

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

Pratique professionnelle – écrit/première partie/OE entreprise et OE CI pour tous

Série 2023/01

Nom/prénom  
du candidat

Numéro de candidat

Arrondissement d'examen

Entreprise formatrice

SOLUTIONS  
CONFIDENTIELLES

Visas des experts pour chaque question corrigée :

1	2	3	4	5	6	7	8
/7	/6	/9	/12	/13	/10	/9	/4

Points obtenus (total de la partie 70 %)

Signature de l'expert 1

Signature de l'expert 2

## Question 1

Points

Objectif évaluateur	1.1.1.1.1	Marchés publics	7 points
---------------------	-----------	-----------------	----------

## Situation de départ

La Confédération, les cantons et les communes ne peuvent pas attribuer leurs marchés publics à n'importe quelle entreprise. Conformément aux bases légales en matière de marchés publics, différentes procédures sont appliquées en fonction de la valeur du marché.

Cette question est composée de deux parties (a. et b.). Vous pourrez obtenir 7 points au maximum.

## Tâche

- a. Citez quatre types de procédures et expliquez chacune d'entre elles.  
Vous obtiendrez ½ point par type de procédure correct et 1 point pour chaque explication correcte. Total : 6 points.

6

**Procédure de gré à gré :** attribution directe du marché à un ou une soumissionnaire sans appel d'offre.

**Procédure sur invitation :** l'adjudicateur dresse la liste des soumissionnaires qui sont invités à présenter une offre directement, sans qu'il y ait appel d'offres. On doit (si possible) demander au moins trois offres.

**Procédure ouverte :** appel d'offres public, n'importe quel soumissionnaire peut présenter une offre.

**Procédure sélective :** appel d'offres public. N'importe quel soumissionnaire peut présenter une demande de participation. Dans une première étape (contestable), tout-e soumissionnaire doit fournir des justificatifs de qualification, lui permettant dans une deuxième étape d'être sélectionné-e pour présenter une offre. Le nombre de soumissionnaires invités à présenter une offre peut être limité.

**Concours :** les concours d'ingénieurs et d'architectes sont réglés au cas par cas dans les conditions de concours. Il est possible de renvoyer en totalité ou en partie aux dispositions pertinentes des associations professionnelles.

T 6

Points  
obtenus

b. Pourquoi le soumissionnaire le moins cher n’obtient-il pas toujours le marché ?  
Vous obtiendrez 1 point pour la réponse correcte.

*En règle générale, d’autres critères que le prix sont également déterminants.*

---

---

---

---

**Indication de correction**  
*Les points partiels ne sont pas possibles.*  
*Répertoire 12*

Points

1

T 1

Points  
obtenus

Points

## Question 2

Objectifs évaluateurs	1.1.2.3.1 1.1.2.4.1	Techniques d'entretien Comportement correct en cas de réclamations	6 points
-----------------------	------------------------	--	----------

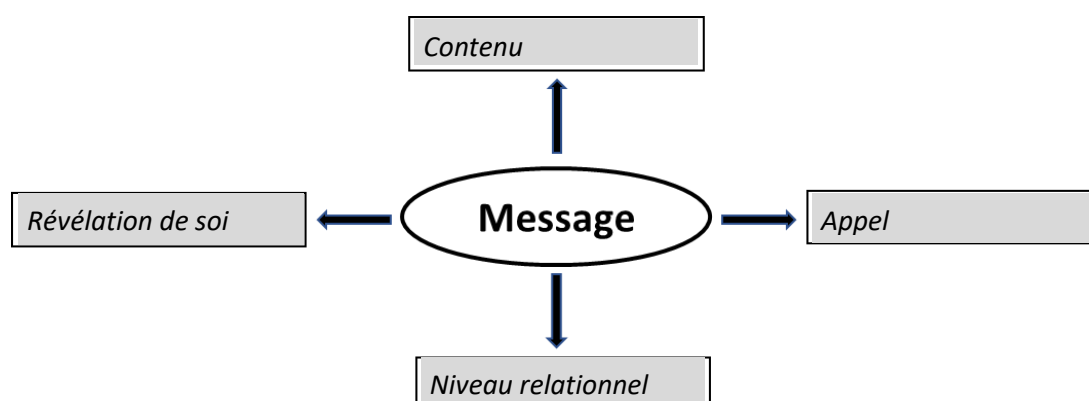
## Situation de départ

Friedemann Schulz von Thun a développé le modèle à quatre oreilles. Chaque message possède quatre facettes : l'émetteur/l'émettrice transmet son message sur quatre « fréquences » et le récepteur/la réceptrice dispose de quatre « oreilles » pour recevoir et interpréter le message.

Cette question est composée de deux parties (a. et b.). Vous pourrez obtenir 6 points au maximum.

## Tâche

- a. Complétez le schéma suivant. Vous obtiendrez ½ point par champ rempli correctement. Total : 2 points.



2

- b. Expliquez ce que signifient ces quatre « fréquences ». Vous obtiendrez 1 point par explication correcte. Total : 4 points.

**Contenu** – le sujet sur lequel je souhaite donner une information. En règle générale, un entretien se déroule **dans un but concret**. Plus le message est clair et objectif, plus il sera interprété correctement. (1 point)

4

**Révélation de soi** – ce que j'exprime sur moi-même. Au cours d'un entretien, chaque être humain révèle quelque chose sur lui-même et fournit un aperçu de sa personnalité. (1 point)

**Appel** – ce à quoi j'aimerais t'inciter : le message d'appel doit amener le récepteur/la réceptrice à faire quelque chose ou à ne pas le faire. (1 point)

**Niveau relationnel** – ma position vis-à-vis de toi : La manière de s'adresser à une autre personne traduit la position de l'émetteur/l'émettrice par rapport au récepteur/à la réceptrice. (1 point)

T 6

Points  
obtenus

## Indication de correction

Répertoire 8

### Question 3

Points

Objectifs évaluateurs	1.1.3.2.1 1.1.3.2	Principes administratifs généraux Traitement de demandes de clients avec application des principes administratifs	9 points
-----------------------	----------------------	---	----------

#### Situation de départ

Afin de protéger les citoyens, la procédure administrative et les principes de l'activité administrative (principes administratifs) correspondants émettent des directives pour les activités quotidiennes des autorités étatiques et des administrations exécutives.

Pendant les cours interentreprises, vous avez découvert les principes de « soumission de l'administration à la règle de droit (principe de légalité) », d'« intérêt public et proportionnalité », d'« égalité devant la loi et interdiction de l'arbitraire » et de « bonne foi ».

Cette question est composée de deux parties (a. et b.). Vous pourrez obtenir 9 points au maximum.

#### Tâche

- a. Décrivez en quoi consiste l'application de ces quatre principes. Vous obtiendrez 1 point par description correcte. Total : 4 points.

Principe	Description
Soumission de l'administration à la règle de droit (principe de légalité)	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'administration ne peut intervenir que lorsqu'une loi l'y autorise.</li> <li>L'administration se conforme aux lois et observe les principes juridiques.</li> </ul>
Intérêt public et proportionnalité	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'activité de l'Etat doit répondre à un intérêt public.</li> <li>Dans l'application du droit, les intérêts publics et les intérêts privés sont comparés et placés dans un rapport raisonnable.</li> <li>Une restriction des droits des citoyens ne peut intervenir qu'en cas de nécessité et doit être motivée par l'intérêt public.</li> </ul>

1

1

T 2

Points  
obtenus

Principe	Description	Points
Egalité devant la loi et interdiction de l'arbitraire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les citoyens sont traités de manière identique.</li> <li>Le droit est appliqué de la même manière pour tous.</li> <li>Deux états de fait similaires ne doivent pas être traités de manière différente.</li> <li>Deux états de fait différents ne doivent pas être traités de manière similaire.</li> </ul>	1
Bonne foi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les relations entre l'administration et les citoyens sont basées sur une confiance mutuelle.</li> <li>Chacun agit de manière conforme aux règles de la bonne foi, c'est-à-dire en évitant les comportements contradictoires et les abus de droit.</li> <li>Les citoyens peuvent légitimement tenir pour acquise l'exactitude des renseignements fournis par l'administration.</li> </ul>	1
<b>Indication de correction</b> Une réponse correcte suffit pour chaque principe.		
b. Vous travaillez au service des constructions. Vous rencontrez les cinq situations suivantes. Montrez quel principe administratif doit être pris en compte <b>en priorité</b> dans le traitement de chaque situation. Vous obtiendrez 1 point par attribution correcte d'un principe. Total : 5 points.		
	<b>Principe devant être pris en compte en priorité</b>	
<b>Situation 1</b> Un terrain appartenant à une personne doit être exproprié pour qu'une route puisse être construite par les pouvoirs publics. Seule la partie du terrain nécessaire à la route est expropriée.	Intérêt public et proportionnalité	1
<b>Situation 2</b> Deux citoyens déposent chacun une demande de permis de construire. Les deux demandes sont similaires et conformes aux bases légales. Par conséquent, elles sont traitées de la même manière.	Egalité devant la loi et interdiction de l'arbitraire	1
		<b>T 4</b>
		Points obtenus

	Principe devant être pris en compte en priorité	Points
<b>Situation 3</b> Un citoyen envoie un e-mail au service des constructions pour connaître la hauteur maximale de la haie qu'il souhaite planter autour de son terrain. L'administration lui répond correctement. Le citoyen peut légitimement tenir pour acquise l'exactitude des renseignements fournis par l'administration.	<i>Bonne foi</i>	1
<b>Situation 4</b> La propriétaire d'une maison située dans le centre historique de Musterville souhaite installer des panneaux solaires sur son toit. L'administration communale doit rejeter sa demande, car le règlement communal de construction interdit la pose de panneaux solaires dans cette zone.	<i>Soumission de l'administration à la règle de droit</i>	1
<b>Situation 5</b> La propriétaire d'une maison a obtenu l'autorisation de la part de la commune de peindre la façade de la maison en vert clair. Son voisin aime beaucoup cette couleur et souhaite peindre sa maison de la même couleur. La commune lui octroie également l'autorisation.	<i>Egalité devant la loi et interdiction de l'arbitraire</i> <i>(soumission de l'administration à la règle de droit ou principe de légalité aussi acceptés)</i>	1
<b>Indication de correction</b> <i>Répertoire 10</i>		
		<b>T 3</b>
		Points obtenus

Points

## Question 4

Objectifs évaluateurs	1.1.3.3.3 1.1.7.2	Principes des actes administratifs Etablir un document	12 points
-----------------------	----------------------	---	-----------

## Situation de départ

Vous avez passé l'examen de maturité professionnelle. Il semble que tout ne se soit pas bien passé lors de l'examen. Vous avez reçu une notification d'échec à l'examen le 2 juin 2023. Vos notes en mathématiques (2,0), français (3,5) et allemand (3,5) vous ont été fatales. La notification datée du jeudi 1<sup>er</sup> juin 2023 (communication des notes) est assortie d'une voie de droit « opposition ». Vous êtes convaincu que cela ne peut pas être vrai, surtout en allemand et en français, car vous êtes doué dans ces disciplines et aviez de bons bulletins semestriels. Vous êtes convaincu qu'il doit y avoir une erreur. Vous n'acceptez pas cette décision sans réagir. Vous voulez vous défendre et consultez la directive générale sur l'examen de maturité professionnelle. Voici les principaux points qui ressortent de celles-ci :

**§ 3 Commission des examens** : Sur mandat de la direction de l'école et du corps enseignant MP, la commission des examens MP établit les critères de réussite de l'examen de la maturité professionnelle.

**§ 12 Réussite de la maturité professionnelle.**

L'examen de la maturité professionnelle est considéré comme réussi lorsque

- la note générale selon § 10 est de 4,0 au minimum ;
- deux notes de branche au maximum sont inférieures à 4,0 ;
- la somme des écarts des notes de branche par rapport à 4,0 vers le bas ne dépasse pas 2,0 unités de note au total.

**§ 16 Droit d'opposition** (§ 46 Loi sur la formation professionnelle et les écoles secondaires : voies de droit)

<sup>1</sup>Il est possible de déposer auprès de l'autorité compétente une opposition dûment motivée contre les décisions en matière d'examens dans un délai de dix jours.

<sup>2</sup>La décision sur opposition peut faire l'objet, dans un délai de 30 jours, d'un recours auprès du Département de la formation et de la culture.

<sup>3</sup>Par ailleurs, la loi sur la procédure et la juridiction administratives s'applique.

Cette question est composée de deux parties (a. et b.). Vous pourrez obtenir 12 points au maximum.

## Tâche

- a. A l'aide du tableau, indiquez la voie de droit et précisez comment vous pouvez vous opposer à cette décision. Vous obtiendrez 1 point par champ correctement rempli. Total : 4 points.

Que faut-il écrire ?	A quels destinataires ?
Opposition motivée dans les délais (30 jours)	Commission d'examen MP
Attendre la décision sur opposition de la commission d'examen MP.	
Recours selon la voie de droit contre la décision sur opposition	Département de la formation et de la culture

4

T 4

Points  
obtenus



- b. Rédigez l'opposition. Veillez à mentionner toutes les informations absolument nécessaires, à motiver correctement l'opposition et à la formuler de manière compréhensible. Vous obtiendrez 8 points pour une opposition correcte et compréhensible.

Points

Expéditeur

Ville Exemple, 07.06.2023

8

Commission d'examen MP

Rue Exemple

0000 Exempleville

**Opposition au résultat de l'examen de la maturité professionnelle**

Madame, Monsieur,

Le 2 juin 2023, j'ai reçu la décision selon laquelle j'avais échoué à l'examen.....

**Indication de correction**

Délai : date de l'opposition entre le 3 juin et le 3 juillet 2023 = 1 point

Destinataire : commission d'examen MP = 1 point

Expéditeur : Apprenti = 1 point

Motif : suppose qu'il s'agit d'une erreur de correction ou d'une erreur dans l'addition des points, a du mal à trouver une autre explication, car toujours de bons bulletins semestriels = 2 points

Formulation compréhensible = 2 points (à l'appréciation des experts)

Signature = 1 point

Répertoire 11

T 8

Points  
obtenus

Question 5

Objectifs évaluateurs	1.1.3.4.3 1.1.7.4	Archivage Gérer les données et les documents	13 points
-----------------------	----------------------	---	-----------

Situation de départ

Vous travaillez dans une administration publique. Les archives d’Etat ont lancé une campagne de sensibilisation à l’archivage des données et des documents. Vous avez été chargé de transmettre les informations à vos collègues de travail.

Cette question est composée de cinq parties (de a. à e.). Vous pourrez obtenir 13 points au maximum.

Tâche

- a. « Les archives sont des mémoires ». Expliquez à vos collègues de travail ce que cette affirmation signifie. Vous obtiendrez 2 points pour une explication compréhensible.

*Les archives servent à l’administration de la justice et à la sauvegarde du patrimoine culturel. Elles contiennent des documents qui peuvent être utilisés pour étayer ou prouver quelque chose et des documents qui rappellent quelque chose.*

- b. Vous expliquez à vos collègues de travail pourquoi des archives publiques sont nécessaires. Citez 3 raisons différentes. Vous obtiendrez 1 point par avantage correct. Total : 3 points.

- Libre accès des citoyens aux informations relatives aux dossiers étatiques
- Information des autorités et de l’administration, administration de preuves
- Mémoire collective et identité culturelle (recherche historique)

Points

2

1

1

1

T 5

Points  
obtenus

- c. Les documents traversent différentes phases et donc aussi des cycles de vie. Vous montrez à vos collègues de travail à quel niveau se situent les documents correspondants. Vous obtiendrez 1 point par réponse correcte. Total : 4 points.

Points

Utilisation	Affaires courantes	Conservation à court terme	Conservation à long terme
Documents ...			
... sur le lieu de travail	X		
... dans les archives intermédiaires		X	
... dans les affaires courantes	X		
... dans les archives d'Etat/définitives			X

1

1

1

1

**Indication de correction**

*Il n'est pas possible de donner plusieurs réponses. Aucun ½ point ne peut être accordé.*

- d. Pour vous aider à classer vos documents, vous utilisez un plan d'enregistrement / de classement. Vous informez vos collègues de travail des 3 indications figurant dans un plan d'enregistrement / de classement. Vous obtiendrez 1 point par mention correcte. Total : 3 points.

1

- Type de dossier
- Droits d'accès / protection des données
- Délais de conservation
- Lieu de stockage
- Site
- Type de conservation (archives définitives, élimination)

1

1

- e. Certains documents doivent être conservés pendant des siècles pour des raisons juridiques et/ou historiques. Citez un exemple. Vous obtiendrez 1 point pour un exemple correct.

Registre des familles  
Plan des canalisations  
Plans de construction  
Plans de zones  
Dispositions légales  
Procès-verbal de conseil communal  
Décisions gouvernementales  
etc.

1

T 8

**Indication de correction**

Répertoire 3

Points  
obtenus

Question 6

Objectif évaluateur	1.1.3.8	Connaissances relatives à l'influence politique sur l'administration	10 points
---------------------	---------	--	-----------

Situation de départ

Vous discutez avec vos collègues de travail de l'influence de la politique sur votre niveau administratif et l'exécution des tâches de celui-ci.  
Au cours de la discussion, différentes questions apparaissent, auxquelles vous devez répondre dans les tâches suivantes.

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

Tâche

- a. Quels sont les différents acteurs de la scène politique ?  
Citez 4 acteurs. Vous obtiendrez ½ point par acteur cité correct. Total : 2 points.

*Peuple*  
*Partis*  
*Associations*  
*Médias*  
*Représentation du peuple / parlement*  
*Gouvernement*  
*Administration*  
*Justice*

Points
½
½
½
½
T 2
Points obtenus

- b. Pour exercer une influence politique, les acteurs disposent de différents instruments politiques et droits civiques. Décrivez les instruments politiques et droits civiques suivants. Vous obtiendrez 1 point par description correcte. Total : 4 points.

Points

Instrument	Description
Initiative populaire	<i>Les citoyennes et citoyens demandent qu'une modification qu'ils proposent d'apporter à la Constitution fédérale fasse l'objet d'une décision populaire.</i>
Référendum	<i>Décision ultérieure des personnes ayant le droit de vote sur une décision du Parlement.</i>
Pétition	<i>Une requête, une demande, une plainte adressée à une instance compétente, par exemple une autorité ou une représentation du peuple.</i>
Motion	<i>Dans une motion, un membre du Parlement demande au gouvernement d'élaborer un amendement à une loi, une décision selon le droit fédéral, cantonal ou communal ou de prendre une mesure déterminée. Ce mandat est contraignant s'il est approuvé par le Parlement.</i>

1

1

1

1

T 4

Points  
obtenus

- c. Quels sont les différents facteurs politiques qui influencent l'administration ? Citez 4 facteurs possibles. Vous obtiendrez 1 point par mention correcte. Total : 4 points.

Points

1

*Volonté de l'électorat**Besoins de l'électorat**Volonté et majorité du Parlement*

1

*Traitement dans les médias, au sein des groupes d'intérêts**Liens sociaux traditionnels**Intérêt personnel*

1

*Valeurs transmises par la politique, comme la solidarité ou le patriotisme**etc.*

1

**Indication de correction***Répertoire 15***T 4**Points  
obtenus

## Question 7

Points

Objectif évaluateur	1.1.4.1.3	Présenter des mesures de marketing pour le site	9 points
---------------------	-----------	---	----------

## Situation de départ

Chaque région souhaite être aussi attractive que possible. Lorsque le site est attrayant, la commune bénéficie des recettes fiscales et les offres d'emploi augmentent. Les réseaux internationaux d'aujourd'hui définissent de nouvelles exigences pour l'attractivité d'un site.

Cette question est composée de deux parties (a. et b.). Vous pourrez obtenir 9 points au maximum.

## Tâche

- a. Différents facteurs déterminent l'attractivité d'un site. Citez 5 facteurs qui déterminent l'attractivité d'un site **pour une entreprise**. Vous obtiendrez 1 point par facteur pertinent. Total : 5 points.

- Disponibilité d'une main-d'œuvre hautement qualifiée, productive et motivée
- Système de formation efficace, centres de formation renommés
- Marché du travail peu réglementé
- Horaires de travail plus longs
- Charges modestes sur les salaires
- Stabilité politique
- Approvisionnement en énergie efficace et stable
- etc.

1

1

1

1

1

- b. Citez 4 facteurs qui déterminent l'attractivité d'un site **pour une personne privée**. Vous obtiendrez 1 point par facteur pertinent. Total : 4 points.  
(sans répéter ceux de l'exercice a).

- Sécurité
- Paysages incomparables et environnement préservé
- Offre de formation
- Vaste gamme d'activités culturelles et de loisirs
- Zone résidentielle rurale ou urbaine
- Zone bien desservie par les transports publics
- etc.

1

1

1

1

## Indication de correction

Autres solutions pertinentes possibles.

Répertoire 4

T 9

Points  
obtenus

## Question 8

Points

Objectif évaluateur	1.1.7.6	Montrer la structure de l'administration et ses compétences	4 points
---------------------	---------	---	----------

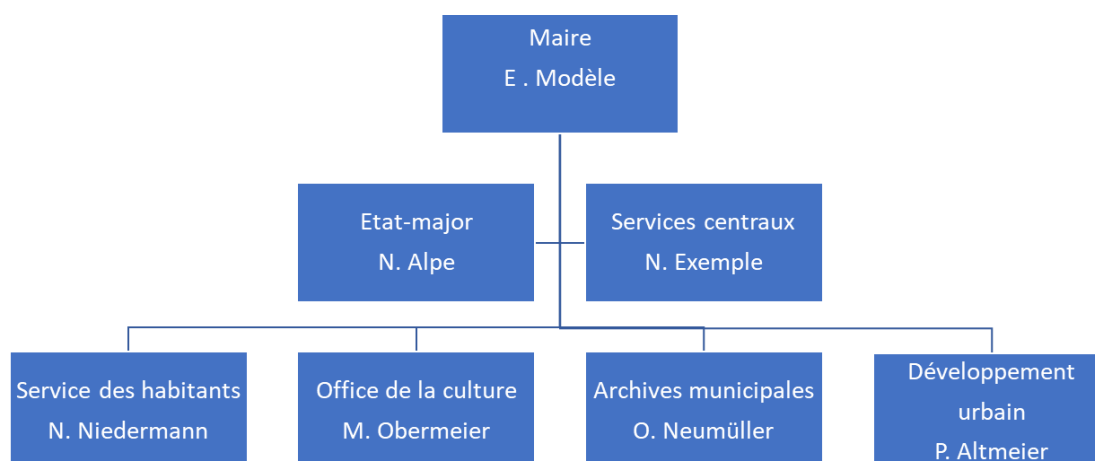
## Situation de départ

Vous avez obtenu un nouveau poste au sein de l'administration municipale de Musterville aux services centraux du département de la présidence. Votre entourage souhaiterait savoir comment ce département de la présidence est organisé et à qui vous avez affaire.

Cette question est composée de deux parties (a. et b.). Vous pourrez obtenir 4 points au maximum.

## Tâche

Répondez aux questions suivantes à l'aide de l'organigramme de l'administration municipale.



- a. Sous l'autorité directe de qui les personnes suivantes sont-elles placées ? Vous obtiendrez 1 point pour chaque mention correcte. Total : 2 points.

N. Alpe :

*Les deux sont placés sous l'autorité d'E. Modèle / du président de la ville*

P. Altmeier :

- b. Le service de développement de la commune estime que les horaires d'ouverture des archives municipales ne sont pas très pratiques pour les clients. Monsieur P. Altmeier charge donc directement une collaboratrice d'O. Neumüller de prolonger d'une heure les horaires d'ouverture des archives municipales. La procédure est-elle correcte ? Justifiez votre réponse. Vous obtiendrez 2 points pour une réponse correcte.

*Non, Monsieur Altmeier n'est pas habilité à donner des ordres à une collaboratrice d'O. Neumüller.*

1

1

2

T 4

Points  
obtenus