>Promotion de l'implantation de fédérations sportives internationales dans le canton</i>	$\frac{1}{2}$
<i>Département de la formation</i>	<i>Département de la formation</i>	<i>Office de la protection des mineurs</i>	<i>Protection des mineurs vulnérables</i>	$\frac{1}{2}$

***Indications de correction***

*D'autres solutions pertinentes sont possibles.*

*Les départements/directions et l'unité organisationnelle de l'interface doivent être nommés correctement. Pas de points partiels.*

*Il convient de tenir compte des spécificités cantonales/régionales.*

T 2

Points obtenus

## Question 10

Objectifs évaluateurs	1.1.3.1 1.1.3.1.1-2	Expliquer la mission de l'entreprise formatrice <b>Mission de l'entreprise formatrice</b>	26 points	Points
-----------------------	------------------------	--	-----------	--------

### Situation de départ

Vous êtes en dernière année de formation et vous devez réfléchir à quelques points essentiels relatifs à la mission de votre entreprise formatrice.

Votre entreprise formatrice : \_\_\_\_\_ (veuillez noter)

Cette question est composée de cinq parties (de a. à e.). Vous pourrez obtenir 26 points au maximum.

### Tâche

- a. Citez trois groupes d'intérêt qui collaborent avec votre entreprise formatrice et expliquez pour chacun d'eux deux raisons pour lesquelles il fait appel à votre entreprise.  
 Vous obtiendrez 1 point par groupe d'intérêt et 1 point par justification correcte.  
 Vous pourrez obtenir 9 points au total.

Groupe d'intérêt	Pour quelle raison fait-t-il appel à votre entreprise ?	Points
<i>Formateurs d'entreprises formatrices</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation obligatoire pour les personnes qui souhaitent former un apprenti dans une entreprise</li> <li>- Formation continue sur les nouvelles dispositions pour sa propre profession</li> </ul>	3
<i>Fonctionnaires communaux et cadres supérieurs</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation à la gestion de collectivités locales</li> <li>- Formation professionnelle continue et perfectionnement</li> </ul>	3
<i>Personnel de sécurité privé</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation à l'application des dispositions intercantonales</li> <li>- Développement d'une meilleure coordination avec la sécurité publique (police)</li> </ul>	3

### Indications de correction

D'autres solutions pertinentes sont possibles.

Points obtenus

- b. Sélectionnez deux des groupes d'intérêt que vous avez mentionnés et décrivez leurs attentes vis-à-vis de votre entreprise. Citez deux attentes par groupe d'intérêt. Vous obtiendrez  $\frac{1}{2}$  point par attente, vous pourrez obtenir 2 points au total.

Groupe d'intérêt sélectionné	Attentes vis-à-vis de votre entreprise	Points
<i>Formateurs d'entreprises formatrices</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Instruments de simplification de la formation professionnelle en entreprise</i></li> <li>- <i>Informations sur les instances pouvant apporter un soutien dans la réalisation de l'apprentissage</i></li> </ul>	1
<i>Personnel de sécurité privé</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Acquisition des compétences nécessaires à l'exercice de sa propre profession</i></li> <li>- <i>Attestation de ses propres compétences conformément aux dispositions intercantonales</i></li> </ul>	1

***Indications de correction***

D'autres solutions pertinentes sont possibles.

- c. Votre entreprise formatrice souhaite améliorer sa gestion interne de la qualité. Citez trois critères importants pour la qualité de service et formulez deux propositions d'amélioration pour chaque critère. Vous obtiendrez 1 point par critère pertinent et  $\frac{1}{2}$  point par proposition d'amélioration. Vous pourrez obtenir 6 points au total.

Critères pour la qualité de service	Propositions d'amélioration	Points
<i>Haut niveau de satisfaction des utilisateurs</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Extension du guichet en ligne</i></li> <li>- <i>Directives communes en ce qui concerne la satisfaction des participants aux cours</i></li> </ul>	2
<i>Réactions rapides par e-mail</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Réglementation relative à la gestion de l'information</i></li> <li>- <i>Réaction dans les 24 heures</i></li> </ul>	2
<i>Faible taux d'erreur</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Application systématique du principe des quatre yeux</i></li> <li>- <i>Formation continue des collaborateurs</i></li> </ul>	2

T 8

Points  
obtenus

- d. Votre entreprise formatrice souhaite organiser un événement pour expliquer de nouvelles dispositions relatives à la formation professionnelle supérieure. Une centaine de personnes sont attendues.
- Choisissez la forme de communication optimale pour l'événement pour garantir que ces informations importantes seront correctement comprises et justifiez votre choix.
- Vous obtiendrez 1 point pour une réponse correcte assortie d'une justification appropriée.

*Présentation des informations à l'aide d'appareils multimédias et workshop d'approfondissement en seconde partie de journée, en fonction du nombre de participants et pour que tous obtiennent les mêmes informations.*

**Indications de correction**

*D'autres solutions pertinentes sont possibles.*

- e. Complétez le tableau ci-dessous avec deux arguments par case relatifs à la décision d'organiser un événement tel que décrit au point d.
- Vous obtiendrez 2 points pour chaque case remplie de manière logique et pertinente avec deux arguments. Vous pourrez obtenir 8 points au total.

Pour	Contre	Points
<p><i>Information uniforme</i></p> <p><i>Rencontrer les personnes intéressées par la formation professionnelle supérieure</i></p>	<p><i>Nombre excessif d'impressions (documents sur papier)</i></p> <p><i>Un nombre élevé de participants pourrait altérer leur attention</i></p>	<p>2</p> <p>2</p>
<p><b>Opportunités</b></p> <p><i>Marketing pour la formation professionnelle supérieure</i></p> <p><i>Echanges et discussions approfondies entre les participants</i></p>	<p><b>Risques/dangers</b></p> <p><i>Trop peu d'inscriptions et donc charge organisationnelle disproportionnée</i></p> <p><i>Nombreux appels de suivi</i></p>	<p>2</p> <p>2</p>

**Indications de correction**

*D'autres solutions pertinentes sont possibles.*