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

Pratique professionnelle – écrit/deuxième partie/spécifique au groupe professionnel
pour les apprenti-e-s des administrations cantonales

Série 2015/01

Nom/prénom
du/de la candidat-e

Numéro de candidat-e

Arrondissement d'examen

Entreprise formatrice

Visas des expert-e-s pour chaque question corrigée :

1	2	Points obtenus (total de 30 %)
/4	/26	

Signature de l'expert-e 1

Signature de l'expert-e 2

Question 1

Points

Objectif évaluateur	1.1.2.1.2-2	Missions de l'Etat	4 points
---------------------	-------------	--------------------	----------

Situation de départ

Vous êtes en fin d'apprentissage à l'administration cantonale et votre formateur ne doute pas qu'après 3 ans vous connaissiez parfaitement les départements/directions, les services et leurs principales missions/prestations.

Tâche

Complétez le tableau ci-dessous en insérant les éléments manquants. Vous obtiendrez ½ point par case correctement remplie. Total 4 points.

Missions/prestations	Service	Département/Direction
	Service des automobiles et de la navigation	
	Police cantonale	
	Registre Foncier	
	Service de la population	

1

1

1

1

T 4

Points
obtenus

Question 2

Points

Objectifs évaluateurs	1.1.3.1	Expliquer la mission de l'entreprise formatrice	26 points
	1.1.3.1.1-2	Mission de l'entreprise formatrice	

Situation de départ

L'administration cantonale est composée de différents départements/directions et services parmi lesquels figure votre service :

_____ (veuillez noter s'il vous plaît)

Cette question est composée de 4 parties (a à e). Vous pourrez obtenir 26 points au maximum.

Tâche

- a. Citez trois groupes d'intérêts de votre service. Présentez chaque fois deux prestations/tâches possibles que le Service fournit/réalise pour ces groupes d'intérêts. Vous obtiendrez 1 point par groupe d'intérêts correct et 1 point pour toute mention pertinente d'une prestation/réalisation de tâche (pas de répétitions). Total : 9 points.

Groupe d'intérêt	Pour quelles raisons/dans quels buts s'adressent-ils à votre service ?

3

3

3

T 9

Points
obtenus

- b. Choisissez 2 groupes d'intérêts parmi ceux que vous venez de noter ci-dessus et citez 2 attentes que chaque groupe a envers votre service. Vous obtiendrez ½ point par attente. Total 2 points.

Points

Groupe d'intérêts choisi	Attentes par rapport à votre service

1

1

- c. Votre service souhaite améliorer la gestion de la qualité interne. Citez 3 normes importantes pour la qualité des prestations du service, et pour chacune d'entre elles une mesure d'amélioration concrète. Vous obtiendrez 1 point par norme pertinente et ½ point par mesure d'amélioration pertinente. Total 6 points.

Normes pour la qualité des prestations du service	Mesure d'amélioration concrète

2

2

2

- d. Votre service souhaite organiser une rencontre avec les groupes d'intérêts afin de présenter et d'expliquer certaines nouveautés. Environ 200 personnes sont attendues.

Choisissez le lieu de votre canton qui vous semble le plus adapté pour le déroulement d'une telle rencontre et donnez la raison pour laquelle vous l'avez choisi.

Vous obtiendrez 1 point pour une réponse complète : lieu adapté et raison pertinente du choix.

Lieu/localité	Raison

1

T 9

Points
obtenus

- ## Points

2 x 2

**Points
obtenus**

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

Pratique professionnelle – écrit/deuxième partie/spécifique au groupe professionnel
pour les apprenti-e-s des administrations cantonales

Série 2015/01

Nom/prénom
du/de la candidat-e

Numéro de candidat-e

Arrondissement d'examen

Entreprise formatrice

Solutions
confidentielles

Visas des expert-e-s pour chaque question corrigée :

1	2	Points obtenus (total de 30 %)
/4	/26	

Signature de l'expert-e 1

Signature de l'expert-e 2

Question 1

Points

Objectif évaluateur	1.1.2.1.2-2	Missions de l'Etat	4 points
---------------------	-------------	--------------------	----------

Situation de départ

Vous êtes en fin d'apprentissage à l'administration cantonale et votre formateur ne doute pas qu'après 3 ans vous connaissiez parfaitement les départements/directions, les services et leurs principales missions/prestations.

Tâche

Complétez le tableau ci-dessous en insérant les éléments manquants. Vous obtiendrez ½ point par case correctement remplie. Total 4 points.

Missions/prestations	Service	Département/Direction
<i>Immatriculation des véhicules neufs et usagés</i>	Service des automobiles et de la navigation	<i>Département du territoire et de l'environnement</i>
<i>Assurer, dans les limites de la loi, le maintien de la sécurité et de l'ordre publics</i>	Police cantonale	<i>Département des institutions et de la sécurité</i>
<i>Garantir l'état des droits et charges sur les immeubles en vertu de la publicité foncière.</i>	Registre Foncier	<i>Département des finances et des relations extérieures</i>
<i>Gestion des demandes de naturalisation.</i>	Service de la population	<i>Département de l'économie et du sport</i>

1

1

1

1

T 4

Points
obtenus

Indication de correction

D'autres solutions pertinentes sont possibles. Tenir compte des particularités cantonales/régionales. La mention d'une seule mission par Service et Département/Direction suffit.

Question 2

Points

Objectifs évaluateurs	1.1.3.1	Expliquer la mission de l'entreprise formatrice	26 points
	1.1.3.1.1-2	Mission de l'entreprise formatrice	

Situation de départ

L'administration cantonale est composée de différents départements/directions et services parmi lesquels figure votre service :

_____ (veuillez noter s'il vous plaît)

Cette question est composée de 4 parties (a à e). Vous pourrez obtenir 26 points au maximum.

Tâche

- a. Citez trois groupes d'intérêts de votre service. Présentez chaque fois deux prestations/tâches possibles que le Service fournit/réalise pour ces groupes d'intérêts. Vous obtiendrez 1 point par groupe d'intérêts correct et 1 point pour toute mention pertinente d'une prestation/réalisation de tâche (pas de répétitions). Total : 9 points.

Groupes d'intérêt	Pour quelles raisons/dans quels buts s'adressent-ils à votre service ?	
Employeurs/ Entreprises formatrices	<ul style="list-style-type: none"> - Engagement des personnes en formation (contrat d'apprentissage) - Recherche d'information pour l'obtention de l'autorisation de former 	3
Personnes en formation	<ul style="list-style-type: none"> - Obtenir des informations concernant les conditions contractuelles concernant l'apprentissage - Connaître la procédure de qualification 	3
Formateurs/Formatrices d'apprentis en entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Obtenir des informations pour le déroulement du cours pour les formateurs/formatrices en entreprise - Prendre contact avec les commissaires professionnel-les 	3

Indications de correction

D'autres solutions pertinentes sont possibles.

T 9

Points
obtenus

- b. Choisissez 2 groupes d'intérêts parmi ceux que vous venez de noter ci-dessus et citez 2 attentes que chaque groupe a envers votre service. Vous obtiendrez ½ point par attente. Total 2 points.

Points

Groupe d'intérêts choisi	Attentes par rapport à votre service	
<i>Entreprises formatrices</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Informations correctes, claires et précises - Facilité d'accès aux documents 	1
<i>Personnes en formation</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Informations sur les possibilités de recours - Aide en cas de difficultés en entreprise ou aux cours professionnels ou interentreprises 	1

- c. Votre service souhaite améliorer la gestion de la qualité interne. Citez 3 normes importantes pour la qualité des prestations du service, et pour chacune d'entre elles une mesure d'amélioration concrète. Vous obtiendrez 1 point par norme pertinente et ½ point par mesure d'amélioration pertinente. Total 6 points.

Normes pour la qualité des prestations du service	Mesure d'amélioration concrète	
<i>Taux élevé de satisfaction des usagers (clients)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Développement et extension du guichet en ligne - Directives communes pour la satisfaction des usagers (clients) au guichet 	2
<i>Réponses rapides pour les demandes formulées par e-mail</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Réglementation de la gestion (des informations) de la boîte mail - Réponses rapides dans les 24 heures 	2
<i>Faible taux d'erreurs</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Application cohérente du principe des quatre yeux - Formation continue des collaborateurs/collaboratrices 	2

- d. Votre service souhaite organiser une rencontre avec les groupes d'intérêts afin de présenter et d'expliquer certaines nouveautés. Environ 200 personnes sont attendues.

Choisissez le lieu de votre canton qui vous semble le plus adapté pour le déroulement d'une telle rencontre et donnez la raison pour laquelle vous l'avez choisi.

Vous obtiendrez 1 point pour une réponse complète : lieu adapté et raison pertinente du choix.

Lieu/localité	Raison	
<i>Palais de Rumine à Lausanne</i>	<i>car il est situé au centre ville et il dispose de très grands auditoires. Transports publics et parking à proximité.</i>	1

T 9

Indications de correction

D'autres solutions pertinentes sont possibles. Tenir compte des particularités cantonales.

Points
obtenus

- e. Complétez le tableau ci-dessous relatif au choix d'organiser une rencontre avec les groupes d'intérêts. Pour chaque case remplie de manière logique et pertinente vous obtiendrez 2 points. Total 8 points.

Points

Points positifs du choix	Points négatifs du choix
<i>Information uniforme</i> <i>Rencontrer les entreprises formatrices</i>	<i>Impression excessive de papier, documentation</i> <i>Grand nombre de participants pourrait compromettre l'attention de ces derniers</i>
Opportunités	Risques/menaces
<i>Marketing de la formation professionnelle</i> <i>Echanges entre les participants</i>	<i>Trop peu d'inscriptions et donc salle trop grande</i> <i>Nombre trop élevé de téléphones des personnes intéressées</i>

2 x 2

2 x 2

Indications de correction

D'autres solutions pertinentes sont possibles.

T 8

Points
obtenus