



 branche öffentliche verwaltung
 branche administration publique
 ramo amministrazione pubblica

Mission de l'entreprise

Répertoire 09

www.ov.sp.ch © Branche Offentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

1



 branche öffentliche verwaltung
 branche administration publique
 ramo amministrazione pubblica

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


Jour 1 Théorie	Jour 2 Préparation	Jour 3 Présentation
<ul style="list-style-type: none"> • Introduction aux fondamentaux de la mission de l'entreprise • Mandat pour la 2^{ème} et 3^{ème} parties 	<ul style="list-style-type: none"> • Les apprentis apportent leur matériel et préparent individuellement une présentation de leur service pendant le demi-jour à disposition 	<ul style="list-style-type: none"> • Les apprentis présentent leur entreprise en tenant compte des différents critères • Un feed-back est donné à chaque apprenti et un retour en entreprise formatrice est transmis

© Branche Offentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

2


 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
- le modèle/les objectifs de la législation
- la structure organisationnelle et fonctionnelle
- le contexte historique
- les formes de coopération régionale
- le positionnement de marché, les avantages du site
- les chiffres clés financiers et non financiers
- la gestion et les normes de qualité

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

© Branche Offentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

3

Le contexte

Contenu :

- Contexte
- Historicité
- Actualités
- Valeurs et charte
- Missions de l'entreprise formatrice
- Objectifs de législation

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

4

Contexte

Le contexte donne une vision large de votre entreprise ainsi que de l'environnement dans lequel elle évolue (Département, services, place géographique, nombre d'habitants (pour une commune), etc.


Cela permet de comprendre de manière simple « qui » est votre entreprise.

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

5

Historicité


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



- Changements importants
- Nouveau chef de service, chef de département
- Moment fort vécu au sein du service
- Evénements
- Manifestations
- Etc.

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

6


 Swiss Confederation
Confédération suisse
Confederaziun Svizra
Confederaziun Svizra

Actualités

Ce qui se dit, ce qui se passe dans votre entreprise ou votre service actuellement.

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica 7

7

 Swiss Confederation
Confédération suisse
Confederaziun Svizra
Confederaziun Svizra

Exercice


En quelques phrases, indiquez sur une feuille :

- le contexte de votre entreprise formatrice ;
- l'historicité ;
- les actualités

Présentez ceci au reste de votre groupe.

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica 8

8

 Swiss Confederation
Confédération suisse
Confederaziun Svizra
Confederaziun Svizra

Valeurs et charte

Toute entreprise a des valeurs. Lesquelles pensez-vous avoir chez vous ?

Discussion en plénum.

Voici l'exemple du CEP quant aux valeurs :
<https://www.cep.swiss/#/home/-propos-du-cep>

Existe-t-il une charte par rapport à cela ? Il ne s'agit pas d'une charte graphique mais bien d'une charte.

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica 9

9

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

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

10

Branche öffentliche Verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Service des automobiles et de la navigation (SAN)

Ses missions

- Admettre les véhicules à la circulation routière
- Admettre les conducteurs à la circulation
- Percevoir les taxes et les redevances liées au trafic routier
- Sanctionner les conducteurs qui commettent des infractions à la LCR
- Admettre les conducteurs de bateaux et les bateaux à la navigation

Pour aujourd'hui, vous avez préparé des éléments sur les missions de l'entreprise et les divers liens avec d'autres services internes et externes ! Merci de les utiliser !

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica


11

Branche öffentliche Verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Programme de législature

Programme de législature = Intentions politiques de l'exécutif pour une durée de 5 ans / donne une orientation stratégique des autorités.

Le programme de législature de l'Etat de Vaud 2022-2027 se décline en 3 axes prioritaires :



Axe 1 : Liberté et innovation

- 1.4 Valoriser et promouvoir la formation professionnelle
- 1.9 Promouvoir le sport, pour toutes et tous et dans toutes ses dimensions

Axe 2 : Durabilité et climat

- 2.1 Lutter contre le dérèglement climatique et s'adapter à ses impacts
- 2.4 Proposer des facilités tarifaires afin de favoriser l'accès de la population vaudoise à une mobilité durable et soutenir le pouvoir d'achat

Axe 3 : Cohésion, proximité et agilité de l'Etat : bâtir une société ouverte et unie

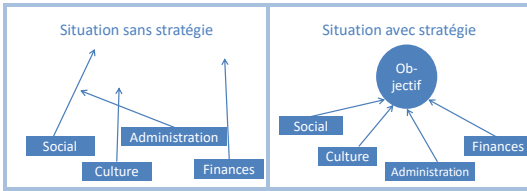
- 3.4 S'engager en faveur de l'enfance et de la jeunesse
- 3.13 Œuvrer à l'inclusion des personnes LGBTQ

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica

12

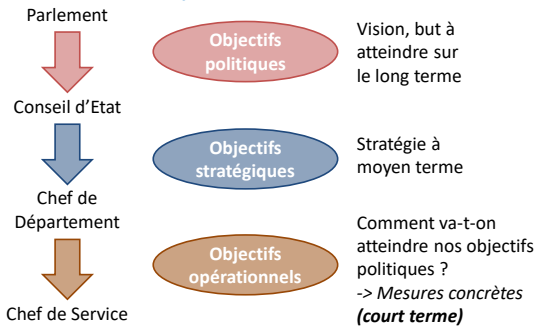
Programme de législature

Objectif stratégique = réflexion sur le sens et la manière de mener une action publique, avec une vision globale



13

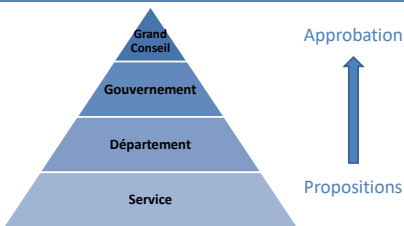
Déclinaison des objectifs




14

Les prestations

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



15


 Branche öffentliche Verwaltung
 Branche administration publique
 ramo amministrazione pubblica

Objectif et sous-objectifs politiques

Exemple

Objectifs politiques


Définir et promouvoir une politique du personnel adaptées 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 de Vaud de demeurer un employeur attractif et compétitif sur le marché du travail.
2. Contribuer à l'optimisation organisationnelle de l'Etat de Vaud
3. Appliquer une politique du personnel efficiente, en veillant à l'égalité des chances.

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica 16

16


 Branche öffentliche Verwaltung
 Branche administration publique
 ramo amministrazione pubblica

Mesures prioritaires


Exemple : Service des ressources humaines

Exemple

Mesures prioritaires	Délat
ad1 1 Introduction du dossier électronique du personnel (conception et préparation)	31.12.2013
2 Poursuivre le développement des mesures conciliant vie professionnelle et non professionnelle	31.12.2013
3 Préparation de la révision partielle de la loi sur le traitement	31.12.2013
ad3 4 Réalisation d'un sondage de satisfaction auprès du personnel de l'Administration cantonale	31.12.2013
5 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 2013	31.12.2013
6 Poursuivre le renforcement de la formation des cadres	31.12.2013
7 Soutenir les supérieurs dans la gestion du personnel avec la fixation des objectifs et des indicateurs RH dans les mandats de prestations stratégiques des services	31.12.2013

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica 17

17


 Branche öffentliche Verwaltung
 Branche administration publique
 ramo amministrazione pubblica

Objectifs stratégiques

Exemple : Service des ressources humaines

Exemple

GP11 Politique du personnel et stratégie des ressources humaines

OBJECTIFS STRATEGIQUES

- 1 Appuyer le Conseil d'Etat pour la définition et le développement d'une politique du personnel adaptée aux besoins de l'employeur et aux conditions du marché du travail.
- 2 Mettre en place et promouvoir la politique du personnel

PRIORITES ET PROGRAMMES DE REALISATION

	2013	2014	2015	2016
ad1 1 Réalisation d'un sondage de satisfaction auprès du personnel de l'Administration cantonale	= Dec			

INDICATEURS


	C2010	C2011	B2012	B2013
ad1 1 Taux de satisfaction générale du personnel de l'administration cantonale - 89% (prochain sondage anonyme en 2013)	89%	89%	0%	90%

PLANIFICATION DES RESSOURCES

	2013	2014	2015	2016
Ressources financières				
3 Charges de fonctionnement	564'003			
30 Charges de personnel	488'909			
31 Biens, services et marchandises	53'220			
39 Imputations internes	21'874			
4 Revenus de fonctionnement	6'112			
43 Contributions	6'112			
CHARGES NETTES DE FONCTIONNEMENT	567'891			

© Branche Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica 18

18



Objectifs opérationnels

Exemple : Service des ressources humaines

Exemple

P1207 Apprentis

MISSIONS ET OBJECTIFS OPERATIONNELS

1 Garantir une formation d'apprentis concurrentiels sur le marché du travail
 2 Mettre en place et suivre l'application de la politique de gestion et de formation des apprentis et des formateurs au sein de l'administration cantonale
 3 Assurer une gestion efficiente et efficace des apprentis.

BENEFICIAIRES DIRECTS

Apprentis
 Services de l'Etat

MESURES PRIORITAIRES / PROJETS

	2013	2014	2015	2016
Indf1 1 Assurer une formation et une gestion efficiente et efficace des apprentis.				Dec

INDICATEURS

	C2010	C2011	B2012	B2013
Ind2 1 Nombre d'apprentis à l'Administration cantonale au 31.12	176	196	200	220
Ind3 2 Durée moyenne de réponse en jours pour une demande / un préavis / un conseil concernant les apprentis	2	2	2	2

PLANIFICATION DES RESSOURCES

	2013	2014	2015	2016
3 Charges de fonctionnement	250'008			
30 Charges de personnel	192'307			
31 Biens, services et marchandises	55'314			

© Branche Offizielle Verwaltung / Administration publique / Amministrazione pubblica 19

19

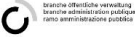
La structure

Contenu :

- Structure organisationnelle et fonctionnelle
- Formes de coopération régionale (liens avec d'autres services et entités)
- Groupes d'intérêts et leurs attentes
- Bases légales

© Branche Offizielle Verwaltung / Administration publique / Amministrazione pubblica 20

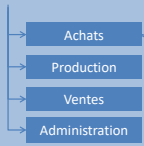
20



Structure organisationnelle et fonctionnelle

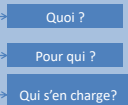
Organisation =

Répartir les tâches



Structure organisationnelle (hiérarchique)

Définir des flux de travail appropriés (processus)



Organisation fonctionnelle (processus)

© Branche Offizielle Verwaltung / Administration publique / Amministrazione pubblica 21

21

Formes de coopération régionale

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

Expliquez les liens entre les services

Exercice Formez des groupes de 2 personnes et déterminez les différents partenaires locaux / régionaux permettant à votre service / commune d'atteindre ses objectifs et expliquez-les.

Présentation et discussion en plénum.

25

Groupes d'intérêt

Groupes d'intérêt = Groupe d'individus qui ont 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 : Discussion sur les différents groupes d'intérêt et leurs attentes

26

Bases légales

Exemple

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



27

Service des automobiles et de la navigation

Exemple

Bases légales

- **LCR** - Loi fédérale du 19 décembre 1958 sur la circulation routière
- **LNI** - Loi fédérale du 3 octobre 1975 sur la navigation intérieure
- **LTVB** - Loi sur la taxe des véhicules automobiles et des bateaux
- **LVA** - Ordonnance concernant la redevance pour l'utilisation des routes nationales
- **OAC** - Ordonnance du 27 octobre 1976 réglant l'admission des personnes et des véhicules à la circulation routière
- **OCR** - Ordonnance du 13 novembre 1962 sur les règles de la circulation routière
- **OETV** - Ordonnance du 19 juin 1995 concernant les exigences techniques requises pour les véhicules routiers
- **RE-SAN** - Règlement sur les émoluments perçus par le Service des automobiles et de la navigation
- **RTVB** - Règlement fixant la taxe des véhicules automobiles et des bateaux

28

Les autres processus

29

Qu'est-ce que les « autres processus » ?

Chaque entreprise, privée ou publique, a ses principaux processus.

Par exemple, Nespresso (sans aucune volonté de faire de la pub) a comme principaux processus de vendre des machines et des capsules de café. C'est la « raison » principale pour laquelle ils existent.

Mais encore ?

D'autres processus sont essentiels, par exemple la comptabilité. A aucun moment, Nespresso existe pour faire des factures. Par contre, si aucune facture ne part, l'entreprise ne pourrait pas fonctionner.

Ce service, par exemple de comptabilité, coûte à l'entreprise et ne rapporte rien. Ce sont les ventes, dans cet exemple, qui rapportent de l'argent à l'entreprise. Par contre, ils doivent être pris en compte.

30

Quels sont les autres processus d'une entreprise ?

Il y en a plusieurs et la liste n'est pas exhaustive :

- Ressources ;
 - comptabilité
 - système d'information (informatique) -> base de données
 - infrastructure
 - marketing -> avantages du site de votre entreprise
 - RH
 - etc.
- Qualité ;
- etc.

31

Les ressources

Contenu :

- Budget global et principaux postes de charges et de revenus
- Bases de données
- Avantages du site de votre entreprise


32

Budget

Un budget représente l'ensemble des ressources et des dépenses.

C'est un outil permettant de piloter son service ou son entité.

33


 Branche officielle Verwaltung
 Branche administration publique
 ramo amministrazione pubblica


Budget de l'Etat de Vaud

Comptes de fonctionnement

Exemple

	Budget 2014	Budget 2013	Comptes 2012
3. Charges	8'308'251'790	8'368'426'560	8'926'418'755
30. Charges de personnel.....	2'424'801'200	2'372'748'800	2'082'926'500
31. Charges de biens/services/autres ch. exp.....	807'906'700	798'039'300	827'393'500
33. Amortissements du patrimoine administratif.....	167'815'000	151'785'900	137'813'100
34. Charges financières.....	68'455'400	86'092'200	69'741'800
35. Attributions aux fonds/financements spéc.....	46'833'400	77'556'200	56'900'120
36. Charges de transferts.....	4'946'931'900	4'670'060'900	4'677'176'991
37. Subventions à redistribuer.....	489'576'400	456'262'400	448'484'121
39. Impôts/doncs externes.....	7'032'000	6'981'000	7'983'335
4. Revenus	8'947'712'200	8'989'243'900	8'932'968'812
40. Revenus fiscaux.....	5'999'320'000	5'123'330'000	5'900'072'900
41. Patentes et concessions.....	976'176'000	963'110'000	104'391'374
42. Taxes, compensations.....	403'047'200	389'971'200	397'151'204

34


 Branche officielle 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

© Branche Offizielle Verwaltung / Administration publique / Amministrazione pubblica 25

35


 Branche officielle 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

© Branche Offizielle Verwaltung / Administration publique / Amministrazione pubblica 26

36

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 quelles bases de données travaillez-vous ? Quel est son contenu ?
- Pourquoi répertorier ces données ? Quel est le but final ?

37

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 Vaud ?

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

Exercice

- Formez des groupes de 4 personnes et réfléchissez
- 1° aux avantages du Canton de Vaud
 - 2° au positionnement concurrentiel d'un service/groupe

38

La qualité

Contenu

- Proposition d'indicateurs mesurant la plus-value apportée par votre service ;
- Gestion et normes de qualité

39

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.

40

Indicateurs non-financiers du SRH

Exemple

Indicateurs	Réalisé 2011	Planifié 2012	Planifié 2013	Ecart 12/13
sd1 1 Nombre des postulations par mise au concours	20	27	20	-7
2 Mises au concours dont le nombre de postulations est inférieur à 10, en %	45.3%	40%	45%	5%
3 Taux d'intégration des personnes handicapées			2%	
sd2 4 Nombre d'optimisations organisationnelles bénéficiant d'un soutien méthodologique	141	100	140	40
5 Nombre de transferts entre unités organisationnelles (suite à des mises aux concours)	12	17	12	-5
sd3 6 Taux de satisfaction générale du personnel de l'administration cantonale (sera évalué lors d'un sondage anonyme en 2013)	89%	0%	90%	90%
7 Taux de démission des employés de longue durée (sans les mises à la retraite)	3.3%	3%	3%	0%
8 Taux d'absentéisme (maladie et accident)	2.9%	2.8%	2.9%	0.1%
9 Nombre total de journées de formation suivies par collaborateur	2.2	3	2.5	-0.5

41

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.

42

Justification d'une assurance-qualité

- En raison d'un danger de surcharge, Dell a dû rappeler 35'000 notebooks .
- Dans deux paquets de Alnatura Knuspermix, il a été trouvé des résidus métalliques. La destruction du stock par l'entreprise a coûté plusieurs dizaines de milliers de francs.
- L'office fédéral de la santé a ordonné l'arrêt d'utilisation du système de prothèse Diamond Rota Gliding, de l'entreprise Implant Design AG à Uster, et le rappel de toutes les prothèses non-utilisées.

La non-qualité coûte cher !!

43

Mise en réseau des objectifs évaluateurs

1.1.3.1.1-3 « Missions de l'entreprise formatrice » (CI) en lien avec l'objectif évaluateur 1.1.3.1 « Expliquer les missions de l'entreprise » (Entreprise)

Prendre son DFP au répertoire 8 page 2 & 3 « ...administrations communales et cantonales » afin de compléter les 2 questions suivantes :

- **Quels contenus, informations, indications, documents, etc. des CI me sont particulièrement utiles pour mon travail dans la vie pratique ?**
- **Comment puis-je utiliser ces contenus, informations, indications, documents, etc. pour mon travail ?**

44

Suite....


Jour 2

- Travail en salle :
 - Réflexion en groupe sur les critères d'évaluation de la présentation orale
 - Réflexion individuelle sur la structure de votre présentation (thèmes, ordre, logique etc.)
 - Possibilité à ce moment de poser des questions
 - Chacun vient avec tous les documents en lien avec son entreprise

Jour 3

- Présentation individuelle

45

 Swiss Confederation
Confédération suisse
Confederaziun Svizra
Confederaziun Svizra

Pour y arriver : Mandat pour le jour 2

J'explique la mission/les tâches de mon service de manière compréhensible. Entrent dans cette catégorie :

- le contexte
- la structure
- les ressources
- la qualité


Mandat :
Je collecte des informations dans mon entreprise d'apprentissage (*Internet / Intranet / brochures / documentation, rapports des autorités ou de l'administration*)

Je me renseigne auprès des responsables de service sur ces différents éléments

→ **Prendre votre ordinateur portable pour le jour 2**

→ **Apporter le résultat des recherches au prochain CI !!!**

46

 Swiss Confederation
Confédération suisse
Confederaziun Svizra
Confederaziun Svizra

Présentation orale durant le jour 3

Votre mission :
Présenter votre entreprise selon les objectifs présentés en début de cours (*prestations, tâches, groupes d'intérêts, indicateurs, etc.*)

Déroulement :

- Présentation orale
- Moyens auxiliaires : présentation PowerPoint + à distance uniquement !
- Timing : 15 minutes
- Attention : votre présentation doit être fonctionnelle !

Evaluation :

- Par groupe et par l'intervenant – un feedback sera donné à votre formateur/trice en entreprise.
- On mesure la plus-value apportée, pas la présentation Powerpoint !

47

 Swiss Confederation
Confédération suisse
Confederaziun Svizra
Confederaziun Svizra

Y a-t-il des questions ?



Swiss Confederation
Confédération suisse
Confederaziun Svizra
Confederaziun Svizra

48