

Répertoire 09 :

Mission de l'entreprise

Exercices d'examen de fin d'apprentissage

Question 1

Objectif évaluateur		Montrer l'utilité des produits ou des services	6 points
----------------------------	--	---	-----------------

Situation de départ :

Les services fournis par les administrations publiques en Suisse sont d'une grande diversité. Pendant votre apprentissage, vous avez assurément découvert un grand nombre de produits et services.

Tâche :

Expliquez en quoi les produits et services suivants sont utiles pour les clients. Vous obtiendrez 1 point par description pertinente. Total : 6 points.

Produit/service	Utilité pour les client-e-s
Carte d'identité	
Inscriptions au registre foncier	
Permis de construire	
Recouvrement des impôts	
Traitement des déchets	
Aide sociale	

Points

6 x 1

T 6

**Points
obtenus**

Question 2

Points

Objectifs évaluateurs	1.1.1.3.1.1-1	Mission de l'entreprise formatrice	10 points
------------------------------	----------------------	---	------------------

Situation de départ

Une base légale constitue la base des activités effectuées par les administrations publiques. Les domaines d'activités des administrations publiques sont variés, intéressants et très exigeants. L'exécution de la base légale doit être menée à bien dans le cadre des principes administratifs, par exemple en garantissant l'égalité de toutes les parties, et d'autre part, les services doivent être fournis dans l'esprit « d'une attitude et d'une prestation centrées sur les clients ».

Dans la tâche ci-dessous, concentrez-vous sur un domaine d'activité/un service de votre entreprise formatrice que vous prendrez comme référence pour répondre aux questions.

Cette question est composée de quatre parties (de a. à d.). Vous pourrez obtenir 10 points au maximum.

Tâche

- a. Quelles prestations de services sont fournies dans ce domaine d'activité/dans ce service ? Citez trois prestations de services pertinentes. Vous obtiendrez 1 point pour chaque prestation de service pertinente, total 3 points.

Domaine d'activité/service :

Prestations :

1^{re} prestation

2^e prestation

3^e prestation

1

1

1

T 3

Points
obtenus

b. A quels groupes d'intérêts externes avez-vous affaire dans le cas des prestations de services citées sous a. et quelles préoccupations et quels intérêts ces groupes d'intérêts représentent-ils ? Pour chaque prestation de service, définissez un groupe d'intérêts externe et une préoccupation/un intérêt de ce groupe d'intérêts. Les réponses ne doivent pas se répéter. Vous obtiendrez 1 point pour chaque groupe d'intérêts correct avec la préoccupation pertinente/l'intérêt pertinent, total 3 points.

Points

1er prestation	
Groupe d'intérêts externe	Préoccupation/intérêt
_____	_____ _____ _____.

1

2e prestation	
Groupe d'intérêts externe	Préoccupation/intérêt
_____	_____ _____ _____ _____.

1

3e prestation	
Groupe d'intérêts externe	Préoccupation/intérêt
_____	_____ _____ _____ _____.

1

c. Les processus de travail sont souvent consignés par écrit sous la forme de descriptions des processus et/ou d'ordinogrammes. Citez et expliquez deux raisons professionnelles pour lesquelles il est judicieux de consigner les processus de travail. Vous obtiendrez 1 point pour chaque raison correcte, total 2 points.

1

1. _____ _____ _____	1
2. _____ _____ _____ _____).	1

T 5

**Points
obtenus**

d. Pour le traitement complet des demandes des clients, la commune de X se réfère à la description de processus figurant ci-dessous. Analysez ce processus de travail et proposez deux manières de l'optimiser, que vous justifiez. Vous obtiendrez 1/2 point pour chaque proposition d'optimisation pertinente et 1/2 point pour chaque justification, total 2 points.

Processus:

Traitement complet des demandes des clients

Description de processus:

- 1. Réceptionner la demande du client
- 2. Vérifier la compétence

Si l'on est compétent:

- 3. Traiter et régler la demande

Si l'on n'est pas compétent:

- 4. Expliquer au client que l'on n'est pas compétent et lui assurer que le collaborateur concerné par la demande prendra contact avec lui
- 5. Poser une note manuscrite sur le bureau du collaborateur compétent, pour lui demander de rappeler au numéro de téléphone indiqué

1^{er} proposition d'optimisation

1/2

Justification

1/2

2^e proposition d'optimisation

1/2

Justification

1/2

T 2

Question 3

Points

Objectif évaluateur		Importance du schéma directeur	8 points
----------------------------	--	---------------------------------------	-----------------

Situation de départ :

Vous travaillez à l'administration cantonale du canton de Modèle. Le Conseil d'Etat a été élu l'année dernière et, en ce début de législature, il vient d'adopter son programme. Ce dernier est comparable à celui que publient les entreprises privées. Le programme de législature du Conseil d'Etat ne doit toutefois pas se contenter d'énumérer des promesses en l'air ; il pose en effet des repères pour les activités du gouvernement et doit servir les électeurs/trices. Le programme de législature a donc un impact interne, mais aussi externe.

Tâches :

a) Citez deux effets que doit avoir le programme de législature en interne, soit pour les collaborateurs/trices de l'administration. Vous obtenez 1 point par effet pertinent. Total : 2 points.

1. _____

1

2. _____

1

b) Le programme de législature a également un effet extérieur, c'est-à-dire sur les groupes d'intérêts externes. Citez deux effets que doit avoir le programme de législature sur l'extérieur. Vous obtenez 1 point par effet pertinent. Total : 2 points.

1. . _____

1

2. . _____

1

c) Le programme de législature comporte différents objectifs dans différents domaines de la vie publique. Citez quatre domaines pour lesquels des objectifs sont généralement définis dans le programme de législature. Vous obtenez 1 point par domaine pertinent. Total : 4 points.

1. _____

1/2

2. _____

1/2

3. _____

1/2

4. _____

1/2

T 8

**Points
obtenus**

Question 4

Objectifs Évaluateurs		Importance du schéma directeur	6 points
----------------------------------	--	---------------------------------------	-----------------

Situation de départ

Lisez le schéma directeur (la charte) de l'Administration communale de Méniez

Commune de Méniez

Un écrin de vie

En pleine nature, des quartiers sympathiques, des écoles, des installations sportives, des parcours en forêt, une bibliothèque, des commerces (de la petite boutique aux grandes surfaces), de nombreuses activités culturelles et sportives.

10'000 habitants, 80 nationalités, 50 sociétés en tout genre ...et une place pour vous!

Nous sommes à votre disposition pour vous guider et vous renseigner sur l'organisation administrative et politique de notre cité, ainsi que sur les nombreuses activités communales qui vous sont proposées, qu'elles soient sportives, culturelles, religieuses ou autres.

Nous vous invitons à prendre contact avec les représentants de la Commune, qui se feront un plaisir de vous renseigner ou d'accueillir vos éventuelles remarques et suggestions concernant la vie de notre cité.

Notre Administration communale se compose d'une équipe sympathique. Notre devise : favoriser les compétences sociales en interne pour vous servir toujours mieux. C'est la raison pour laquelle nous misons sur la formation continue adéquate. La communication tient un rôle majeur et nous nous efforçons de cultiver une ambiance propice à l'épanouissement de chaque employé de l'Administration. Ainsi, nous partageons les décisions prises et respectons l'avis de chacun. L'entraide est primordiale dans notre Administration.

Venez et soyez convaincu de notre philosophie !

Points obtenus

Tâche

a) Citez 3 raisons qui illustrent pourquoi un schéma directeur est utile
Vous obtenez 1 point par réponse correcte, au total 3 points.

1. _____
2. _____
3. _____

b) Choisissez 3 aspects cités dans le schéma directeur de la Commune de Ménézié et mentionnez pour chacun d'entre eux une proposition concrète pour leur mise en œuvre. Vous obtenez 1 point par exemple de mise en œuvre, au total 3 points.

Aspect retenu	Mise en œuvre
_____	_____ _____ _____ _____
_____	_____ _____ _____ _____
_____	_____ _____ _____ _____

Points

1

1

1

1

1

1

T 6**Points
obtenus**

Question 5

Points

Objectif évaluateur	1.1.3.1	Expliquer la mission de l'entreprise formatrice	26 points
	1.1.3.1.1-2	Mission de l'entreprise formatrice	

Situation de départ

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

_____ (veuillez noter s'il vous plaît)

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

Tâche

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

Groupes d'intérêt	Pour quelles raisons/dans quels buts s'adressent-ils à votre service ?	
_____	_____	3
_____	_____	3
_____	_____	3

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

Groupe d'intérêts choisi	Attentes par rapport à votre service	
_____	_____	1
_____	_____	1

T 11

Points
obtenus

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

Points

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

2

2

2

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

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

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

Lieu/localité	Raison
_____	_____ _____

1

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

Points positifs du choix	Points négatifs du choix
_____ _____	_____ _____
Opportunités	Risques/menaces
_____ _____	_____ _____

2x2

2x2

T 15

Points obtenus