



RAPPORT PRATIQUE

Stagiaire EMT

Nom/prénom

Date de naissance/lieu d'origine

Entreprise de stage

Nom/localité

Service/office

Responsable de stage EMT

Nom/prénom

N° de téléphone

Le stagiaire confirme avoir rédigé le rapport pratique de manière autonome.

Date

Signature

Stagiaire EMT

Le responsable de stage confirme avoir pris connaissance du rapport pratique.

Date

Signature

Responsable de stage EMT



A

Présentez brièvement votre entreprise de stage. Ce faisant,

- prenez en considération l'organisation et la structure de votre entreprise de stage, de votre service/vos services de formation ;
- tenez compte de la mission et des tâches assumées par votre entreprise de stage, votre service/vos services de formation ;
- et décrivez les interfaces avec d'autres services ou offices.

Objectifs évaluateurs entreprise correspondants

1.1.3.1 Expliquer la mission de l'entreprise formatrice

1.1.7.6 Montrer la structure de l'administration et ses compétences/responsabilités

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

2.1 Travail efficace et systématique

3.1 Disposition à la performance



Entreprise de stage _____

Office/service _____

A



A



B

A l'aide de au minimum **4 exemples concrets**, citez les **prestations de service** que vous avez fournies à des client-e-s et des groupes d'intérêts 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.

Objectif évaluateur entreprise correspondant

1.1.3.4 Réaliser les tâches d'exécution

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

2.2 Approche et action interdisciplinaires

3.2 Capacité à communiquer



Entreprise de stage _____

Office/service _____

B/exemple 1

Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :



Entreprise de stage _____

Office/service _____

B/exemple 2

Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :



Entreprise de stage _____

Office/service _____

B/exemple 3

Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :



Entreprise de stage _____

Office/service _____

B/exemple 4

Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :



Entreprise de stage _____

Office/service _____

B/exemple 5

Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :



Entreprise de stage _____

Office/service _____

B/exemple 6

Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :



C

A l'aide de au minimum **3 demandes de client-e-s traitées**, illustrez comment vous avez appliqué les principes administratifs.

Objectif évaluateur entreprise correspondant

1.1.3.2 Traiter les demandes des client-e-s en tenant compte des principes administratifs

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

2.1 Travail efficace et systématique

3.2 Capacité à communiquer



Entreprise de stage _____

Office/service _____

C/exemple 1

Description de la demande du client/de la cliente

Rapport avec les principes administratifs



Entreprise de stage _____

Office/service _____

C/exemple 2

Description de la demande du client/de la cliente

Rapport avec les principes administratifs



Entreprise de stage _____

Office/service _____

C/exemple 3

Description de la demande du client/de la cliente

Rapport avec les principes administratifs



Entreprise de stage _____

Office/service _____

C/exemple 4

Description de la demande du client/de la cliente

Rapport avec les principes administratifs



Entreprise de stage _____

Office/service _____

C/exemple 5

Description de la demande du client/de la cliente

Rapport avec les principes administratifs



Entreprise de stage _____

Office/service _____

C/exemple 6

Description de la demande du client/de la cliente

Rapport avec les principes administratifs



D

Notez au minimum **2 exemples concrets** lors desquels, dans votre travail pratique, vous avez réceptionné des **réclamations** de client-e-s ou de groupes d'intérêts et décrivez comment vous avez traité ces cas (proposition de solution).

Objectif évaluateur entreprise correspondant

1.1.2.4 Traiter les réclamations des client-e-s (retour négatif)

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

3.2 Capacité à communiquer



Entreprise de stage _____

Office/service _____

D/exemple 1

Objet de la réclamation

Ma proposition de solution



Entreprise de stage _____

Office/service _____

D/exemple 2

Objet de la réclamation

Ma proposition de solution



Entreprise de stage _____

Office/service _____

D/exemple 3

Objet de la réclamation

Ma proposition de solution



Entreprise de stage _____

Office/service _____

D/exemple 4

Objet de la réclamation

Ma proposition de solution



Entreprise de stage _____

Office/service _____

D/exemple 5

Objet de la réclamation

Ma proposition de solution



Entreprise de stage _____

Office/service _____

D/exemple 6

Objet de la réclamation

Ma proposition de solution