



## RAPPORT PRATIQUE

En répondant précisément aux questions suivantes, vous posez les bases de votre examen oral (pratique professionnelle – oral).

L'examen oral est conçu comme une épreuve individuelle et se réfère à la formation pratique que vous avez faite dans l'entreprise formatrice. Ainsi, les expert-e-s aux examens élaborent, sur la base de votre rapport pratique, du programme de formation, des objectifs évaluateurs et des compétences méthodologiques, sociales et personnelles de la formation en entreprise et des cours interentreprises, ainsi que du programme de cours interentreprises et des supports de formation y relatifs, un examen oral sous forme de deux situations d'entretien. Les expert-e-s aux examens sont libres de se procurer des informations supplémentaires auprès de l'entreprise formatrice.

Vous remettrez votre rapport pratique avec votre programme de formation. L'organisation régionale de formation de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » compétente pour l'organisation des cours interentreprises vous communiquera la date limite de remise de ces documents.

Le rapport pratique signé doit être conservé par l'entreprise formatrice jusqu'à l'échéance du délai de recours ou jusqu'au terme de la procédure de recours.

### Apprenti-e

Nom/prénom \_\_\_\_\_

Date de naissance/lieu d'origine \_\_\_\_\_

### Entreprise formatrice

Nom/localité \_\_\_\_\_

Service/office \_\_\_\_\_

### Formateur/formatrice en entreprise

Nom/prénom \_\_\_\_\_

N° de téléphone \_\_\_\_\_

L'apprenti-e confirme avoir rédigé le rapport pratique de manière autonome.

**Date** \_\_\_\_\_

**Signature**

Apprenti-e \_\_\_\_\_

La formatrice/le formateur confirme avoir pris connaissance du rapport pratique.

**Date** \_\_\_\_\_

**Signature**

du formateur/de la formatrice  
en entreprise \_\_\_\_\_



## **A**

Présentez brièvement votre entreprise formatrice. Ce faisant,

- prenez en considération l'organisation et la structure de votre entreprise formatrice, de votre service/vos services de formation ;
- tenez compte de la mission et des tâches assumées par votre entreprise formatrice, votre service/vos services de formation ;
- et décrivez les interfaces avec d'autres services ou offices.

### **Objectifs évaluateurs entreprise correspondants**

1.1.3.1 Expliquer la mission de l'entreprise formatrice

1.1.7.6 Montrer la structure de l'administration et ses compétences/responsabilités

### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.1 Travail efficace et systématique

3.1 Disposition à la performance

### **Objectif évaluateur cours interentreprises correspondant**

1.1.3.1.1-1/2/3 Mission de l'entreprise formatrice

### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.4 Présentation efficace

3.2 Capacité à communiquer





**A**

---



## **B**

A l'aide de au minimum **4 exemples concrets**, citez les **prestations de service** que vous avez fournies à des client-e-s et des groupes d'intérêts en ayant fait preuve de professionnalisme et respecté les bases légales, les délais impartis, le secret de fonction et les directives relatives à la protection des données.

### **Objectif évaluateur entreprise correspondant**

1.1.3.4 Réaliser les tâches d'exécution

### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.2 Approche et action interdisciplinaires

3.2 Capacité à communiquer

### **Objectifs évaluateurs cours interentreprises correspondants**

1.1.3.4.1 Droit d'information

1.1.3.4.2 Protection des données/secret de fonction

1.1.3.4.3 Archivage

### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

3.2 Capacité à communiquer



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**B/exemple 1**

---

**Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**B/exemple 2**

---

**Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**B/exemple 3**

---

**Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**B/exemple 4**

---

**Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**B/exemple 5**

---

**Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

### **B/exemple 6**

---

**Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :**



## **C**

A l'aide de au minimum **3 demandes de client-e-s traitées**, illustrez comment vous avez appliqué les principes administratifs.

### **Objectif évaluateur entreprise correspondant**

1.1.3.2 Traiter les demandes des client-e-s en tenant compte des principes administratifs

### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.1 Travail efficace et systématique

3.2 Capacité à communiquer

### **Objectif évaluateur cours interentreprises correspondant**

1.1.3.2.1 Principes administratifs en généraux



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

### **C/exemple 1**

---

**Description de la demande du client/de la cliente**

**Rapport avec les principes administratifs**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

### **C/exemple 2**

---

**Description de la demande du client/de la cliente**

**Rapport avec les principes administratifs**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

### **C/exemple 3**

---

**Description de la demande du client/de la cliente**

**Rapport avec les principes administratifs**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

### **C/exemple 4**

---

**Description de la demande du client/de la cliente**

**Rapport avec les principes administratifs**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

### **C/exemple 5**

---

**Description de la demande du client/de la cliente**

**Rapport avec les principes administratifs**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

### **C/exemple 6**

---

**Description de la demande du client/de la cliente**

**Rapport avec les principes administratifs**



## **D**

Notez au minimum **2 exemples concrets** lors desquels, dans votre travail pratique, vous avez réceptionné des **réclamations** de client-e-s ou de groupes d'intérêts et décrivez comment vous avez traité ces cas (proposition de solution).

### **Objectif évaluateur entreprise correspondant**

1.1.2.4 Traiter les réclamations des client-e-s (retour négatif)

### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

3.2 Capacité à communiquer

### **Objectif évaluateur cours interentreprises correspondant**

1.1.2.4.1-1/2/3 Comportement correct en cas de réclamation

### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

3.2 Capacité à communiquer



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**D/exemple 1**

---

**Objet de la réclamation**

**Ma proposition de solution**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**D/exemple 2**

---

**Objet de la réclamation**

**Ma proposition de solution**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**D/exemple 3**

---

**Objet de la réclamation**

**Ma proposition de solution**



Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**D/exemple 4**

---

**Objet de la réclamation**

**Ma proposition de solution**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**D/exemple 5**

---

**Objet de la réclamation**

**Ma proposition de solution**



Formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce (FIEn et FIEc)

---

Entreprise formatrice

---

Office/service

---

**D/exemple 6**

---

**Objet de la réclamation**

**Ma proposition de solution**