



Portrait de l'entreprise pour la procédure de qualification « travail pratique »

Introduction

Ce document doit être rempli par vos soins, en tant que candidate/candidat, en vue de la procédure de qualification en entreprise, puis soumis via la plateforme de formation de la branche ov-ap. Les formateurs/formatrices vous apportent leur aide si besoin. Le portrait d'entreprise donne un aperçu des compétences acquises et de l'environnement de formation pendant la période de formation. L'organisation des examens tient compte des informations lors de la sélection et de la préparation des cas d'examen qui vous sont proposés en tant que candidate/candidat.

Informations personnelles

Nom	Progin	Prénom	Marc
Date de naissance	15.12.2007		
Durée de la formation du :	01.08.2023	au :	31.07.2026
Formation professionnelle initiale (svp. sélectionner)	FIEN Formation initiale en entreprise		
Option (approfondissement) (svp. sélectionner)	d5 langue standard		

Informations sur votre entreprise formatrice

Nom	Canton XY
Taille/nombre de collaboratrices et collaborateurs (svp. sélectionner)	Plus de 250 employés
Principaux domaines d'activité	OCOSP, Registre du Commerce, Service de l'économie, Service du travail, Direction des ressources humaines
Structure organisationnelle	Veillez insérer un organigramme à la fin du document en respectant les consignes suivantes respectivement la fiche d'informations « création du portrait d'entreprise : <ul style="list-style-type: none">• Taille : 1 page• Format : .jpg

Environnement de formation

Offices/services/domaines d'activité

Indiquez les services dans lesquels vous avez travaillé pendant votre formation.

	Office/service	Domaine(s) d'activité	Durée du ... jusqu'au
Semestre 1	OCOSP	Secrétariat de l'OCOSP	01.08.2023-31.01.2024
Semestre 2	Registre du commerce		01.02.2024-31.7.2024
Semestre 3	Service de l'économie	Promotion du tourisme et des manifestations	01.08.2024-31.01.2025
Semestre 4	Service du travail/ORP	Indemnités chômage	01.02.2025-31.7.2025
Semestre 5	Direction des ressources humaines	Salaires et administration de la formation continue	01.08.2025-31.01.2026
Semestre 6	Direction des ressources humaines		01.02.2026-31.7.2026



Documentation semestrielle

1. Semestre *(information obligatoire)*

Office(s) Service(s)	Orientation scolaire et professionnelle (OCOSP)
-------------------------	---

Contacts réguliers

Avec quels services internes et externes avez-vous été régulièrement en contact au cours de ce semestre ?

Administrées et administrés	<input checked="" type="checkbox"/>
Autres autorités	<input type="checkbox"/>
Fournisseurs, prestataires	<input checked="" type="checkbox"/>
Responsables hiérarchiques	<input checked="" type="checkbox"/>
Collègues	<input checked="" type="checkbox"/>
Autres :	<input type="checkbox"/>

Tâche 1 *(information obligatoire)*

Décrivez une première tâche importante que vous avez assumée au sein de l'office/du service.

Description concrète de la tâche
<p>Gestion boîte mails générale du secrétariat</p> <p>Travaillant au secrétariat, je gère la boîte mails générale. Chaque matin je contrôle le contenu. Souvent il s'agit de processus d'inscription en ligne qui commence par le dépôt d'un dossier par les administré.es pour une reconversion professionnelle. Le délai de traitement varie en fonction de la charge de travail. Je commence le traitement en sélectionnant la demande la plus ancienne dans le dossier Outlook « Nouvelles demandes en ligne » et en la marquant en couleur afin d'éviter les doublons. Je vérifie ensuite dans le système si la personne est déjà enregistrée puis je mets à jour les données si nécessaire ou créé une nouvelle entrée.</p> <p>Lors du triage, j'affecte les personnes au domaine concerné, à savoir ici – orientation professionnelle en me basant sur la vue d'ensemble du système éducatif suisse. Je fixe ensuite un rendez-vous avec le ou la collaboratrice.</p> <p>Dans la mesure du possible, les personnes existantes sont affectées au même conseiller ou à la même conseillère.</p> <p>Les adultes reçoivent l'invitation au rendez-vous par e-mail, accompagnée d'un questionnaire et d'une demande d'envoi de leur CV, tandis que les élèves la reçoivent par courrier postal. Enfin, je classe tous les documents utiles (inscription en ligne et invitation au rendez-vous) dans le système sous la rubrique « Correspondance ». Le processus est alors terminé.</p>

Degré d'autonomie



Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)
Traitement autonome de l'ensemble du processus

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés
Documents : aperçu du système éducatif suisse, liste d'attribution des écoles aux conseillers et conseillères, organisation interne et processus de l'orientation professionnelle. Outils : Outlook, système de gestion de données, formulaire web, programme Office Word

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)
1. Boîte mails des conseillers ou conseillères : transmission des inscriptions triées et des rendez-vous fixés, retour d'information en cas d'ambiguïtés (par exemple, erreur d'orientation à l'interne, changements de rendez-vous). 2. Écoles : coordination avec les écoles secondaires pour l'affectation du conseiller ou de la conseillère. 3. Réception/secrétariat : aide à l'envoi postal des invitations aux élèves, questions téléphoniques ou écrites des personnes concernant les rendez-vous. 4. Informatique/administration du système : maintenance et fonctionnalité de la base de données (saisie des données, archivage des documents, correspondance), gestion de la boîte mail Outlook

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)
Loi sur la protection des données LS 142.1, loi sur la gestion des dossiers et l'archivage (147.11)

Tâche 2 (information facultative)



Si vous le souhaitez, vous pouvez décrire une deuxième tâche importante (y compris le degré d'autonomie, les outils et documents utilisés, les interfaces et les bases légales) que vous avez assumée au sein de l'office/du service au cours de ce semestre.

Description concrète de la tâche

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)
Traitement autonome de l'ensemble du processus

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)



2. Semestre (*information obligatoire*)

Office(s) Service(s)	Office du registre du commerce
-------------------------	--------------------------------

Contacts réguliers

Avec quels services internes et externes avez-vous été régulièrement en contact au cours de ce semestre ?

Administrées et administrés	<input checked="" type="checkbox"/>
Autres autorités	<input checked="" type="checkbox"/>
Fournisseurs, prestataires	<input checked="" type="checkbox"/>
Responsables hiérarchiques	<input checked="" type="checkbox"/>
Collègues	<input checked="" type="checkbox"/>
Autres :	<input type="checkbox"/>

Tâche 1 (*information obligatoire*)

Décrivez une première tâche importante que vous avez assumée au sein de l'office/du service.

Description concrète de la tâche
<p>Inscription d'une entreprise individuelle au registre du commerce</p> <p>Dépôt de la demande et saisie dans la base de données officielles.</p> <p>Je dois d'abord réceptionner la demande pour pouvoir commencer mon travail. Les documents doivent être envoyés au registre du commerce sous forme papier, soit par la poste, soit en les apportant en personne. L'étape suivante est effectuée dans le logiciel. Ce logiciel répertorie toutes les entreprises inscrites au registre du commerce. Je dois y ouvrir un nouveau dossier afin de reprendre toutes les informations nécessaires à une nouvelle inscription conformément à la demande. Je porte une attention particulière au nom de l'entreprise, au domicile, à l'objet social et à la présence d'une signature certifiée conforme. En effet, la signature certifiée conforme est souvent oubliée. Dans le nom de l'entreprise, il faut veiller à ce que le nom de famille du/de la propriétaire soit inclus. En outre, le même nom d'entreprise ne peut apparaître qu'une seule fois dans la commune. Le domicile doit être vérifié afin de s'assurer que cette adresse existe réellement. En outre, l'objet doit être repris tel quel, y compris les fautes d'orthographe, comme sur la demande d'enregistrement. Si tous les documents requis sont disponibles et corrects, l'étape suivante consiste à vérifier le numéro IDE, s'il existe. Si des documents manquent encore, ils sont demandés dans une lettre d'accompagnement. Un numéro IDE existant est repris, sinon ce champ peut être ignoré. Dans ce cas, un nouveau numéro IDE est automatiquement enregistré.</p> <p>Je peux maintenant convertir la demande en décision. Je transmets ensuite la décision à un.e spécialiste. Si nécessaire, le/la spécialiste traite la décision et clôt définitivement l'inscription. L'Office fédéral du registre du commerce peut alors disposer de l'inscription et la transmettre ultérieurement au Journal officiel suisse du commerce pour publication.</p> <p>Créer un extrait du registre du commerce et une facture</p> <p>Je peux voir sur la demande si un extrait du registre du commerce a été commandé ou non. Si c'est le cas, celui-ci est certifié et signé par un.e préposé.e au registre du commerce ou son suppléant. L'extrait du registre du commerce contient toutes les informations relatives à une entreprise.</p>



Ensuite, je dois me demander si une facture est nécessaire pour cette inscription, car il se peut que la facture ait déjà été payée à l'avance. Si je dois établir une facture, celle-ci est rédigée le quatrième jour, c'est-à-dire le jour où l'entreprise individuelle est publiée dans la Feuille officielle suisse du commerce. La rédaction d'une facture est très complexe, car il faut prêter attention à de nombreux détails. Une fois la facture rédigée, elle est vérifiée. Je l'enregistre et l'imprime ensuite, puis je l'envoie, le cas échéant, avec l'extrait du registre du commerce.

Travaux finaux

À la fin du processus, il est important de classer toute la correspondance, car seule la correspondance écrite constitue une preuve. Cela signifie que tous les documents dont nous avons eu besoin pour cette inscription (demande, décision et extrait provisoire du registre du commerce, etc.) sont numérisés et classés numériquement dans Explorer. La certification de signature est numérisée et classée physiquement. Ainsi, toute la correspondance est accessible sous forme numérique ou physique et les documents numérisés qui ne sont pas classés physiquement peuvent être éliminés.

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)
Traitement autonome de l'ensemble du processus

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés
Logiciel du registre du commerce Programme SAP (création de factures)

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)
Registre du commerce - Signature de la demande d'inscription au registre du commerce par une personne appelée "officier public". Comptabilité : Vérification des factures par un.e spécialiste.

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)
Ordonnance sur le registre du commerce Ordonnance sur les émoluments du registre du commerce



Tâche 2 (*information facultative*)

Si vous le souhaitez, vous pouvez décrire une deuxième tâche importante (y compris le degré d'autonomie, les outils et documents utilisés, les interfaces et les bases légales) que vous avez assumée au sein de l'office/du service au cours de ce semestre.

Description concrète de la tâche

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)
Traitement autonome de l'ensemble du processus

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)



3. Semestre (*information obligatoire*)

Office(s)	Service de l'économie
Service(s)	

Contacts réguliers

Avec quels services internes et externes avez-vous été régulièrement en contact au cours de ce semestre ?

Administrées et administrés	<input checked="" type="checkbox"/>
Autres autorités	<input checked="" type="checkbox"/>
Fournisseurs, prestataires	<input checked="" type="checkbox"/>
Responsables hiérarchiques	<input checked="" type="checkbox"/>
Collègues	<input checked="" type="checkbox"/>
Autres :	<input type="checkbox"/>

Tâche 1 (*information obligatoire*)

Décrivez une première tâche importante que vous avez assumée au sein de l'office/du service.

Description concrète de la tâche
Décisions départementales dans le domaine du développement touristique Promotion d'événements
Au cours de mon troisième semestre, j'ai pu me familiariser avec le domaine de la promotion des manifestations au sein du service Développement touristique. Sur la base des dispositions légales, j'ai pu traiter les demandes soumises et découvrir l'ensemble du processus jusqu'au versement de la subvention.
Objectif de la promotion cantonale des manifestations La promotion cantonale des manifestations poursuit notamment les objectifs suivants :
<ul style="list-style-type: none">• Permettre la réalisation de grands événements internationaux• Soutenir l'organisation d'événements sportifs internationaux et nationaux• Promouvoir les nouvelles manifestations sportives à fort potentiel dans leur phase de démarrage• Permettre la tenue de manifestations culturelles ayant un rayonnement particulier
Conformément aux directives, les subventions sont accordées, lorsque les manifestations concernées :
<ul style="list-style-type: none">• augmentent la valeur ajoutée touristique ;• ont une importance suprarégionale ou présentent un potentiel de développement ;• sont conformes à la stratégie de la destination concernée ;• intègrent la marque touristique « canton XY » dans leur concept de communication et• ont épuisé leur contribution propre et les contributions de tiers.
Les demandes de subventions doivent être soumises au service de l'économie au plus tard quatre mois avant la manifestation. Des exceptions s'appliquent aux manifestations sportives organisées à court terme. La demande doit être accompagnée d'une description de la manifestation, d'un budget, des garanties de contribution (par exemple des communes ou des organisations) et du formulaire d'utilisation de la marque touristique « Canton XY ». Pour les demandes dans le domaine du sport, le service du sport peut être mis à contribution, de même que le service de la culture pour les demandes culturelles.



Traitement et établissement de la décision du département

Après réception de la demande, j'examine les documents avec le/la responsable du dossier sur la base des dispositions légales. Ensuite, nous remplissons le formulaire de calcul.

Les informations relatives au requérant ou à la requérante sont saisies dans le système du service et un dossier est ouvert dans le système de gestion des affaires CMI Axioma. CMI Axioma sert de système de gestion des affaires et de transfert de données entre les services cantonaux et les départements. Je crée un dossier physique contenant tous les documents relatifs à la demande et les documents pertinents pour la décision. Une liste de contrôle interne du déroulement du processus y décrit les différentes étapes à suivre. Sur cette base, je crée un projet de décision à l'aide d'un modèle Word. Le projet de décision et tous les documents pertinents sont ensuite enregistrés électroniquement dans CMI Axioma. Le projet de décision est soumis au contrôle du ou de la responsable du dossier. Après sa vérification, il/elle transmet le projet de décision avec le dossier physique au secrétariat pour lecture. Une fois la relecture effectuée, le/la responsable financier/ère de l'office vérifie le projet de décision sur le plan financier. Ensuite, la personne responsable du dossier procède aux dernières modifications éventuelles du projet de décision. La décision établie est soumise avec les documents au chef ou à la cheffe de division, puis au chef ou à la cheffe de l'office pour contrôle, prise de connaissance et visa. Après accord, la décision est transmise par voie électronique au département pour décision, avec les documents pertinents, via CMI Axioma. Le dossier physique reste au secrétariat de l'office jusqu'à ce que la décision signée par le chef ou la cheffe du département soit renvoyé à l'office.

Clôture et envoi

Après réception de la décision signée, je vérifie dans CMI Axioma si la tâche a été correctement effectuée et je compare la version électronique avec la version physique.

Après consultation de la personne responsable du dossier, je prépare l'envoi de la décision électronique conformément à la liste de distribution. L'original est toujours envoyé au requérant ou à la requérante. Des copies sont établies pour l'office et tous les services figurant sur la liste de distribution. Pour les destinataires externes, je rédige une lettre d'accompagnement (brève note) au nom du/de la responsable du dossier concerné.e ; ceci n'est pas nécessaire pour les services internes. Les originaux et les copies sont envoyés par courrier A. Les services internes reçoivent une copie numérisée de la décision via CMI Axioma. Si le contrôle cantonal des finances figure dans la liste de distribution, le département transmet la décision directement par voie électronique via CMI Axioma.

Traitement financier

Après l'envoi, le secrétariat transmet le dossier au/à la responsable financier/ère, qui saisit les aspects financiers dans la liste de contrôle budgétaire et dans le système CRM. Le dossier est ensuite renvoyé à la personne responsable du dossier pour traitement ultérieur. Celle-ci est responsable du versement de la subvention. À cette fin, un document comptable est établi et transmis à l'administration cantonale des finances pour enregistrement et versement dans le workflow des créanciers. Le texte comptable figurant sur le document correspond à la désignation du projet concerné. Le collaborateur ou la collaboratrice est chargé.e de vérifier que la contribution versée correspond à la décision et est donc responsable du contrôle matériel.

Une fois ce processus terminé, la personne responsable du dossier prend en charge le suivi du projet et veille à l'utilisation conforme de la contribution accordée (notamment en ce qui concerne l'octroi éventuel d'une contribution au déficit en plus de la contribution fixe).

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)

Traitement de l'ensemble du processus sous supervision



Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés
CMI-Axioma MS Teams Modèle World pour la création d'une décision départementale dans le domaine de la promotion des manifestations (contribution manifestation) Documents de projet signés par la personne demandeuse Liste de contrôle du déroulement du processus administratif Confirmation de paiement signée Justificatif du flux de travail des créanciers Dossier physique

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)
Service ↔ Département Prise de décision et signature de la décision Retour d'information sur la décision signée
Service ↔ Administration financière Transmission des pièces comptables et des paiements Contrôle du paiement et de la comptabilisation
Administration ↔ Bureau de la marque touristique Transmission de la décision via MS-Teams Garantie de l'utilisation correcte de la marque
Service ↔ Contrôle cantonal des finances (CCF) Transmission électronique des décisions (via CMI Axioma) pour vérification ou information

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)
Loi sur le développement économique du canton XY Ordonnance sur le développement économique du canton XY Directive concernant l'octroi de subventions à des manifestations



Tâche 2 (*information facultative*)

Si vous le souhaitez, vous pouvez décrire une deuxième tâche importante (y compris le degré d'autonomie, les outils et documents utilisés, les interfaces et les bases légales) que vous avez assumée au sein de l'office/du service au cours de ce semestre.

Description concrète de la tâche

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)
Traitement autonome de l'ensemble du processus

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)



4. Semestre 4 (information obligatoire)

Office(s)	Service du travail
Service(s)	

Contacts réguliers

Avec quels services internes et externes avez-vous été régulièrement en contact au cours de ce semestre ?

Administrées et administrés	<input checked="" type="checkbox"/>
Autres autorités	<input checked="" type="checkbox"/>
Fournisseurs, prestataires	<input type="checkbox"/>
Responsables hiérarchiques	<input checked="" type="checkbox"/>
Collègues	<input checked="" type="checkbox"/>
Autres :	<input type="checkbox"/>

Tâche 1 (information obligatoire)

Décrivez une première tâche importante que vous avez assumée au sein de l'office/du service.

Description concrète de la tâche
<p>La loi sur l'assurance chômage LACI assure les prestations suivantes: Indemnités journalières pour personne au chômage, indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail RHT, indemnité en cas d'intempéries INTEMP et indemnité en cas d'insolvabilité ICI.</p> <p>Mes tâches quotidiennes relèvent du service des indemnités de chômage. Je vérifie les raisons qui ont conduit au chômage, le droit aux indemnités de chômage, je demande et vérifie tous les documents nécessaires, je calcule l'indemnité journalière et j'effectue les paiements mensuels.</p> <p>Le chômage utilise deux systèmes informatiques du Secrétariat d'État à l'économie (SECO) :</p> <ul style="list-style-type: none">• le système de paiement des caisses suisses de chômage• Système de gestion des documents <p>Je décris l'ensemble du processus, depuis la réception de la « demande d'indemnités de chômage » enregistrée et transmise par l'ORP jusqu'au premier décompte / à la première décision de refus adressé(e) à la personne assurée.</p> <p>Mes tâches consistent à traiter mes courriers entrants dans les systèmes informatiques. Celle-ci contient tous les documents que la personne inscrite a dû transmettre à l'ORP lors de son inscription. Chaque personne assurée dispose de son propre dossier électronique dans lequel les documents sont classés et archivés conformément aux directives.</p> <p>Pour obtenir une indemnité, le formulaire « Demande d'indemnité de chômage » doit être rempli dans son intégralité et envoyé par e-mail, par courrier postal ou remis en personne au guichet. Je vérifie si les 34 questions ont été répondues correctement et de manière complète. Si ce n'est pas le cas, je marque les informations erronées/incomplètes et renvoie une copie du formulaire au demandeur ou à la demandeuse pour qu'il/elle le révise. Les autres documents sont également contrôlés.</p> <p>Après avoir vérifié et classé les documents, j'envoie à la personne assurée une lettre de bienvenue l'informant du nom du collaborateur ou de la collaboratrice en charge de son dossier, des horaires et de son numéro direct.</p>



Si je ne reçois toujours pas les documents demandés à l'expiration du délai, j'envoie une lettre de rappel avec un nouveau délai de 10 jours. En cas de nouveau retard, une deuxième lettre est envoyée avec une dernière demande et un nouveau délai de 10 jours.

Si les documents ne sont toujours pas fournis après cette demande, le droit éventuel à l'indemnité de chômage expire automatiquement après 3 mois et une décision de rejet est rendue. Si les documents demandés ont été fournis, le droit à l'indemnité de chômage est examiné.

Conformément à l'art. 8, al. 1, de la loi sur l'assurance-chômage (LACI), une personne assurée n'a droit à l'indemnité de chômage que si elle remplit les conditions suivantes :

- a. s'il est sans emploi ou partiellement sans emploi (art. 10);
- b. s'il a subi une perte de travail à prendre en considération (art. 11);
- c. s'il est domicilié en Suisse (art. 12);
- d. s'il a achevé sa scolarité obligatoire et qu'il n'a pas encore atteint l'âge de référence fixé à l'art. 21, al. 1 ;
- e. s'il remplit les conditions relatives à la période de cotisation ou en est libéré (art. 13 et 14);
- f. s'il est apte au placement (art. 15), et
- g. s'il satisfait aux exigences du contrôle (art. 17)

S'il ne remplit pas les conditions susmentionnées, les assurés.es n'ont pas droit à l'indemnité de chômage. Dans ce cas, une décision de refus est envoyée par courrier A Plus.

Avant de pouvoir percevoir des indemnités journalières, la personne assurée doit respecter le délai d'attente.

Le nombre de jours d'attente dépend du montant du gain assuré et de l'obligation d'entretien envers les enfants de moins de 25 ans. Sur la base de la directive LACI C110, jours d'attente généraux :

Ainsi, si Monsieur Rochat a moins de 25 ans, n'a pas d'obligation d'entretien, ne touche pas de rente AI et gagne moins de 3001 CHF, aucun délai d'attente ne lui sera imposé.

Le nombre maximal d'indemnités journalières est déterminé en fonction de l'âge, de la durée de cotisation, de l'obligation d'entretien et de la perception éventuelle d'une rente d'invalidité, conformément à la directive LACI C93.

Avant de verser une indemnité à Monsieur Rochat, je dois calculer son gain assuré (GA) à l'aide d'un tableau Excel. Pour ce faire, toutes les périodes de travail des 12 derniers mois sont prises en compte jusqu'à ce que la durée de cotisation (DC) se situe entre 12 et 13 mois. Le deuxième onglet indique le salaire brut, le 13^{ème} salaire versé et les indemnités pertinentes, sur la base des fiches de paie correspondantes. Seules les indemnités soumises à l'AVS et régulières (plus de la moitié) versées par l'employeur précédent sont prises en compte, telles que :

- les gratifications
- les indemnités de travail posté
- les indemnités de jours fériés
- les indemnités de nuit
- les indemnités pour le travail le samedi et le dimanche
- Indemnités de piquet
- Etc.



Le salaire assuré est ensuite calculé automatiquement à la dernière page.

À la fin du mois, les assurés doivent nous remettre le formulaire « Données de la personne assurée » pour le mois correspondant. Si les 10 questions ont été correctement répondues, le paiement peut être effectué. Dans le cas contraire, le formulaire est renvoyé. Après réception du formulaire corrigé, le paiement peut être effectué.

Pour contrôler le paiement, il faut faire la proposition de paiement dans le système informatique. L'on verra alors les montants versés et prévus.

Le système établit automatiquement les décomptes. Ceux-ci sont envoyés aux assurés par courrier A. Le lendemain, le décompte est visible dans le dossier.

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)

Traitement de l'ensemble du processus sous supervision
--

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés

Bases de données officielles, tableau Excel

Inscription à l'ORP, demande d'indemnités de chômage, carte d'assurance sociale, attestation(s) de l'employeur, fiches de paie.

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)

Interfaces internes : ORP, mesures relatives au marché du travail, éventuellement service juridique

Interfaces externes : demandeur, employeur, selon le cas également AI, LAA, office des poursuites

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)

Loi sur l'assurance-chômage (LACI) et sa directive
--



Tâche 2 (*information facultative*)

Si vous le souhaitez, vous pouvez décrire une deuxième tâche importante (y compris le degré d'autonomie, les outils et documents utilisés, les interfaces et les bases légales) que vous avez assumée au sein de l'office/du service au cours de ce semestre.

Description concrète de la tâche

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)
Traitement autonome de l'ensemble du processus

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)



5. Semestre *(information obligatoire)*

Office(s) Service(s)	Direction des Ressources Humaines/service administratif du personnel
-------------------------	--

Contacts réguliers

Avec quels services internes et externes avez-vous été régulièrement en contact au cours de ce semestre ?

Administrées et administrés	<input type="checkbox"/>
Autres autorités	<input checked="" type="checkbox"/>
Fournisseurs, prestataires	<input type="checkbox"/>
Responsables hiérarchiques	<input checked="" type="checkbox"/>
Collègues	<input checked="" type="checkbox"/>
Autres :	<input type="checkbox"/>

Tâche 1 *(information obligatoire)*

Décrivez une première tâche importante que vous avez assumée au sein de l'office/du service.

Description concrète de la tâche
<p>De l'offre d'emploi à la gestion des candidatures</p> <p>Publication de l'annonce</p> <p>Je commence par vérifier l'annonce d'emploi qui nous a été envoyée par le ou la partenaire RH compétent.e. Je m'assure qu'il est indiqué soit « un/une employé(e) administratif(ve) », soit « un/une employé(e) ». De plus, le taux d'emploi, l'adresse de contact, le numéro de référence du poste vacant et l'adresse e-mail (candidatures@canton.ch) à laquelle les candidat.es peuvent envoyer leur candidature doivent être indiqués. Le numéro de référence du poste vacant sert à classer correctement les candidatures dans le système. De plus, la date limite de candidature, s'il y en a une, doit être indiquée en gras. Je dois ensuite vérifier sur le site Internet ad'hoc s'il existe une obligation d'annonce. Si tel est le cas, d'autres démarches administratives doivent être effectuées (remplir un formulaire spécial, qui génère une demande auprès de l'ORP). Il peut arriver qu'un poste doive être publié plusieurs fois, car aucune personne appropriée n'a été trouvée. Si tel est le cas, je n'ai pas besoin de créer une nouvelle offre d'emploi, car il s'agit du même poste. Cependant, ce n'est souvent pas le cas et je crée une nouvelle offre d'emploi dans l'outil adéquat. Dans ce cas, le numéro de poste vacant mentionné ci-dessus n'existe pas et j'ajoute le nouveau numéro de poste vacant généré dans l'offre d'emploi. Ensuite, j'enregistre cette offre. Le ou la partenaire RH concerné.e nous indique sur quelles plateformes et à quelle date cette annonce sera publiée. Je dois ensuite ajouter une note avec la date de début et la date limite de candidature dans la base de données. Je saisis également dans le système le nom du partenaire RH responsable de ce poste. Je publie ensuite l'annonce sur notre site web et sur les plateformes souhaitées.</p> <p>Saisir les candidatures</p> <p>Les candidatures des candidats sont désormais visibles dans la boîte de réception des candidatures de la base de données. J'enregistre la candidature originale dans Explorer et saisis les données personnelles à partir du CV. Je m'assure également que la photo du CV a été enregistrée, sinon je l'ajoute. Si le numéro de poste vacant figure dans la candidature, celle-ci est attribuée correctement. Il est donc important que je vérifie si le numéro de poste vacant est correct. Si aucun numéro de poste vacant n'est indiqué dans la candidature, je l'ajoute, mais uniquement si je suis sûr.e que le poste auquel la personne a postulé est le bon. Si je ne suis pas sûr.e, je génère un e-mail pour savoir à quel poste cette personne postule. Lorsque tous les documents (CV, lettre de motivation, certificats et</p>



diplômes) ont été soumis, je peux transférer la candidature dans le pool de candidat.es. Dans le pool de candidat.es, je peux alors générer le modèle de confirmation de réception. Je personnalise l'e-mail et l'envoie à la personne. Il peut arriver qu'une candidature apparaisse dans la boîte de réception des candidatures sans que nous puissions l'attribuer à un poste vacant, car nous n'avons pas de poste vacant. Dans ce cas, je génère l'e-mail « Refus de candidature spontanée » à partir du modèle de document.

Présélection

Lors de la présélection, les candidatures sont classées en candidat.es A, B et C.

A = sélection finale, ces personnes sont invitées à un entretien d'embauche

B = sélection restreinte, ces personnes sont considérées comme des réserves

C = non retenu, ces personnes reçoivent une réponse négative

Pour prendre ces décisions, le ou la partenaire RH compétent.e et les supérieur.es hiérarchiques comparent l'offre d'emploi avec la formation initiale, continue et complémentaire, le parcours professionnel et l'emploi actuel. Après la présélection, le ou la partenaire RH envoie les décisions et les informations relatives à la suite de la procédure au service de l'administration du personnel.

Candidat.es

En règle générale, 4 à 5 candidat.es sont invités à un premier entretien et 2 à 3 candidat.es à un deuxième entretien. L'invitation se fait généralement par téléphone. C'est pourquoi le ou la partenaire RH concerné.e note toujours ce qui suit dans l'e-mail de mission :

- Qui participe à l'entretien d'embauche ?
- Où se déroule l'entretien d'embauche
- Créneau horaire
- Durée de l'entretien préliminaire (en général 15 min)
- Durée de l'entretien (en général 60 min)

Si l'une de ces informations manque, je dois me renseigner auprès du ou de la partenaire RH concerné.e. J'appelle ensuite le candidat/la candidate. Une fois que nous avons trouvé une date qui convient, j'envoie un e-mail de confirmation avec la date, l'heure, la durée, le lieu, les informations sur l'endroit où il/elle doit se présenter et la liste des personnes présentes, puis je l'enregistre dans le système. Je dois ensuite réserver la salle de réunion, si cela n'a pas encore été fait par le ou la partenaire RH. J'envoie ensuite un rendez-vous Outlook aux personnes participantes et rédige un mail avec un aperçu de tous les entretiens d'embauche.

Une fois les premiers entretiens d'embauche passés, le service administratif du personnel reçoit un retour d'information. Si une personne appropriée a déjà été trouvée, nous recevons en outre la mission de refuser les autres candidat.es. Le service administratif du personnel se charge ensuite du processus d'embauche. Toutefois, si des deuxièmes entretiens ont lieu, les invitations et les refus pour les premiers entretiens sont effectués par le ou la partenaire RH concerné.e.

Autres candidat.e

Dans tous les cas, nous envoyons un rapport intermédiaire aux autres candidat.es. Cela signifie que nous les plaçons sur liste d'attente jusqu'à ce que les entretiens d'embauche pour ce poste vacant aient eu lieu. Après la deuxième, voire la troisième sélection, nous refusons les autres candidat.es ou les invitons à un entretien d'embauche.

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.



Degré d'autonomie (svp. sélectionner)
Traitement de l'ensemble du processus sous supervision

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés
Outil de RH

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)
Dans le cadre de ce processus, j'ai une interface avec les partenaires RH. Je reçois le mandat de leur part et je dois les informer en conséquence. <ul style="list-style-type: none">- Publier l'offre d'emploi (mandat et plateformes du partenaire RH)- Envoyer les refus et les e-mails d'attente (mandat du partenaire RH)- Inviter les candidat.es à un entretien d'embauche et informer le/la supérieur.e hiérarchique et le ou la partenaire RH des dates. (mandat du partenaire commercial RH et envoi d'une invitation par calendrier)

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)
Règlement du personnel



Tâche 2 (*information facultative*)

Si vous le souhaitez, vous pouvez décrire une deuxième tâche importante (y compris le degré d'autonomie, les outils et documents utilisés, les interfaces et les bases légales) que vous avez assumée au sein de l'office/du service au cours de ce semestre.

Description concrète de la tâche

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)
Traitement autonome de l'ensemble du processus

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)



6. Informations sur d'autres offices/services *(information facultative)*

Si votre formation s'est également déroulée dans d'autres offices/services, décrivez vos tâches principales dans ce chapitre. Ce chapitre peut être traité de manière facultative.

Office(s)	
Service(s)	

Contacts réguliers

Avec quels services internes et externes avez-vous été régulièrement en contact au cours de ce semestre ?

Administrés et administrés	<input type="checkbox"/>
Autres autorités	<input type="checkbox"/>
Fournisseurs, prestataires	<input type="checkbox"/>
Responsables hiérarchiques	<input type="checkbox"/>
Collègues	<input type="checkbox"/>
Autres :	<input type="checkbox"/>

Tâche 1

Décrivez une première tâche importante que vous avez assumée au sein de l'office/du service.

Description concrète de la tâche

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)
Traitement autonome de l'ensemble du processus

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)



Tâche 2 (*information facultative*)

Si vous le souhaitez, vous pouvez décrire une deuxième tâche importante (y compris le degré d'autonomie, les outils et documents utilisés, les interfaces et les bases légales) que vous avez assumée au sein de l'office/du service au cours de ce semestre.

Description concrète de la tâche

Degré d'autonomie et outils et documents utilisés

Décrivez le degré d'autonomie requis pour cette tâche.

Degré d'autonomie (svp. sélectionner)
Traitement autonome de l'ensemble du processus

Outils et documents utilisés

Décrivez les outils et documents que vous avez utilisés lors du traitement de cette tâche.

Outils et documents utilisés

Interfaces des processus de travail

Décrivez la ou les interface(s) la ou les plus importante(s) pour cette tâche.

Interface(s)

Bases légale

Quelle(s) étai(en)t la ou les bases légales pertinente(s) pour cette tâche ?

Base(s) légale(s)

SÉRIE ZÉRO 2016 - VERSION D'ANTOINETTE



Situations de communication

L'examen pratique vise à garantir que les candidates et candidats possèdent les compétences communicatives nécessaires pour agir de manière appropriée dans leur environnement professionnel. Afin de concevoir un examen équitable pour les candidates et les candidats, les examinatrices et examinateurs doivent savoir dans quel environnement les candidates et les candidats ont utilisé leurs compétences communicatives, avec quelles personnes externes et internes elles et ils ont été en communication directe (dans le cadre de leur activité professionnelle) et quels défis elles et ils ont dû relever.

Afin que les examinatrices et les examinateurs puissent élaborer un examen qui corresponde le plus possible à la réalité de votre activité sur votre lieu de travail, elles et ils doivent disposer de connaissances détaillées sur le fonctionnement de votre entreprise formatrice.

Au moins trois situations de communication différentes doivent être présentées pour la création de l'examen. Les situations doivent se prêter à un entretien **approfondi**.

Situation de communication 1 (*information obligatoire*)

Office/service
Service d'orientation scolaire et professionnelle (OCOSP)
Description de la situation
Je travaille comme employé.e administratif/ve au secrétariat du service cantonal d'orientation professionnelle. Madame Dubois se présente au guichet sans rendez-vous et souhaite s'informer sur les services proposés par l'OCOSP. Elle souhaiterait un entretien-conseil sur le thème de la carrière professionnelle.
Activité concrètement exercée par la candidate/le candidat
Comme j'étais de service au guichet ce jour-là, j'ai accueilli la personne aimablement et j'ai pris sa demande d'inscription. J'ai d'abord demandé à Mme Dubois si elle avait déjà bénéficié d'un entretien chez nous. Comme ce n'était pas le cas, je lui ai demandé de remplir le formulaire d'inscription. Celui-ci contient des informations personnelles, des informations sur le parcours professionnel et le thème principal souhaité pour l'entretien. Pendant qu'elle remplissait le formulaire, Mme Dubois m'a posé diverses questions auxquelles j'ai répondu. Une fois le formulaire rempli, j'ai vérifié les informations et constaté qu'il manquait la désignation de son diplôme professionnel. À ma demande, elle a ajouté « employée de commerce ». Mme Dubois a mentionné qu'elle souhaitait consulter une conseillère. J'ai pris note de sa demande et compris ses arguments. J'ai ensuite cherché avec la personne un rendez-vous de consultation approprié et lui ai proposé deux créneaux horaires possibles. Mme Dubois a choisi le 25 mai 2026 à 11h00. J'ai confirmé le rendez-vous et lui ai expliqué la suite de la procédure à savoir qu'elle recevrait une confirmation de rendez-vous par e-mail, accompagnée d'un questionnaire. Je l'ai informée qu'elle devait le renvoyer rempli, accompagné de son CV, à la personne désignée avant le rendez-vous. Mme Dubois m'a finalement demandé si sa collègue Mme Deschamps avait déjà bénéficié de nos services de conseil. Je lui ai alors expliqué que je ne pouvais pas lui donner cette information pour des raisons de protection des données. Mme Dubois a également souhaité savoir combien de temps durait en moyenne une consultation et à quelle fréquence elle pouvait bénéficier de ce service. J'ai répondu à Mme Dubois qu'une consultation durait généralement entre une heure et une heure et demie et que la conseillère décidait avec elle si et combien de rendez-vous de suivi devaient être pris. Je lui ai également indiqué que cela variait d'un cas à l'autre.



À la fin de l'entretien, j'ai remercié Mme Dubois et lui ai dit au revoir en l'appelant par son nom. J'ai ensuite enregistré l'inscription dans le système interne et classé les documents correspondants.

Base(s) légale(s) / loi(s)

Loi sur la protection des données LPD 142.1

Type de client

Madame Dubois, professionnellement active, domiciliée dans le district

SÉRIE ZÉRO 2026 _ VERSION CANTON



Situation de communication 2 (*information obligatoire*)

Office/service
Service de l'économie
Description de la situation
<p>Une association (demanderesse) dépose une demande de subvention cantonale pour l'organisation d'une manifestation. Après un premier examen des documents, il s'avère que la demande n'est accompagnée ni d'un budget détaillé ni des promesses de contribution de tiers. Ces documents étant indispensables à l'évaluation conformément aux directives cantonales, je prends contact avec la demanderesse et l'invite à un entretien.</p> <p>L'objectif de l'entretien est d'informer poliment et clairement la requérante des documents manquants, de lui expliquer les exigences légales et de s'assurer que les documents seront fournis dans leur intégralité et dans les délais. La communication a lieu lors d'un rendez-vous dans nos locaux. Comme la requérante effectue cette procédure pour la première fois, elle se montre d'abord quelque peu hésitant et pose des questions sur la marche à suivre.</p>
Activité concrètement exercée par la candidate/le candidat
<p>Mon supérieur m'a chargé de préparer les documents, d'inviter la demanderesse et de mener l'entretien.</p> <p>Préparation de l'entretien</p> <ul style="list-style-type: none">• Vérification de l'exhaustivité des documents joints à la demande sur la base des directives cantonales.• Consultation du ou de la responsable du dossier afin de déterminer quels documents manquent concrètement.• Préparation du rendez-vous (bases légales, délais, exigences en matière de budget et contributions). <p>Conduite de l'entretien avec la demanderesse :</p> <ul style="list-style-type: none">• Explication objective et compréhensible des documents manquants.• Réponse aux questions relatives au dépôt de la demande.• Définition d'un nouveau rendez-vous pour le dépôt des documents manquants. <p>Suivi de l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none">• Saisie d'une brève note d'entretien dans le système CRM.• Classement des informations dans le dossier physique et électronique (système CRM).
Base(s) légale(s) / loi(s)
Loi sur le développement économique du canton XY Ordonnance sur le développement économique du canton XY Directive concernant l'octroi de subventions pour des manifestations
Type de client
Demandeur (association, région, commune, organisation)



Situation de communication 3 (information obligatoire)

Office/service
Direction des Ressources humaines, service administratif du personnel
Description de la situation
Monsieur Chanson, nouveau collaborateur de l'administration cantonale, a appelé le service de la formation continue, afin de se renseigner sur les possibilités de formation continue offertes à l'interne
Activité concrètement exercée par la candidate/le candidat
<p>Ce jour-là, j'étais à l'accueil et j'ai répondu à l'appel Monsieur Chanson avait des questions précises, il souhaitait entre autres savoir</p> <ul style="list-style-type: none">- comment accéder à la plateforme d'apprentissage de l'administration cantonale.- s'il pouvait choisir lui-même des cours qu'il souhaitait suivre.- si tous les cours étaient gratuits.- si la participation au cours était considérée comme du temps de travail.- comment il pouvait s'inscrire.- si sa collègue, qui travaille à la commune, peut également participer à un cours.- s'il est normal que son collègue Tom Blanchard se soit vu facturer des frais d'annulation parce qu'il n'a pas suivi le cours. <p>J'ai noté ses questions ainsi que son numéro de téléphone et l'ai informé que je le rappellerai au cours de l'après-midi</p> <ul style="list-style-type: none">- J'ai ensuite structuré les questions et préparé les réponses.- J'ai réfléchi aux réponses que j'avais le droit de donner ou non en matière de protection des données et de compétence.- J'ai rassemblé la documentation utile, afin de pouvoir la transmettre par mail à M. Chanson après le téléphone (instructions pour la plateforme d'apprentissage, informations, etc.).- Avant l'appel, j'ai également discuté brièvement des réponses préparées avec ma formatrice.- Comme convenu, j'ai ensuite rappelé M. Chanson et répondu à ses questions, dans la mesure où j'étais autorisé à le faire.. À l'écran, j'ai également pu lui montrer brièvement l'accès.- Après l'entretien téléphonique, j'ai également envoyé les informations principales par mail.
Base(s) légale(s) / loi(s)
Règlement du personnel, directive sur la formation continue
Type de client
Collaborateur de l'administration cantonale



Situation de communication 4 (*information facultative*)

La description d'une autre situation de communication est facultative.

Office/service
Description de la situation
Activité concrètement exercée par la candidate/le candidat
Base(s) légale(s) / loi(s)
Type de client

SÉRIE ZÉRO 2026 _ VERSION CANTON



Attestation

Candidate/candidat

Je certifie par la présente l'exactitude des informations fournies et l'élaboration autonome du portrait de l'entreprise sans l'avoir plagié.

Date	Veillez cliquer ou appuyer pour saisir une date.
Signature du ou de la candidat-e	<input type="text"/>
Nom et prénom du ou de la candidat-e	<input type="text"/>

Formateur-trice

Je confirme avoir lu le portrait de l'entreprise et certifie l'exactitude des informations fournies.

Date	Veillez cliquer ou appuyer pour saisir une date.
Signature du ou de la formateur-trice	<input type="text"/>
Nom et prénom du ou de la formateur-trice	<input type="text"/>

Remarque

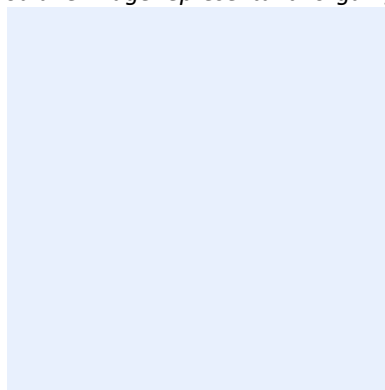
- Ce portrait de l'entreprise doit être remis au plus tard le 28 février de l'année de son examen final, accompagné des éventuels documents supplémentaires (organigramme). L'ORF vous communiquera la date exacte de la remise.
- L'ORF vous informera de la date exacte de remise et de la procédure détaillée. Vous trouverez des informations complémentaires dans le guide « Création du portrait d'entreprise ».



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Organigramme entreprise formatrice :

Veillez insérer ici une capture d'écran ou une image représentant l'organigramme de votre entreprise formatrice.



SÉRIE ZÉRO

SSION CANTON