

---

Employé de commerce CFC de la branche de formation et d'examens Administration publique

Pratique professionnelle – écrit/deuxième partie/spécifique au groupe  
professionnel OE CI  
pour les stagiaires EC 3+1

Série 2021/01

---

Nom/prénom  
du candidat

Numéro de candidat

Arrondissement  
d'examen

Entreprise formatrice

---

Visas des experts pour chaque question corrigée :

12	13	14	Points obtenus (total de la partie 30 %)
/6	/6	/18	

Signature de l'expert 1

Signature de l'expert 2

**Question 12****Points**

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.3.3.1</b>	<b>Hiérarchie du droit</b>	<b>6 points</b>
----------------------------	------------------	----------------------------	-----------------

**Situation de départ**

Le droit est structuré en différents niveaux.

Cette question est composée d'une partie (a.). Vous pourrez obtenir 6 points au maximum.

**Tâche**

- a. Décrivez ce que réglementent, respectivement, la Constitution, les lois et les ordonnances. Pour cela, remplissez le tableau ci-dessous.

<b>Niveau juridique</b>	<b>Qu'est-ce qui est réglementé dans les textes en question ?</b>
<b>Constitution</b>	
<b>Lois</b>	
<b>Ordonnances</b>	

**2****2****2****T 6**
**Points  
obtenus**

**Question 13**

Points

Objectif évaluateur	1.1.3.2.1	Principes administratifs généraux	6 points
---------------------	-----------	-----------------------------------	----------

**Situation de départ**

La Constitution fédérale, dans les art. 5, art. 8 al. 1 et art. 9, dispose que l'activité de l'Etat doit être guidée par les principes administratifs. Les principes administratifs sont les suivants :

- « Le droit est la base et la limite de l'activité de l'Etat.
- L'activité de l'Etat doit répondre à un intérêt public et être proportionnée au but visé.
- Les organes de l'Etat et les particuliers doivent agir de manière conforme aux règles de la bonne foi.
- La Confédération et les cantons respectent le droit international. »
- « Tous les êtres humains sont égaux devant la loi. »
- « Toute personne a le droit d'être traitée par les organes de l'Etat sans arbitraire et conformément aux règles de la bonne foi. »

**Extrait du procès-verbal de l'autorité en matière d'aide sociale Exempleville****Requérante**

Ramona Keller, née le 1<sup>er</sup> janvier 1980, domicile : Hausgasse 9, Exempleville

**Requête**

Octroi d'une aide économique à partir du 1<sup>er</sup> juin 2021

**Faits**

M<sup>me</sup> Ramona Keller est actuellement sans travail et sans revenu. Elle n'a pas droit aux indemnités journalières de l'assurance chômage ni de toute autre assurance. M<sup>me</sup> Keller n'a plus d'économies et n'est pas en mesure d'assurer sa subsistance avec ses propres moyens financiers. M<sup>me</sup> Keller est célibataire et ses parents sont déjà décédés. Il n'y a aucune personne à qui l'on puisse faire appel pour des paiements d'aide (pension alimentaire, subsistance, etc.). Les déclarations de la requérante sont en elles-mêmes convaincantes et crédibles. On renonce donc à d'autres clarifications.

**Aspects formels**

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2016, Ramona Keller a son domicile civil dans la commune politique d'Exempleville. Ainsi, la compétence locale est donnée de par la loi.

**Considérants**

- Sur la base de la situation telle que décrite par M<sup>me</sup> Keller, celle-ci a droit à une aide économique.
- En raison de sa situation personnelle, il est justifié que M<sup>me</sup> Keller participe le plus rapidement possible aux programmes d'insertion professionnelle, afin d'être intégrée dans la vie professionnelle.

**L'autorité sociale dispose ceci :**

1. Ramona Keller recevra une aide économique à partir du 1<sup>er</sup> juin 2021. Les prestations légales mensuelles auxquelles la personne a droit sont estimées à CHF 2'315.50, un montant qui comprend les primes d'assurance maladie selon la LAMal et le loyer selon un budget séparé. Si la situation personnelle de la requérante change (mariage, enfants ou autres raisons), M<sup>me</sup> Keller est tenue d'en informer immédiatement l'autorité sociale.

Points  
obtenus

2. L'octroi de l'aide économique conformément au chiffre 1 est subordonné aux conditions suivantes :
- M<sup>me</sup> Keller doit suivre les programmes d'intégration professionnelle. Si elle ne le fait pas, le montant de l'aide financière sera réduit.
  - M<sup>me</sup> Keller doit accepter tout emploi raisonnable/acceptable qui lui est proposé par le service d'aide sociale. Est considéré comme raisonnable/acceptable tout travail que la cliente est physiquement apte à accomplir et qui est accessible en transports publics en 70 minutes à partir de son domicile.
3. La requérante doit informer immédiatement le service d'aide sociale de tout changement survenant dans sa situation personnelle et économique.
4. La prochaine révision aura lieu le 30 septembre 2021.
5. Il est possible de déposer un recours écrit et dûment motivé contre cette décision auprès du Conseil de district Z dans un délai de 30 jours à compter de la notification. Le document écrit de recours doit contenir une requête et sa motivation. La décision attaquée doit être jointe ou être décrite avec précision.
6. Notification à :
- Ramona Keller contre accusé de réception accompagné du calcul des besoins

### AUTORITÉ SOCIALE EXEMPLEVILLE

B. Müller                      K. Meier  
Président                      Secrétaire

Cette question est composée d'une partie (a.). Vous pourrez obtenir 6 points au maximum.

#### Tâche

- a. Où trouvez-vous les principes administratifs dans le texte ci-dessus ? Trouvez trois principes administratifs dans le texte et copiez pour chacun le texte correspondant, puis expliquez où/comment vous y trouvez le principe administratif.

#### 1. Principe administratif

Explication

#### 2. Principe administratif

Explication

#### 3. Principe administratif

Explication

Points

2

2

2

T 6

Points  
obtenus

**Question 14****Points**

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.2.2</b>	<b>Servir de manière appropriée les clients/groupes d'intérêts internes et externes</b>	<b>18 points</b>
----------------------------	----------------	---	------------------

**Situation de départ**

Vous travaillez encore quelques mois dans votre entreprise formatrice actuelle, celle où vous avez accompli votre formation. L'une de vos tâches consiste à initier la nouvelle stagiaire. Entre autres, vous lui expliquez quelles sont les tâches que votre entreprise accomplit, comment elle est organisée, avec quels clients ou groupes d'intérêt vous ou l'entreprise traitez et ce qui doit être pris en compte dans vos relations avec eux.

Cette question est composée de deux parties (a. et b.). Vous pourrez obtenir 18 points au maximum.

**Tâche**

- a. Citez six groupes d'intérêt différents et concrets de votre entreprise formatrice. Vous obtiendrez 1 point par groupe d'intérêt correct, total 6 points.

**1****1****1****1****1****1****T 6****Points  
obtenus**

- b. Au sujet de quatre des groupes d'intérêt cités dans la partie a, expliquez :
- Un besoin concret, ce que le groupe d'intérêt attend de vous ou de votre entreprise et deux points auxquels vous prêtez une attention particulière lorsque vous traitez avec ce groupe d'intérêt.
- Notez vos réponses dans les tableaux ci-dessous. Aucun élément de réponse ne peut être répété. Vous obtiendrez 1 point pour chaque besoin pertinent. Pour une description compréhensible et concrète de la façon de traiter avec le groupe d'intérêt, vous obtiendrez 2 points, total 12 points.

<b>Groupe d'intérêt 1</b> (à transférer à partir de la partie a.)	
<b>Besoin</b>	
<b>Voici ce à quoi il faut prêter une attention particulière lorsque l'on traite avec ce groupe d'intérêt :</b>	

Points

1

2

<b>Groupe d'intérêt 2</b> (à transférer à partir de la partie a.)	
<b>Besoin</b>	
<b>Voici ce à quoi il faut prêter une attention particulière lorsque l'on traite avec ce groupe d'intérêt :</b>	

1

2

T 6

Points  
obtenus

<b>Groupe d'intérêt 3</b> <b>(à transférer à partir de la partie a.)</b>		<b>Points</b>
<b>Besoin</b>		<b>1</b>
<b>Voici ce à quoi il faut prêter une attention particulière lorsque l'on traite avec ce groupe d'intérêt :</b>		<b>2</b>
<b>Groupe d'intérêt 4</b> <b>(à transférer à partir de la partie a.)</b>		
<b>Besoin</b>		<b>1</b>
<b>Voici ce à quoi il faut prêter une attention particulière lorsque l'on traite avec ce groupe d'intérêt :</b>		<b>2</b>
		<b>T 6</b>
		<b>Points obtenus</b>

Employé de commerce CFC de la branche de formation et d'examens Administration publique

Pratique professionnelle – écrit/deuxième partie/spécifique au groupe  
professionnel OE CI  
pour les stagiaires EC 3+1

Série 2021/01

Nom/prénom  
du candidat

Numéro de candidat

Arrondissement  
d'examen

Entreprise formatrice

**SOLUTIONS  
CONFIDENTIELLES**

Visas des experts pour chaque question corrigée :

12	13	14	Points obtenus (total de la partie 30 %)
/6	/6	/18	

Signature de l'expert 1

Signature de l'expert 2



**Question 12**

Points

Objectif évaluateur	1.1.3.3.1	Hiérarchie du droit	6 points
---------------------	-----------	---------------------	----------

**Situation de départ**

Le droit est structuré en différents niveaux.

Cette question est composée d'une partie (a.). Vous pourrez obtenir 6 points au maximum.

**Tâche**

- a. Décrivez ce que réglementent, respectivement, la Constitution, les lois et les ordonnances. Pour cela, remplissez le tableau ci-dessous.

Niveau juridique	Qu'est-ce qui est réglementé dans les textes en question ?	
Constitution	<div>La Constitution réglemente les principes essentiels de l'activité de l'Etat ainsi que les principes régissant les rapports entre les habitants et l'Etat.</div>	2
Lois	<div>Les lois réglementent toutes les normes juridiques fondamentales et importantes, ainsi que les droits et les obligations des habitants. (Les lois sont promulguées par le pouvoir législatif).</div>	2
Ordonnances	<div>Les ordonnances contiennent des dispositions d'exécution et des spécifications juridiques détaillées.</div>	2

**Indication de correction**

Par ligne correcte : 2 points

Page 100 du matériel didactique pour les cours interentreprises

T 6

Points  
obtenus

**Question 13**

Points

Objectif évaluateur	1.1.3.2.1	Principes administratifs généraux	6 points
---------------------	-----------	-----------------------------------	----------

**Situation de départ**

La Constitution fédérale, dans les art. 5, art. 8 al. 1 et art. 9, dispose que l'activité de l'Etat doit être guidée par les principes administratifs. Les principes administratifs sont les suivants :

- « Le droit est la base et la limite de l'activité de l'Etat.
- L'activité de l'Etat doit répondre à un intérêt public et être proportionnée au but visé.
- Les organes de l'Etat et les particuliers doivent agir de manière conforme aux règles de la bonne foi.
- La Confédération et les cantons respectent le droit international. »
- « Tous les êtres humains sont égaux devant la loi. »
- « Toute personne a le droit d'être traitée par les organes de l'Etat sans arbitraire et conformément aux règles de la bonne foi. »

**Extrait du procès-verbal de l'autorité en matière d'aide sociale Exempleville****Requérante**

Ramona Keller, née le 1<sup>er</sup> janvier 1980, domicile : Hausgasse 9, Exempleville

**Requête**

Octroi d'une aide économique à partir du 1<sup>er</sup> juin 2021

**Faits**

M<sup>me</sup> Ramona Keller est actuellement sans travail et sans revenu. Elle n'a pas droit aux indemnités journalières de l'assurance chômage ni de toute autre assurance. M<sup>me</sup> Keller n'a plus d'économies et n'est pas en mesure d'assurer sa subsistance avec ses propres moyens financiers. M<sup>me</sup> Keller est célibataire et ses parents sont déjà décédés. Il n'y a aucune personne à qui l'on puisse faire appel pour des paiements d'aide (pension alimentaire, subsistance, etc.). Les déclarations de la requérante sont en elles-mêmes convaincantes et crédibles. On renonce donc à d'autres clarifications.

**Aspects formels**

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2016, Ramona Keller a son domicile civil dans la commune politique d'Exempleville. Ainsi, la compétence locale est donnée de par la loi.

**Considéran**

- Sur la base de la situation telle que décrite par M<sup>me</sup> Keller, celle-ci a droit à une aide économique.
- En raison de sa situation personnelle, il est justifié que M<sup>me</sup> Keller participe le plus rapidement possible aux programmes d'insertion professionnelle, afin d'être intégrée dans la vie professionnelle.

**L'autorité sociale dispose ceci :**

1. Ramona Keller recevra une aide économique à partir du 1<sup>er</sup> juin 2021. Les prestations légales mensuelles auxquelles la personne a droit sont estimées à CHF 2'315.50, un montant qui comprend les primes d'assurance maladie selon la LAMal et le loyer selon un budget séparé. Si la situation personnelle de la requérante change (mariage, enfants ou autres raisons), M<sup>me</sup> Keller est tenue d'en informer immédiatement l'autorité sociale.

Points  
obtenus

2. L'octroi de l'aide économique conformément au chiffre 1 est subordonné aux conditions suivantes :
- M<sup>me</sup> Keller doit suivre les programmes d'intégration professionnelle. Si elle ne le fait pas, le montant de l'aide financière sera réduit.
  - M<sup>me</sup> Keller doit accepter tout emploi raisonnable/acceptable qui lui est proposé par le service d'aide sociale. Est considéré comme raisonnable/acceptable tout travail que la cliente est physiquement apte à accomplir et qui est accessible en transports publics en 70 minutes à partir de son domicile.
3. La requérante doit informer immédiatement le service d'aide sociale de tout changement survenant dans sa situation personnelle et économique.
4. La prochaine révision aura lieu le 30 septembre 2021.
5. Il est possible de déposer un recours écrit et dûment motivé contre cette décision auprès du Conseil de district Z dans un délai de 30 jours à compter de la notification. Le document écrit de recours doit contenir une requête et sa motivation. La décision attaquée doit être jointe ou être décrite avec précision.
6. Notification à :
- Ramona Keller contre accusé de réception accompagné du calcul des besoins

Points

### AUTORITÉ SOCIALE EXEMPLEVILLE

B. Müller                      K. Meier  
Président                      Secrétaire

Cette question est composée d'une partie (a.). Vous pourrez obtenir 6 points au maximum.

#### Tâche

- a. Où trouvez-vous les principes administratifs dans le texte ci-dessus ? Trouvez trois principes administratifs dans le texte et copiez pour chacun le texte correspondant, puis expliquez où/comment vous y trouvez le principe administratif.

#### 1. Principe administratif

*Principe de légalité : « donné au sens du § 32 LASoc » ou « abrégé au sens du § 51 LASoc », les bases légales sont données.*

2

#### Explication

#### 2. Principe administratif

*Proportionnalité : « Les prestations légales mensuelles auxquelles la personne a droit sont estimées à CHF 2'315.50, un montant qui comprend les primes d'assurance maladie selon la LAMal et le loyer selon un budget séparé. » ou « Est considéré comme raisonnable/acceptable tout travail que le client est physiquement apte à accomplir et qui est accessible en transports publics en 70 minutes à partir du domicile. » = appréciation*

2

#### Explication

#### 3. Principe administratif

*Bonne foi : « Les déclarations de la requérante sont en elles-mêmes convaincantes et crédibles. »*

2

#### Explication

#### Indication de correction

*D'autres solutions pertinentes sont possibles. Par solution pertinente : 2 points.*

T 6

Points  
obtenus

**Question 14**

Points

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.2.2</b>	<b>Servir de manière appropriée les clients/groupes d'intérêts internes et externes</b>	<b>18 points</b>
----------------------------	----------------	---	------------------

**Situation de départ**

Vous travaillez encore quelques mois dans votre entreprise formatrice actuelle, celle où vous avez accompli votre formation. L'une de vos tâches consiste à initier la nouvelle stagiaire. Entre autres, vous lui expliquez quelles sont les tâches que votre entreprise accomplit, comment elle est organisée, avec quels clients ou groupes d'intérêt vous ou l'entreprise traitez et ce qui doit être pris en compte dans vos relations avec eux.

Cette question est composée de deux parties (a. et b.). Vous pourrez obtenir 18 points au maximum.

**Tâche**

- a. Citez six groupes d'intérêt différents et concrets de votre entreprise formatrice. Vous obtiendrez 1 point par groupe d'intérêt correct, total 6 points.

Habitants

1

Médias

1

Contribuables

1

Collaborateurs

1

Représentants d'autres administrations

1

Fournisseurs

1

**Indication de correction**

*D'autres solutions sont possibles (par exemple des solutions plus spécifiques : débiteurs, créanciers, entreprises, touristes, chômeurs, accusés, nouveaux résidents ou client insatisfait, client souhaitant renouveler son passeport, etc.).*

T 6

Points  
obtenus

- b. Au sujet de quatre des groupes d'intérêt cités dans la partie a, expliquez :
- Un besoin concret, ce que le groupe d'intérêt attend de vous ou de votre entreprise et deux points auxquels vous prêtez une attention particulière lorsque vous traitez avec ce groupe d'intérêt.
- Notez vos réponses dans les tableaux ci-dessous. Aucun élément de réponse ne peut être répété. Vous obtiendrez 1 point pour chaque besoin pertinent. Pour une description compréhensible et concrète de la façon de traiter avec le groupe d'intérêt, vous obtiendrez 2 points, total 12 points.

<b>Groupe d'intérêt 1</b> (à transférer à partir de la partie a.)	<i>Clients</i>
<b>Besoin</b>	<i>Les clients veulent un traitement et une approbation rapides de leurs demandes</i>
<b>Voici ce à quoi il faut prêter une attention particulière lorsque l'on traite avec ce groupe d'intérêt :</b>	<i>Accueillir les clients avec amabilité à la réception/au téléphone. Les clients doivent être servis rapidement, les autres tâches sont moins prioritaires Expliquer les termes techniques Respect des principes administratifs</i>
<b>Groupe d'intérêt 2</b> (à transférer à partir de la partie a.)	<i>Médias</i>
<b>Besoin</b>	<i>Les représentants des médias souhaitent obtenir rapidement des renseignements/des réponses à leurs questions.</i>
<b>Voici ce à quoi il faut prêter une attention particulière lorsque l'on traite avec ce groupe d'intérêt :</b>	<i>Seuls les services/personnes désignés sont habilités à fournir des renseignements aux médias. Les appels/demandes sont transférés comme il se doit. Je ne transmets aucune information, même en cas de demandes multiples.</i>

Points

1

2

1

2

T 6

Points  
obtenus

<b>Groupe d'intérêt 3</b> (à transférer à partir de la partie a.)	<i>Fournisseurs</i>	<b>Points</b>	
<b>Besoin</b>	<i>Souhaitent être pris en compte lors des commandes de biens, livrer régulièrement et voir les factures être payées dans les délais.</i>		<b>1</b>
<b>Voici ce à quoi il faut prêter une attention particulière lorsque l'on traite avec ce groupe d'intérêt :</b>	<i>Il est interdit d'accepter un cadeau ou une invitation venant de fournisseurs. En cas de doute, je consulte mon supérieur hiérarchique. En cas d'acquisition, les bases légales pertinentes doivent être respectées. Je signale rapidement les livraisons défectueuses et formule clairement la date à laquelle la marchandise de remplacement doit être livrée.</i>		<b>2</b>
<b>Groupe d'intérêt 4</b> (à transférer à partir de la partie a.)	<i>Collaborateurs</i>		
<b>Besoin</b>	<i>Souhaitent bénéficier d'un contenu de travail intéressant, d'une interaction agréable au sein de l'équipe et d'un paiement des salaires à temps.</i>		<b>1</b>
<b>Voici ce à quoi il faut prêter une attention particulière lorsque l'on traite avec ce groupe d'intérêt :</b>	<i>Nous cultivons une atmosphère d'équipe respectueuse. En clair, nous nous saluons amicalement, nous nous écoutons attentivement et les discussions se déroulent de manière objective et loyale. Les feed-back sont appréciés.</i>		<b>2</b>
<b>Indication de correction</b> D'autres solutions sont possibles. Le besoin et les précisions sur la façon de traiter sont liés spécifiquement au groupe d'intérêt. Aucun ½ point ne peut être accordé.			
		<b>T 6</b>	
		<b>Points obtenus</b>	