

 Branche Öffentliche Verwaltung  
Branche administrative pubblica  
Settore Amministrazione pubblica

# Rapport pratique

Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte

APPRENTI-ES ET STAGIAIRES 3+1

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

1

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

 Branche Öffentliche Verwaltung  
Branche administrative pubblica  
Settore Amministrazione pubblica

## Objectifs

- Comprendre les instructions du rapport pratique.
- Connaître les bases sur lesquelles l'expert va vous évaluer pour votre examen final « pratique professionnelle – oral ».



© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

2

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

 Branche Öffentliche Verwaltung  
Branche administrative pubblica  
Settore Amministrazione pubblica

## Déroulement

- Procédure de qualification et norme de réussite (partie entreprise)
- Le rapport pratique :
  - Introduction générale au rapport pratique
  - Tâche A – présentation de l'entreprise formatrice
  - Tâche B – prestations de service concrètes
  - Tâche C – demandes de client-s
  - Tâche D – réclamations
  - Annexes et délai
- Aperçu de l'examen et déroulement

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

3

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Branche Öffentliche Verwaltung  
Branche Administration publique  
Branche Amministrazione pubblica

## Pondération de la procédure de qualification en entreprise

**Rappel !**

Procédure de qualification en entreprise

- Pratique professionnelle – écrit
25%
- Pratique professionnelle – oral
25%
- Note d'expérience de la partie entreprise :  
STA  
UF
50%

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

---

---

---

---

---

---

---

---

4

Branche Öffentliche Verwaltung  
Branche Administration publique  
Branche Amministrazione pubblica

## Norme de réussite (partie entreprise)

Note de branche : pratique professionnelle – écrit (25%)  
 Note de branche : pratique professionnelle – oral (25%)  
 Note d'expérience : moyenne arrondie à la demi-note des STA et UF (50%)

Note : moyenne des trois notes, arrondie à la première décimale

Réussite : si la note est supérieure ou égale à 4.0, si pas plus d'une note de branche est insuffisante et si aucune note de branche/note d'expérience est inférieure à 3.0.

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

---

---

---

---

---

---

---

---

5

Branche Öffentliche Verwaltung  
Branche Administration publique  
Branche Amministrazione pubblica

## Le rapport pratique = la base de votre examen oral !

En répondant de manière claire, précise et complète aux questions contenues dans ce document, vous posez les bases de votre examen oral qui est une épreuve individuelle.

Prenez donc soin de le rédiger de manière adéquate.



© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

---

---

---

---

---

---

---

---

6

## Le rapport pratique

### Où trouver ce document ?

- Connectez-vous au site Internet [www.ov-ap.ch](http://www.ov-ap.ch) et utilisez le document disponible sous

➤ Extranet -> Documents -> 01\_apprenti ->  
01\_05\_Formulaires\_DFP -> Rapport\_pratique

Pour cette année, le formulaire se trouve à cet endroit :

[https://ressources-cep.ch/cours/?cours=Cours\\_interentreprises\\_Dossiers\\_pour\\_les\\_personnes\\_en\\_formation](https://ressources-cep.ch/cours/?cours=Cours_interentreprises_Dossiers_pour_les_personnes_en_formation)

Sous R07 – Rapport pratique / 2\_Exercices

7

---

---

---

---

---

---

---

---

## Le rapport pratique

Vous devrez remplir intégralement la page de couverture.

Le rapport pratique est **examiné, daté et signé par le formateur.**

**Vous** devrez également le **dater et signer !**

Le rapport pratique doit être accompagné de votre programme de formation complet (28 objectifs) et des annexes (documentation, formulaires, etc...) utiles aux situations décrites.



8

---

---

---

---

---

---

---

---

## Tâche A : présentation de l'entreprise formatrice

Présentez votre entreprise formatrice. Pensez à intégrer :

- l'**organisation et la structure** de votre entreprise formatrice, de votre/vos service-s de formation ;
- la **mission et les tâches** assumées par votre entreprise formatrice, votre/vos service-s de formation ;
- les **liens (interfaces) avec d'autres services** ou offices  
expliquez ces liens

⇒ **Tenez compte des exigences des objectifs évaluateurs correspondants et des compétences méthodologiques, sociales et personnelles et remplissez-les.**

9

---

---

---

---

---

---

---

---

### Exercice sur les parties B et C

Munissez-vous d'une feuille de papier et d'un crayon.

Suivez les instructions de votre intervenant.

10

---

---

---

---

---

---

---

---

### Tâche B : prestations de service concrètes

A l'aide de **4 exemples concrets MINIMUM** vous devez citer des prestations de services que vous avez fournies à des clients/des usagers et/ou des groupes d'intérêts.

Ceci 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.

11

---

---

---

---

---

---

---

---

### Tâche C : demandes de client-s

Vous devez, à l'aide de **3 demandes de clients/usagers traitées MINIMUM**, illustrez (expliquez) comment vous avez appliqué les principes administratifs.

12

---

---

---

---

---

---

---

---

### Tâche B : prestations de service concrètes

#### Travail par groupe :

Rédigez un exemple de prestation de service (partie B).

Questions et échanges en plénière si nécessaire.

---

---

---

---

---

---

---

---

13

### Tâche C : demandes de client-s

#### Travail individuel :

Décrivez une situation dans laquelle vous avez été amené à travailler sur une demande (écrite ou orale) d'un client.

Questions et échanges en plénière si nécessaire.



14

---

---

---

---

---

---

---

---

### Tâche D : réclamations

Vous devez noter (décrire) **2 exemples concrets MINIMUM** lors desquels, dans votre travail en entreprise, vous avez réceptionné des réclamations de client-s/usagers ou de groupes d'intérêts et décrire comment vous avez traité ces cas (proposition de solution).

15

---

---

---

---

---

---

---

---

Branche Öffentliche Verwaltung  
Branche administrative publique  
Branche amministrativa pubblica

### Tâche D : réclamations

Discussion en plénière

Quel était l'objet de la réclamation ?

Avez-vous déjà reçu une réclamation ?

Quelle était votre proposition de solution ?



=> Temps imparti : environ 15 minutes

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

---

---

---

---

---

---

---

---

16

Branche Öffentliche Verwaltung  
Branche administrative publique  
Branche amministrativa pubblica

### Les annexes indispensables au rapport pratique

Le rapport pratique, en 2 exemplaires, **doit être obligatoirement accompagné des annexes suivantes** :

- ➔ votre **programme de formation** avec les 28 objectifs évaluateurs et leurs compétences sur l'entier de votre formation (3 ou 2 ans pour les apprentis et 1 an pour les stagiaires)
- ➔ **toute documentation (annexes)**, permettant de mieux comprendre les activités décrites dans le rapport pratique. Merci de les mettre de préférence à la fin du rapport.



© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

---

---

---

---

---

---

---

---

17

Branche Öffentliche Verwaltung  
Branche administrative publique  
Branche amministrativa pubblica

### Délaï de remise de votre rapport pratique

## Apprentis : 20 janvier

## Stagiaires : 1<sup>er</sup> mars

**Adresse**

ORF-VD  
pa CEP  
Ch. de Maillefer 37  
1052 Le Mont-sur-Lausanne

**L'enveloppe doit contenir**

1. votre rapport pratique en 2 exemplaires
2. votre programme de formation en 2 exemplaires
3. les annexes (documentation, formulaires, etc...) utiles aux situations décrites en 2 exemplaires

*Cachet du timbre postal faisant foi*



© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

---

---

---

---

---

---

---

---

18

### Et alors ?

Sous forme de mot-clés, répondez aux 4 questions suivantes :

1. A quoi sert le rapport pratique ?
2. Quels sont les éléments indispensables à transmettre avec le rapport pratique ?
3. A quoi servent les annexes ?
4. Quel est le délai de remise du rapport pratique à l'ORF-VD ?

19

---

---

---

---

---

---

---

---

### Examen final « pratique professionnelle – oral »

#### Situations d'entretien



20

---

---

---

---

---

---

---

---

### Examen final « pratique professionnelle – oral »

Jeu de rôle :

entretien entre une personne de l'administration  
(candidat)



et

un ayant droit – personne externe (expert aux examens)

ou entre deux personnes de l'administration (par ex. collègue).

Le 2<sup>ème</sup> expert rédige le procès-verbal d'examen.



21

---

---

---

---

---

---

---

---

## Examen final « pratique professionnelle – oral »

Deux situations d'entretien à 15 minutes.

Pour vous préparer, on vous fournit une description de la situation, des moyens auxiliaires, des tâches et des compétences concernant l'objectif de l'entretien. Vous disposez de 5 minutes de préparation pour chaque entretien.

22

---

---

---

---

---

---

---

---

## Compétences opérationnelles d'employé de commerce



23

---

---

---

---

---

---

---

---

## Les DFP

**Rappel :**

**28 objectifs = 28 dossiers**

**Les dossiers sont composés des parties suivantes :**

- documenter des activités concrètement réalisées
- réaliser des activités concrètement réalisées
- relation avec les CI (s'il y en a)
- contrôle et appréciation de l'entreprise

Vérifier vos DFP à l'aide du document « suivi et contrôle des DFP » qui se trouve sur le site de l'ORF-VD sous la rubrique DFP : [www.orf-vd.ch](http://www.orf-vd.ch)

24

---

---

---

---

---

---

---

---

Avez-vous des questions ?



**Merci et bonne continuation !**

---

---

---

---

---

---

---

---