

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

CI 8 – Objectif évaluateur 1.1.3.1.1-3 Mission de l'entreprise formatrice

23.12.2022
www.ov-ap.ch

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/
Amministrazione pubblica

1

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

- Présentation

Guyleen Moreno
Responsable finances groupe horloger
et fiduciaire indépendante
Anciennement comptable aux Prisons de Sion et Brig
- A vous – noms sur bureau
- Repas
- Ordinateur
- Prenez devant vous vos TP + feuilles brouillon

2

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Déroulement de l'enseignement de l'OE 1.1.3.1.1-1/-2/-3

CI 8 – part 1 Théorie (1/2 jour)	CI 8 – part 2 Préparation (1/2 jour)	CI 11 – part 3 Mise en pratique (1/2 jour) – 2 ^e année
- Introduction aux fondamentaux de la mission de l'entreprise - Mandat pour la 3^{ème} partie	- Les apprentis commencent leur présentation PPT en classe – 0.5 j. - Les apprentis qui travaillent dans le même service peuvent se mettre ensemble pour réaliser une présentation en commun	- Les apprentis présentent leur service devant la classe en tenant compte des différents critères - Un feedback est donné les autres apprentis - Bonne base pour l'établissement de votre rapport pratique Préparation à l'EFA oral de la branche ovap

3

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Objectifs

J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Entrent dans cette catégorie :

- les groupes d'intérêts et leurs attentes
- base de donnée + utilité
- le modèle/les objectifs de la législature
- la structure organisationnelle et fonctionnelle
- le contexte historique
- les formes de coopération régionale (= partenaires)
- le positionnement de marché, les avantages du site **Pas à l'oral**
- les chiffres clés financiers et non financiers **Pas à l'oral**
- la gestion et les normes de qualité

Je présente ces thèmes en fonction de mes interlocuteurs, avec des supports pertinents.

4

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Travaux préparatoires

Service	Prestation	Groupe d'intérêts	Partenaire	Directives / Lois	Base de données	Emoluments
---------	------------	-------------------	------------	-------------------	-----------------	------------

Objectif de la demi-journée

- Chacun choisit 1 **prestation** de son service et complète le tableau
- Chaque apprenti présente sa ligne à la fin du cours
- Aspect théorique → Réfléchissez à ce qui correspond à la pratique
- Prenez des notes durant la présentation (idées, méthode, exemples, documents, etc.)**

5

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Privé / Public

Économie privée



- Offre des habits pour tous
- On paie si on veut acheter quelque chose
- Entreprises orientées vers la rentabilité
- Le marché décide de son existence ou de sa disparition

Administration cantonale



- Offre des prestations aux citoyennes du canton
- Le citoyen paie des impôts en fonction de son revenu pour des services offerts par l'Etat
- Le citoyen décide par votations des tâches et moyens (votations et élections)

6

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Mission et prestations de votre service

Mission = C'est le but, le devoir, l'activité, le rôle de l'entreprise. Le pourquoi de son existence

Prestations = Services fournis par une entreprise



Exercice : Discussion sur les différentes missions et prestations des entreprises

7

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

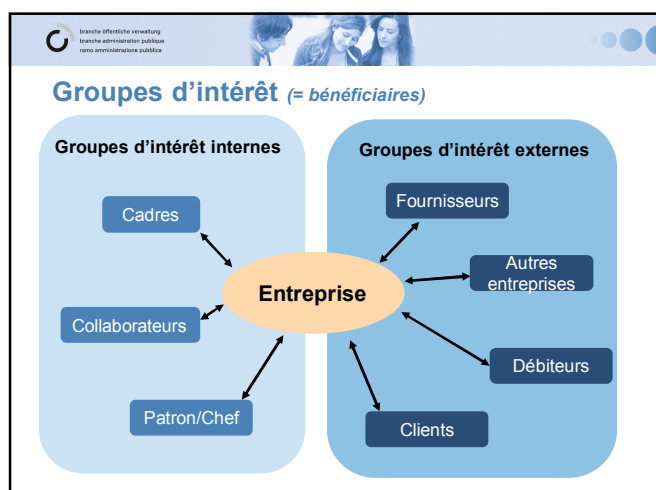
Service des ressources humaines

Exemple

Sa mission

- Le Service des Ressources Humaines de l'Etat du Valais, selon l'art. 5 de la loi sur le personnel, est un Centre de compétences en matière de **management du personnel et d'organisation**.
- Il promeut une **politique des ressources humaines moderne, dynamique, concurrentielle et attractive** dont bénéficie l'ensemble du personnel de la fonction publique.
- Il travaille en **partenariat avec l'ensemble des services de l'administration cantonale**. Il conseille et soutient activement les supérieurs hiérarchiques dans la gestion de leur personnel et se tient à l'entière disposition des employés, en leur offrant des prestations professionnelles répondant à leurs besoins.

8



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Groupes d'intérêt (= bénéficiaires)

Groupes d'intérêt = Groupe d'individus qui a un **intérêt commun** pour une prestation dispensée par une collectivité publique (*commune, canton ou Confédération*). Il existe des groupes d'intérêt internes et externes.



Exercice :

3 groupes représentant : le patron de McDo / les collaborateurs / les clients

• Quelles sont les attentes de chaque groupe d'intérêt ?

• Dans quelles situations, des conflits d'intérêt pourraient survenir ?

Conflit d'intérêt ?

10

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Base de données

- Sert à collecter, stocker, gérer les informations/données en rapport avec une activité
- De plus en plus sous format informatique
- Attention à la confidentialité des données personnelles et privées
- Certaines bases de données peuvent être gérées par plusieurs services (= *harmonisation*)

Exercice :

- Avec quelle base de données travaillez-vous ? Quel est son contenu ?
- Pourquoi répertorier ces données ? Quel est le but final ?

11

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Base de données publiques officielles

Communes

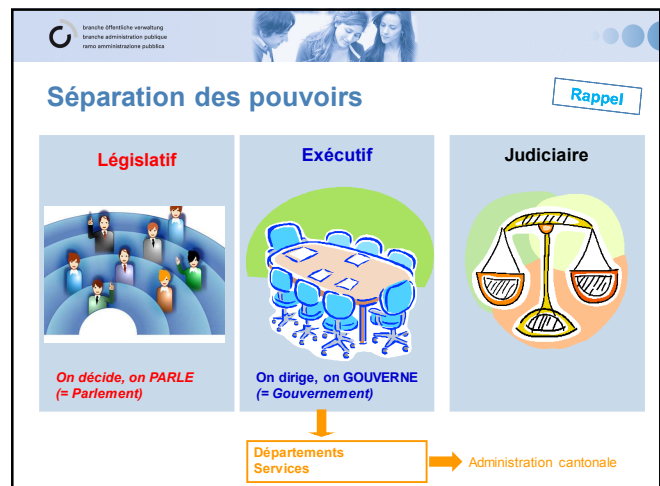
Base de données	Contenu	But / Finalité
Registre des habitants	Données personnelles de tous les habitants de la commune	Envoi de correspondances, permet d'établir les documents officiels (<i>attestation de domicile, etc.</i>)
Registre fiscal	Identité des contribuables de la communes (<i>personnes physiques et morales</i>)	Envoi des déclarations d'impôts
Registre électoral	Identité des contribuables ayant le droit de vote	Envoi du matériel de vote

12

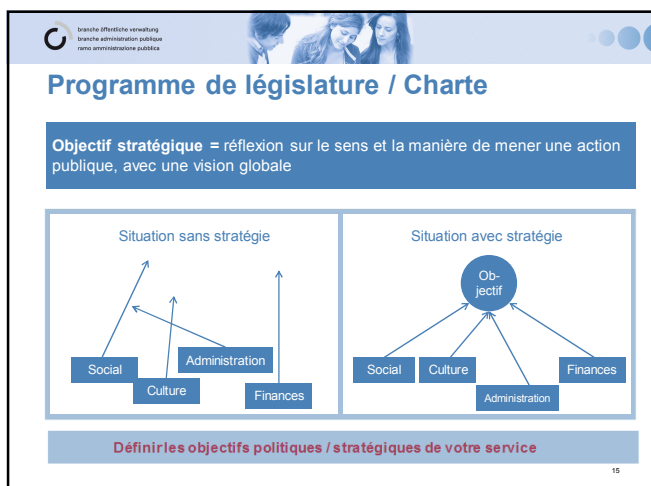
Base de données publiques officielles Canton		
Base de données	Contenu	But / Finalité
Registre des poursuites	Coordonnées des personnes qui sont ou qui ont été en poursuite	Extrait du registre des poursuites (demandé pour l'achat ou la location de maison/appartement)
Registre du commerce	Principales informations sur les entreprises «gérées de manière commerciale» (sociétés, entreprises, associations, fondations, etc.)	Protection du nom de l'entreprise, de l'association ou de la société
Registre des véhicules	Ensemble des véhicules immatriculés en Valais	Identifier les personnes ayant un véhicule (Police, citoyens)
Registre foncier	Inventaire des immeubles se trouvant en Valais (descriptif, nom du propriétaire, forme de la propriété, date d'acquisition)	Permet d'officialiser l'acquisition d'un terrain/d'une maison

13

13

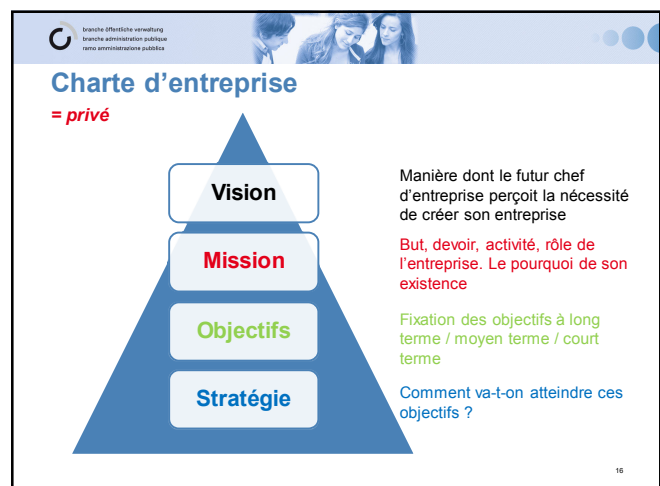


14



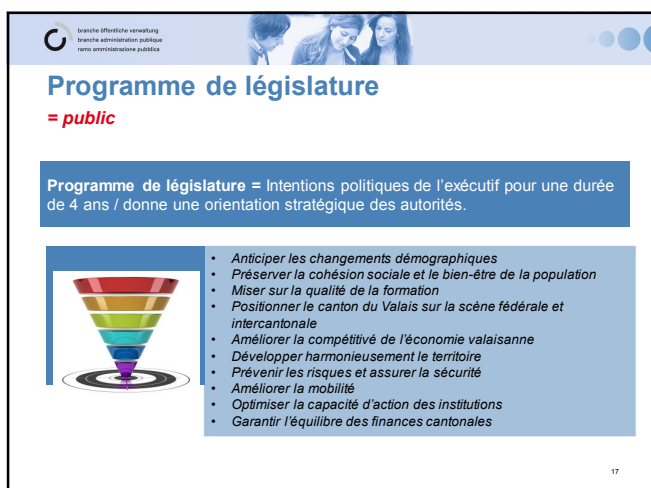
15

15



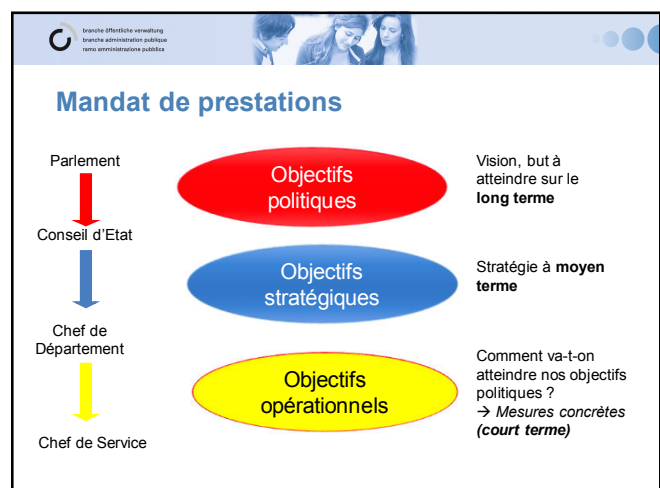
16

16



17

17



18

Mandat de prestations

- Chaque année, les services doivent revoir leur mandat de prestation par rapport aux objectifs politiques fixés (*objectifs, mesures prioritaires*)
- Le Grand Conseil approuve et donne les moyens nécessaires (*votation du budget*)

Approbation

Propositions

19

Objectif et sous-objectifs politiques

Exemple : Service des ressources humaines

OBJECTIF POLITIQUE	
Définir et promouvoir une politique du personnel adaptée aux besoins de l'employeur et aux conditions du marché du travail.	
Sous-objectifs politiques	
1	Proposer et appliquer les mesures permettant à l'Etat du Valais de demeurer un employeur attractif et compétitif sur le marché du travail.
2	Contribuer à l'optimisation organisationnelle de l'Etat du Valais.
3	Appliquer une politique du personnel efficiente, en veillant à l'égalité des chances.
4	Demeurer un des plus importants formateurs du canton du Valais.

Chaque service de l'Etat du Valais a ce document !

<https://parlement.vs.ch/sites/parlement/FR/1/document/10>

2. Actes législatifs / e. Budgets et comptes

20

Mesures prioritaires

Exemple : Service des ressources humaines

Mesures prioritaires	Délai
ad1 1 Soutien au Conseil d'Etat dans la réflexion des problématiques liées à CPVAL	31.12.2019
2 Maintien de bonnes conditions de travail favorisant la conciliation de la vie professionnelle et non professionnelle et demeurer un des plus importants formateurs du canton du Valais.	31.12.2018
ad2 3 Poursuite de la digitalisation des documents en lien avec la gestion du personnel notamment dans le domaine du recrutement.	31.12.2018
ad3 4 Poursuite et promotion de la politique de développement des compétences des cadres.	31.12.2018
5 Réalisation d'un sondage de satisfaction auprès du personnel de l'Administration cantonale.	31.12.2018
6 Coordination et mise en place de l'application du système de gestion de la santé et de la sécurité au travail (MSST) : réalisation des axes prioritaires 2018.	31.12.2018

Quels sont les grands projets/défis de vos services ?

21

Structure organisationnelle et fonctionnelle

Organisation =

Répartir les tâches

Définir des flux de travail appropriés

Structure organisationnelle

Organisation fonctionnelle

22

22

Exemple

Organigramme du Service de l'Application des Peines et Mesures (SAPEM) du 1^{er} Septembre 2017

23

Bases légales

- Nous faisons partie d'un état de droit
- Toute décision de l'Etat vis-à-vis des citoyens doit reposer sur une **base légale**

Le service des ressources humaines

- Lois
- Ordonnances
- Règlements
- Directives
-

24

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Contexte historique

Quels sont les grands événements ou éléments clés qui ont marqué votre service



- Changements importants
- Nouveau chef de service, chef de département
- Introduction d'une nouvelle loi, d'un nouveau règlement
- Moment fort vécu au sein du service
- Nouvelles prestations
- Déménagement
-

25

25

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Indicateurs financiers

Objectif financier = Remplir efficacement et économiquement le mandat de prestations confié (*argent du citoyen*)

Contrairement aux entreprises privées, l'objectif des administrations publiques n'est pas de générer des bénéfices ou des plus values financières.

A quoi servent les indicateurs financiers ?

- Avoir des **informations approfondies** sur la situation financière du canton
- Etablir des **comparaisons** avec les autres cantons
- Évaluer la **situation financière actuelle** et son évolution
- Vérifier l'**efficacité des mesures** mises en place

Pas besoin de présenter

26

26

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Indicateurs financiers

Exemples d'indicateurs financiers

Autofinancement en dixièmes de quotité d'impôt
Le niveau d'autofinancement auquel est parvenue la commune est exprimé en dixièmes de quotité d'impôt. Il s'agit d'un indicateur très important, qui **révèle le capital dont dispose la commune ou le canton pour investir** ou alors pour rembourser des dettes. Il y a lieu d'éviter à tout prix un autofinancement négatif

Quotité de la charge des intérêts
Les intérêts nets sont exprimés en pour cent du revenu. Cet indicateur précise **la part des revenus qui est absorbée par les intérêts**. En règle générale, plus il est élevé et plus l'endettement est important.

Fortune nette/endettement net par habitant
La fortune nette ou l'endettement net sont exprimés en francs par habitant. Cet indicateur doit être interprété avec prudence

Pas besoin de présenter

27

27

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Indicateurs financiers

- Quelles sont les principales recettes/produits de votre service ?
- Quelles sont les principales dépenses de votre service ?



28

28

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Indicateurs non-financiers

Exemples d'indicateurs non-financiers

Satisfaction de la population
Cet indicateur nécessite de sonder la population ou des groupes-cible au moyen de questionnaires

Qualité de la formation dans la scolarité obligatoire
La qualité de l'instruction dans une commune ou un collège peut être mesurée par la proportion d'élèves dans chaque niveau (P, M, G) ou le nombre qui s'orientent vers des études ou un apprentissage

Qualité de l'eau potable
A déterminer avec de fréquents prélèvements d'échantillons qui sont soumis au Laboratoire cantonal. Les résultats doivent être rendus publics au moins deux fois par année.

29

29

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Budget Prison de Sion

Exemple

Compte budgétaire	Budget approuvé	Correctifs budget	Budget ajusté	Utilisé	Budget dispo
31 Charges de biens et serv., autres char	2,025,000.00	104,150.00	2,129,150.00	1,966,671.47	142,478
310 Charges de matières et de marchandises	1,197,000.00	110,930.25	1,086,069.75	969,393.84	116,675
311 Immobilisations ne pouvant être port	43,600.00	69,398.25	112,998.25	117,043.68	4,045
312 Alimentation/alimentation, biens-fonds	142,000.00		142,000.00	136,844.90	5,455
313 Prestations de service et honoraire	141,100.00	104,949.00	246,049.00	242,251.82	3,797
314 Gros entretien et entretien courant	200,900.00	26,807.00	229,607.00	237,250.95	7,443
315 Entretien biens meubles et immob. inc	85,000.00	11,745.00	96,745.00	92,127.03	4,617
317 Dédommagements	265,000.00		265,000.00	239,354.20	25,645
318 Réévaluations sur créances		81.00	81.00	2,604.05	2,604
319 Diverses charges d'exploitation	400.00		400.00	81.00	400
34 Charges financières	300.00	400.00	700.00	665.70	34
36 Charges de transfert (sans amortissem)	273,900.00	37,900.00	311,800.00	309,131.55	2,668
39 Imputations internes	199,400.00		199,400.00	426,246.91	226,946
390 Approvisionem. en matériel à marchand	199,400.00		199,400.00	426,346.91	226,946
4 Revenus	1,352,400.00		1,352,400.00	1,221,603.99	130,796
42 Taxes	455,300.00		455,300.00	395,912.44	59,387

Quelles sont les principales dépenses/recettes de votre service ?

30

30

Indicateurs non-financiers du SRH Exemple

Indicateurs	Réalisé 2016	Planifié 2017	Planifié 2018	Ecart 17/18
ad1 1 Nombre de postulations par mise au concours.	28	22	25	3
2 Mises au concours dont le nombre de postulations est inférieur à 10, en %	39%	40%	40%	0%
3 Taux de mesures d'intégration des personnes handicapées ou ayant des soucis de santé	1.49%	2%	1.5%	-0.5%
ad2 4 Nombre de transferts entre unités organisationnelles (transfert d'un service à un autre suite à une mise au concours interne et/ou externe)	15	15	15	0
5 Nombre d'optimisations organisationnelles bénéficiant d'un soutien méthodologique	145	110	110	0
ad3 6 Taux d'absentéisme (maladie et accident) (durée indéterminée et déterminée, sans les enseignants)	3.5%	3.3%	3.5%	0.2%
7 Taux de démission des employés (durée indéterminée) (sans les mises à la retraite, sans les enseignants)	2.02%	2.5%	2.5%	0%
8 Nombre total de journées de formation suivies par collaborateur (durée indéterminée, sans les enseignants)	2.95	2.5	2.5	0
9 Taux de satisfaction générale du personnel de l'administration cantonale (sondage réalisé en 2018)	0%	0%	75%	75%
10 Nombre de cadres participants aux mesures du programme de développement des compétences de conduite			15	
ad4 11 Nombre d'apprentis à l'administration cantonale au 31.12 (y c les stagiaires MP-E et EMV's qui sont considérés comme des apprentis)	226	195	205	10

31

Formes de coopération régionale

(= **partenaires qui collaborent avec votre service**)

Avec quelles autres autorités communales, cantonales, fédérales ou autres entreprises votre service travaille-t-il ?

Exercice Formez des groupes de 2 personnes et déterminez les **différents partenaires** locaux / régionaux permettant à votre service d'atteindre ses objectifs et/ou de fournir les prestations à vos groupes d'intérêt

Présentation et discussion en plénum.

32

Positionnement et avantages du lieu

Avantages du site = quels sont les avantages que vous pouvez mettre en évidence pour attirer de nouveaux habitants ou contribuables dans le canton du Valais

Positionnement concurrentiel = est-ce que votre service se trouve dans un environnement concurrentiel et quels sont ses concurrents ?

→ Lien à faire avec l'objectif évaluateur vu en 1re année
« Montrer des mesures de marketing pour le site »

Pas besoin de présenter

33

Assurance-qualité

Définition de la qualité :
Aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire, au moindre coût et dans les meilleurs délais, aux besoins des utilisateurs

Assurance-qualité = permet de déterminer, au moyen de standards clairement identifiables, si les buts sont atteints et les améliorations à apporter.

Standards de qualité = indication chiffrée ou tangible qui peut être comparée à des résultats concrets.

34

Assurance-qualité

Comment votre service garantit-il la qualité de ses prestations ?
Qu'a-t-il mis en place concrètement pour assurer la qualité ?



- Procédures
- Guichets spécifiques
- Etude de satisfaction + mesures
- Logiciels informatiques
- Labels qualités
-

35

Y a-t-il des questions ?



36

