

---

**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 stagiaires EC 3+1**

**Série 2019/01**

---

**Nom/prénom  
du candidat**

**Numéro de candidat**

**Arrondissement d'examen**

**Entreprise formatrice**

---

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

10	11	Points obtenus (total de la partie 30 %)
/16	/14	

**Signature de l'expert 1**

**Signature de l'expert 2**

---

**Question 10**

Points

Objectifs évaluateur	1.1.3.3 1.1.3.3.3	Indiquer les principes légaux Principes des actes administratifs	16 points
----------------------	----------------------	---------------------------------------------------------------------	-----------

**Situation de départ**

Votre collègue vient de se présenter à l'examen de maturité professionnelle. Apparemment, tout ne s'est pas passé de façon optimale à l'examen. Hier, 4 juin 2019, votre collègue s'est vu notifier son échec à l'examen. Les notes : mathématiques 3,0/français 3,5/allemand 3,5. Votre collègue est dans tous ses états et peut à peine comprendre ce qui lui arrive. En effet, c'est surtout dans les langues « français » et « allemand » qu'elle est très forte et qu'elle a de bonnes notes de bulletin scolaire. Elle pense qu'il doit y avoir une erreur de correction et vous demande de la conseiller sur la façon de procéder. Elle vous montre les documents suivants :

**§ 3 Commission des examens**

Sur mandat de la direction de l'école et du corps enseignant MP, la commission des examens maturité professionnelle 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 du degré secondaire supérieur : moyens de droit)

<sup>1</sup>On peut adresser à l'organe compétent une opposition dûment motivée contre les décisions en matière d'examens dans un délai de 10 jours.

<sup>2</sup>On peut adresser un recours au Département de la formation et de la culture contre la décision sur opposition.

<sup>3</sup>Pour le reste, on applique la loi sur la procédure et la juridiction administratives.

Cette question est composée de trois parties (a. à c.). Vous pourrez obtenir 16 points au maximum.

---

 Points  
obtenus

**Tâches****Points**

- a. Vous expliquez à votre collègue à quoi sert essentiellement une voie de droit. Vous obtiendrez 2 points pour une réponse correcte.

**2**

- b. Vous indiquez à votre collègue les points figurant dans une disposition/une décision. Vous obtiendrez 6 points pour une réponse comportant toutes les informations essentielles.

**6****T 8****Points  
obtenus**

- c. Vous rédigez le recours pour votre collègue. Veillez à **respecter le délai** (faire attention à la date), à **l'adresser au/à la bonne destinataire**, à **motiver votre recours en bonne et due forme** et à **la formuler de façon compréhensible** (1 point) et **une présentation correcte** (1 point). Vous obtiendrez 2 points au maximum par solution correcte et pertinente (respecter les quatre critères), total 8 points.

Points

8

T 8

Points  
obtenus

**Question 11**

Points

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.4.1.1</b>	<b>Importance des relations publiques pour les administrations publiques</b>	<b>14 points</b>
----------------------------	------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------

**Situation de départ**

Vous travaillez en tant que remplaçant-e du secrétaire communal au sein de l'administration xx qui est une commune de quelque 5000 habitant-e-s. Etant donné que la commune se trouvera financièrement sous pression à moyen terme, l'autorité exécutive a discuté de mesures d'économies possibles lors de sa dernière réunion. Elle n'a toutefois pris aucune décision, parce que la nécessité d'agir n'est pas encore urgente et qu'il faut d'abord procéder à des clarifications supplémentaires. De source inconnue, la presse locale apprend que l'autorité a parlé de mesures d'économies et dresse dans l'édition du jour un tableau totalement exagéré de changements et de coupures drastiques pour la population. La population, les arts et métiers et les collaborateurs/collaboratrices de la commune réagissent avec indignation à l'article et sont maintenant déstabilisé-e-s.

Etant donné que le secrétaire communal, en vacances, est injoignable, vous êtes en tant que remplaçant-e la personne de contact compétente pour ce qui a trait aux relations publiques. La présidente de commune parle du problème avec vous. Il est certes fâcheux que la discussion informelle de l'autorité ait été rendue publique de cette manière, mais la présidente de commune se demande avec vous si l'on n'y a pas malgré tout gagné une certaine dose d'autocritique en matière de relations publiques.

Cette question est composée de trois parties (a. à c.). Vous pourrez obtenir 14 points au maximum.

**Tâches**

- a. Pour l'avenir, la commune souhaiterait définir des objectifs pour les relations publiques. Décrivez quatre objectifs essentiels des relations publiques. Vous obtiendrez ½ point par objectif pertinent, total 2 points.

<b>Objectif 1</b>		½
<b>Objectif 2</b>		½
<b>Objectif 3</b>		½
<b>Objectif 4</b>		½

**T 2**Points  
obtenus

- b. Vous-même et la présidente de commune vous vous rendez compte que l'autorité aurait dû donner des informations plus activement au sujet de sa discussion sur les propositions d'économies afin d'empêcher un article de ce genre dans les médias. Présentez deux mesures possibles (différentes) liées aux relations publiques que l'autorité exécutive aurait pu prendre directement après sa séance. Décrivez les bénéfices escomptés. Vous obtiendrez 1 point par mesure pertinente et 1 point par description pertinente des bénéfices, total 4 points.

Points

Mesure	Description des bénéfices escomptés

1  
1  
  
1  
1

- c. Etant donné que le dommage est déjà causé dans les médias en raison de la couverture médiatique, il faut maintenant limiter les dégâts et aller de l'avant. Quels types de mesures la commune pourrait-elle prendre dans le cadre des relations publiques pour améliorer la situation après la diffusion de comptes rendus dans les médias ? Proposez 2 mesures liées aux relations publiques (différentes de celles que vous avez citées sous b.) et définissez pour chacune 3 démarches importantes pour la mise en application des mesures. Vous obtiendrez 1 point par mesure liée aux relations publiques pertinente et vous obtiendrez 3 points pour une planification des démarches appropriée pour chaque mesure, total 8 points.

Mesure 1	
Démarches	

1

3

T 8

Points  
obtenus

Mesure 2		Points 1
Démarches		3
		T 4
		Points obtenus

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 stagiaires EC 3+1

Série 2019/01

Nom/prénom  
du candidat

Numéro de candidat

Arrondissement d'examen

Entreprise formatrice

SOLUTIONS  
CONFIDENTIELLES

Visas des experts pour chaque question corrigée :

10	11	Points obtenus (total de la partie 30 %)
/16	/14	

Signature de l'expert 1

Signature de l'expert 2



**Question 10**

Points

Objectifs évaluateur	1.1.3.3 1.1.3.3.3	Indiquer les principes légaux Principes des actes administratifs	16 points
----------------------	----------------------	---------------------------------------------------------------------	-----------

**Situation de départ**

Votre collègue vient de se présenter à l'examen de maturité professionnelle. Apparemment, tout ne s'est pas passé de façon optimale à l'examen. Hier, 4 juin 2019, votre collègue s'est vu notifier son échec à l'examen. Les notes : mathématiques 3,0/français 3,5/allemand 3,5. Votre collègue est dans tous ses états et peut à peine comprendre ce qui lui arrive. En effet, c'est surtout dans les langues « français » et « allemand » qu'elle est très forte et qu'elle a de bonnes notes de bulletin scolaire. Elle pense qu'il doit y avoir une erreur de correction et vous demande de la conseiller sur la façon de procéder. Elle vous montre les documents suivants :

**§ 3 Commission des examens**

Sur mandat de la direction de l'école et du corps enseignant MP, la commission des examens maturité professionnelle 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 du degré secondaire supérieur : moyens de droit)

<sup>1</sup>On peut adresser à l'organe compétent une opposition dûment motivée contre les décisions en matière d'examens dans un délai de 10 jours.

<sup>2</sup>On peut adresser un recours au Département de la formation et de la culture contre la décision sur opposition.

<sup>3</sup>Pour le reste, on applique la loi sur la procédure et la juridiction administratives.

Cette question est composée de trois parties (a. à c.). Vous pourrez obtenir 16 points au maximum.

---

 Points  
obtenus

**Tâches****Points**

- a. Vous expliquez à votre collègue à quoi sert essentiellement une voie de droit. Vous obtiendrez 2 points pour une réponse correcte.

*Les moyens de droit permettent de **contester** les **dispositions** édictées et/ou les **décisions** rendues par les **autorités**.*

**2**

- b. Vous indiquez à votre collègue les points figurant dans une disposition/une décision. Vous obtiendrez 6 points pour une réponse comportant toutes les informations essentielles.

- *Indication des **faits (état de fait)** importants et des **normes légales (base légale)** qui constituent la base de la décision*
- ***Considération/dispositif** : verdict de l'autorité, la **décision elle-même** – c'est-à-dire les droits et les obligations des personnes concernées*
- ***Réglementation des coûts** : taxes ou autres coûts imposés aux personnes concernées*
- ***Indication des voies de recours** avec indication de l'instance et du délai*
- ***Destinataires** : les personnes concernées et éventuellement leurs représentant-e-s, d'autres autorités ou offices*
- ***Dates et signature** : le jour de la prise de décision par l'autorité ; la signature de la personne habilitée à prononcer des décisions ; la date pour l'envoi (importante pour l'évaluation du délai de recours)*

**6****T 8**
**Points  
obtenus**

- c. Vous rédigez le recours pour votre collègue. Veillez à **respecter le délai** (faire attention à la date), à **l'adresser au/à la bonne destinataire**, à **motiver votre recours en bonne et due forme** et à **la formuler de façon compréhensible** (1 point) et **une présentation correcte** (1 point). Vous obtiendrez 2 points au maximum par solution correcte et pertinente (respecter les quatre critères), total 8 points.

Points

Expéditrice

Ville X, le 5 juin 2019

Commission des examens maturité professionnelle (MP)

Rue Y

0000 Ville

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

Madame, Monsieur,

Hier, 4 juin 2019, on m'a notifié mon échec à l'examen...

8

**Indication de correction***Délai : date de l'opposition entre le 4 juin et le 14 juin 2019 = 2 points**Commission des examens MP = 2 points**Motif : se fonde sur le fait qu'il s'agit d'une erreur de correction ou d'une erreur commise lors de l'addition des points ; un échec à cet examen est peu vraisemblable, car les bulletins de notes semestriels ont toujours été bons = 2 points**Formulation intelligible : 1 point (appréciation des expert-e-s)**Une présentation correcte : 1 point***T 8**Points  
obtenus

## Question 11

Points

Objectif évaluateur	1.1.4.1.1	Importance des relations publiques pour les administrations publiques	14 points
---------------------	-----------	-----------------------------------------------------------------------	-----------

## Situation de départ

Vous travaillez en tant que remplaçant-e du secrétaire communal au sein de l'administration xx qui est une commune de quelque 5000 habitant-e-s. Etant donné que la commune se trouvera financièrement sous pression à moyen terme, l'autorité exécutive a discuté de mesures d'économies possibles lors de sa dernière réunion. Elle n'a toutefois pris aucune décision, parce que la nécessité d'agir n'est pas encore urgente et qu'il faut d'abord procéder à des clarifications supplémentaires. De source inconnue, la presse locale apprend que l'autorité a parlé de mesures d'économies et dresse dans l'édition du jour un tableau totalement exagéré de changements et de coupures drastiques pour la population. La population, les arts et métiers et les collaborateurs/collaboratrices de la commune réagissent avec indignation à l'article et sont maintenant déstabilisé-e-s.

Etant donné que le secrétaire communal, en vacances, est injoignable, vous êtes en tant que remplaçant-e la personne de contact compétente pour ce qui a trait aux relations publiques. La présidente de commune parle du problème avec vous. Il est certes fâcheux que la discussion informelle de l'autorité ait été rendue publique de cette manière, mais la présidente de commune se demande avec vous si l'on n'y a pas malgré tout gagné une certaine dose d'autocritique en matière de relations publiques.

Cette question est composée de trois parties (a. à c.). Vous pourrez obtenir 14 points au maximum.

## Tâches

- a. Pour l'avenir, la commune souhaiterait définir des objectifs pour les relations publiques. Décrivez quatre objectifs essentiels des relations publiques. Vous obtiendrez ½ point par objectif pertinent, total 2 points.

Objectif 1	<i>Instaurer et entretenir la confiance</i>	½
Objectif 2	<i>Améliorer l'acceptation et la crédibilité</i>	½
Objectif 3	<i>Créer un climat fondamentalement positif au sein du public</i>	½
Objectif 4	<i>Fournir des informations professionnelles, compréhensibles et vérifiables</i>	½

## Indication de correction

D'autres solutions sont possibles.

T 2

Points  
obtenus

- b. Vous-même et la présidente de commune vous vous rendez compte que l'autorité aurait dû donner des informations plus activement au sujet de sa discussion sur les propositions d'économies afin d'empêcher un article de ce genre dans les médias. Présentez deux mesures possibles (différentes) liées aux relations publiques que l'autorité exécutive aurait pu prendre directement après sa séance. Décrivez les bénéfices escomptés. Vous obtiendrez 1 point par mesure pertinente et 1 point par description pertinente des bénéfices, total 4 points.

Points

Mesure	Description des bénéfices escomptés
Rédiger et envoyer communiqué de presse	Information transparente à propos de la situation factuelle et de la procédure prévue
Réunion d'information pour personnel communal	Ne pas susciter de craintes inutiles et éviter la perte de confiance

1

1

1

1

**Indication de correction**

D'autres solutions pertinentes sont possibles. Les deux solutions proposées **doivent décrire deux mesures et bénéfices distincts.**

- c. Etant donné que le dommage est déjà causé dans les médias en raison de la couverture médiatique, il faut maintenant limiter les dégâts et aller de l'avant. Quels types de mesures la commune pourrait-elle prendre dans le cadre des relations publiques pour améliorer la situation après la diffusion de comptes rendus dans les médias ? Proposez 2 mesures liées aux relations publiques (différentes de celles que vous avez citées sous b.) et définissez pour chacune 3 démarches importantes pour la mise en application des mesures. Vous obtiendrez 1 point par mesure liée aux relations publiques pertinente et vous obtiendrez 3 points pour une planification des démarches appropriée pour chaque mesure, total 8 points.

Mesure 1	Organiser et animer séance d'information sur la situation financière de la commune
Démarches	<p>Avec le soutien de l'administration, l'autorité élabore un concept et une annonce pour une séance d'information</p> <p>L'administration annonce la séance sur divers canaux (site Internet, journaux, affiches, envoi aux ménages)</p> <p>Organiser séance du point de vue du contenu et du point de vue organisationnel (clarifier les faits, préparer des exposés, convier des invité-e-s/expert-e-s, etc.)</p> <p>Organiser, animer et évaluer séance et examiner d'autres mesures</p> <p>Donner des informations sur les résultats et les contenus de la séance sur différents canaux</p>

1

3

T 8

Points  
obtenus

<b>Mesure 2</b>	<i>Créer boîte à soucis en ligne sur ce thème</i>	<b>Points</b> <b>1</b>
<b>Démarches</b>	<p><i>Sur le site Internet de la commune, l'administration crée une boîte à soucis dans laquelle tous les groupes d'intérêts possibles peuvent déposer leurs questions et leurs requêtes sur le thème « plan d'austérité »</i></p> <p><i>Le secrétaire communal réceptionne les requêtes et prépare une réponse</i></p> <p><i>Supervision de la réponse par la présidente de commune ou l'administration des finances</i></p> <p><i>Envoi de la réponse par le secrétaire communal</i></p>	<b>3</b>
<b>Indication de correction</b> <i>1 point par mesure appropriée et 1 point par procédure pertinente.</i>		
		<b>T 4</b>
		<b>Points obtenus</b>