

LE RAPPORT PRATIQUE

En répondant précisément aux questions suivantes, vous posez les bases de votre examen oral (pratique professionnelle – oral).

L'examen oral est conçu comme une épreuve individuelle et se réfère à la formation pratique que vous avez faite dans l'entreprise formatrice. Ainsi, les experts-e-s aux examens élaborent, sur la base de votre rapport pratique, du programme de formation, des objectifs évaluateurs et des compétences méthodologiques, sociales et personnelles de la formation en entreprise et des cours interentreprises; ainsi que du programme de cours interentreprises et des supports de formation y relatifs, un examen oral sous forme de deux situations d'entretien. Les experts-e-s aux examens sont libres de se procurer des informations supplémentaires auprès de l'entreprise formatrice.

Vous remettez votre rapport pratique avec votre programme de formation. L'organisation régionale de formation de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Administratozone pubblica » compétente pour l'organisation des cours inter-entreprises vous communiquera la date limite de remise de ces documents.

Apprenti-e

Nom/prénom

..... / Jean

Date de naissance/lieu d'origine

1er janvier 1996 / Montreux

Entreprise formatrice

Nom/localité

Etablissement primaire de

..... / Commune de

Service/office

DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire) / office de

Formateur/formatrice en entreprise

Nom/prénom

..... / Louise

N° de téléphone

021

Ce rapport pratique a été supervisé par le formateur/la formatrice :

Date

10 décembre 20.....

Signature

du formateur/de la formatrice

en entreprise

A

Présentez brièvement votre entreprise formatrice. Ce faisant,

- prenez en considération l'organisation et la structure de votre entreprise formatrice, de votre service/vos services de formation ;
- tenez compte de la mission et des tâches assumées par votre entreprise formatrice, 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

Objectif évaluateur cours interentreprises correspondant

- 1.1.3.1.1-1-/2/3 Mission de l'entreprise formatrice

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.2 Capacité à communiquer

Entreprise formatrice Etablissement primaire de

Office/service DCEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

A

Le canton de Vaud compte actuellement 90 établissements scolaires regroupés en neuf régions. Ces établissements font partie de la direction générale de l'enseignement obligatoire (DCEO) qui elle-même appartient au département de la formation de la jeunesse et de la culture (DFJC), dirigé par Mme Anne-Catherine Lyon, conseillère d'Etat.

Depuis la rentrée d'août 2013, l'école, qui est obligatoire en Suisse, est répartie, pour le canton de Vaud, sur 11 années d'études divisées en deux degrés : le degré primaire et le degré secondaire I.

L'école commence l'année durant laquelle l'enfant a 4 ans révolus au 31 juillet. Les parents ont le devoir de scolariser leur enfant à cette échéance. L'inscription à l'école publique s'effectue auprès de l'établissement scolaire de leur lieu de domicile.

Au niveau de notre établissement, nous accueillons environ 800 élèves du degré primaire. Ils sont répartis sur 8 collèges et encadrés par une équipe de professionnels de 50 personnes.

Notre mission au sein du conseil de direction et du secrétariat consiste à organiser, gérer et accompagner les parents et les enseignants dans la scolarité des élèves de notre commune dont voici quelques tâches principales :

- enclasser les élèves ;
- répondre aux diverses demandes des enseignants, parents, élèves, partenaires de l'école (SESAF, Institutions, ...);
- préparer le plan de rentrée ;
- gérer les remplacements.

Un certain nombre de services gravitent autour des établissements scolaires pour aider d'une manière ou d'une autre les élèves dans l'apprentissage des acquis. Il s'agit :

- des PPLS (psychologues, psychomotriciennes, logopédistes en milieu scolaire) ;
- des logopédistes indépendantes ;
- du SESAF (service de l'Enseignement Spécialisé et de l'Appui à la Formation) ;
- des institutions et écoles spécialisées ;
- de l'ECES.

Annexes :

- « tous documents utiles à la compréhension du fonctionnement » (par exemple : organigramme, liste de sites internet, brochures explicatives de la LEO, HarmoS, etc.).

A

B

A l'aide de **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

Objectifs évaluateurs cours interentreprises correspondants

1.1.3.4.1 Droit d'information

1.1.3.4.2 Protection des données/secret de fonction

1.1.3.4.3 Archivage

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

3.2 Capacité à communiquer

Entreprise formatrice Etablissement scolaire primaire de

Office/service DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

B/exemple 1**Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :**

Il arrive régulièrement que des personnes viennent se renseigner auprès d'un établissement pour obtenir des informations sur le système scolaire vaudois. En règle générale, il s'agit de parents de futurs élèves ou de parents qui viennent ou reviennent de l'étranger et ne connaissent pas le système vaudois.

Afin de pouvoir mieux cibler leur demande, il est important de commencer par obtenir l'âge des enfants.

Dans cet exemple, il s'agit d'une famille française qui va certainement déménager dans notre commune. Les enfants sont âgés de 5, 7 et 13 ans. Ils seront donc scolarisés sur le nouveau système en vigueur, la LEO (Loi sur l'Enseignement Obligatoire). Les deux premiers intégreront le degré primaire et le plus âgé le degré secondaire I. En fonction des résultats scolaires obtenus, l'élève secondaire sera orienté soit en voie pré-gymnasiale soit en voie générale.

Une fois les explications globales données, je donne les informations sur les différents collèges et les lieux où ils se trouvent. Il est important d'indiquer aux parents, qu'en principe, les enfants vont dans l'école la plus proche de leur lieu d'habitation et si celui-ci est assez éloigné, il existe un ramassage scolaire par bus/gratuit ou payant selon la distance). Dans la mesure du possible, le directeur prend en compte les demandes liées aux gardes des enfants, ceci afin de simplifier les organisations familiales.

En parallèle, sont transmis le nom du site de l'établissement : www.etalibsementdeVVV ainsi que celui du département : <http://www.vd.ch/themes/formation/> sur lesquels les parents trouveront des informations générales. Ils reçoivent également la brochure interne de l'établissement avec toutes les indications indispensables telles que les horaires, les vacances scolaires, les explications complètes sur les activités de l'année, le nom des enseignants, etc.

Pour terminer l'entretien, une information est donnée sur les procédures liées aux inscriptions (livret de famille, photos, etc.).

Annexe :

- brochure de l'établissement scolaire.

Entreprise formatrice Etablissement primaire de ...

Office/service DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

B/exemple 2

Description d'une prestation de service fournie avec professionnallisme :

Suite à une jambe cassée à ski le week-end dernier, Mme Pasche téléphone au secrétariat pour avoir des informations et déclarer sa situation.

S'agissant d'une enseignante travaillant à 100% elle est assurée pour les accidents professionnels avec l'assurance LAA. Au vu du genre d'accident son arrêt de travail durera probablement plus de 3 jours.

Le document de déclaration d'accident est téléchargeable sur le site de l'assurance accident puis doit être transmis au secrétariat.

A réception de celle-ci, la déclaration est mise sur le site internet de l'assurance pour déclarer le cas. Une copie est transmise à l'enseignante et une autre est classée dans son dossier.

Elle reçoit la feuille pour son médecin ainsi que celle pour la pharmacie.

En pratiquant ainsi, l'enseignante recevra un numéro d'accident et pourra se faire rembourser l'entier de ses factures liées à sa chute à ski. Il est important de l'informer que le secrétariat ne s'occupe pas d'envoyer la facture auprès de la caisse-accident mais que c'est à elle de le faire.

Annexes :

- formulaire vide de déclaration d'accident ;
- formulaire complet de déclaration d'accident avec les informations confidentielles supprimées.

Entreprise formatrice Etablissement primaire de ...

Office/service DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

B/exemple 3

Description d'une prestation de service fournie avec professionnallisme :

L'encasement d'un nouvel élève en cours d'année fait partie des tâches régulières d'un secrétariat. En effet, il arrive régulièrement que des gens démissionnent et il est important que chaque enfant puisse aller dans un établissement scolaire proche de chez lui.

- Il existe plusieurs sortes d'arrivées :
 - les élèves arrivant d'un autre pays ;
 - les élèves arrivant d'un autre canton ;
 - les élèves arrivant ou revenant d'une école privée ;
 - les élèves arrivant d'un autre établissement vaudois.

Dans les trois premiers cas, les parents prennent contact, en principe, avec la direction de l'établissement pour obtenir des informations et communiquer le niveau scolaire de l'enfant, notamment par l'intermédiaire du livret scolaire. En cas de besoin, et si cela est possible, la direction peut parallèlement prendre des renseignements auprès de la direction de la dernière école suivie.

Il est à relever qu'au degré secondaire, un examen cantonal permet de déterminer si l'élève peut être admis en voie pré-gymnasiale. Le département fournit aux établissements les épreuves d'examen permettant d'évaluer les compétences scolaires des élèves.

En voie générale, une mise en niveau provisoire est décidée par le conseil de direction en fonction des évaluations dont il dispose (art. 48 du Règlement d'application de la LEO).

Quant à la quatrième possibilité, après discussion entre les directions d'établissement, un transfert de fichiers informatiques permet d'obtenir les informations utiles à l'encasement.

Une fois l'âge de l'enfant connu, son parcours scolaire et son adresse, une classe peut lui être attribuée. Une convocation est envoyée aux parents et une copie aura la maître-esse de classe et au doyen de volée est transmise.

Annexes :

- lettre de convocation ;
- Art. 48 du règlement d'application du 7 juin 2011 sur l'enseignement obligatoire.

Entreprise formatrice Etablissement primaire de ...

Office/service DCEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

B/exemple 4

Description d'une prestation de service fournie avec professionnalisme :

Des parents désirent que leur fille puisse être scolarisée dans la même classe que les jumeaux de leurs voisins afin de faciliter leur organisation familiale. Pour cela, la maman de l'élève écrit un courrier motivé à la direction.

En premier lieu, elle reçoit un accusé de réception avec indication de la prise en compte en fonction du maintien du délicat équilibre des effectifs des classes. Ensuite, une décision est prise par la direction et une convocation pour la rentrée est transmise aux parents. Pour la dernière étape, l'inscription est faite sur le logiciel informatique avec copie à la direction.

En cas de réponse négative, la direction écrit aux parents en leur signifiant qu'ils ont la possibilité de faire recours contre cette décision auprès du Département de la formation de la jeunesse et de la culture (DF-JC) qui statuera.

Annexes :

- demande de souhait des parents ;
- réponse de la direction ;
- copie du souhait inscrit dans le système informatique.

C

A l'aide de 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

Objectif évaluateur cours interentreprises correspondant

- 1.1.3.2.1 Principes administratifs en généraux

Entreprise formatrice

Etablissement primaire de

Office/service

DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

Office/service

DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

C/exemple 1**Description de la demande du client/de la cliente**

Les parents d'un élève désirent partir à l'étranger une semaine avant la date prévue des vacances d'été car ils ont gagné un concours pour un voyage d'une semaine à Bali. Ils ont écrit à la direction de l'établissement pour faire part de leur demande.

Rapport avec les principes administratifs

En principe, toute demande de congé doit être transmise par écrit au moins deux semaines à l'avance à la direction de l'établissement.

Le directeur peut accorder un congé jusqu'à dix-huit demi-journées au cours d'une année scolaire.

Dès lors, dans l'exemple ci-contre, le directeur peut entrer en matière pour accorder le congé. Il est important de rappeler aux parents l'article 54 du Règlement d'application de la loi stipulant qu'en règle générale il n'est pas accordé de congé immédiatement avant ou après les vacances scolaires mais qu'il s'agit ici d'un cas exceptionnel.

Un courrier est alors envoyé aux parents leur notifiant ce congé.

En cas de désaccord, ils ont la possibilité de faire un recours qui sera indiqué dans la réponse. Pour conserver un suivi des demandes, les deux lettres sont classées dans le dossier de l'élève avec copie à/au maître-esse de classe ainsi qu'au doyen de volée. Une inscription dans le dossier électronique de l'élève sera également insérée.

Les lois et règlement en vigueur font foi en matière de demande de congé.

Annexes :

- Art. 54 du règlement d'application du 7 juin 2011 sur l'enseignement obligatoire ;
- demande de congé des parents ;
- réponse de la direction.

Entreprise formatrice

Etablissement primaire de

Office/service

DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

C/exemple 2**Description de la demande du client/de la cliente**

Un papa écrit à l'école pour demander que son fils soit dispensé de suivre les cours « éthique et cultures religieuses » pour des raisons liées à ses valeurs personnelles.

Rapport avec les principes administratifs
Dans ce cas, le directeur devrait refuser car l'enseignement éthique et cultures religieuses est dispensé à tous les élèves dans le respect de chacun.

Ce cours permet aux enfants de découvrir des cultures et des modes de pensées différents et pas seulement les valeurs chrétiennes.

De plus, l'école est neutre du point de vue religieux et politique. Tous les élèves sont donc égaux pour l'école.

Annexes :

- Art. 4 du règlement d'application du 7 juin 2011 sur l'enseignement obligatoire ;
- demande de dispense des parents ;
- réponse de la direction.

Entreprise formatrice Etablissement primaire de

Office/service DCEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

C/exemple 3

Description de la demande du client/de la cliente

Un enfant va déménager prochainement dans une autre région du canton de Vaud. Les parents ont informé l'enseignante de cela par un mot dans l'agenda.

Rapport avec les principes administratifs

Lorsqu'un enfant déménage et change de région scolaire, un certain nombre de tâches administratives doivent être réalisées avant le départ de l'élève.

Dans cette situation, l'enseignante nous transmet la copie du courrier des parents de l'élève. Nous les informons ensuite des diverses étapes préalables, à savoir :

- annoncer leur départ au contrôle des habitants de la commune actuelle ;
- annoncer leur arrivée dans la nouvelle commune en se renseignant au préalable des documents à apporter (livret de famille, passeport, photos, etc.) ;
- passer dans le nouvel établissement scolaire afin d'inscrire leur enfant et obtenir toutes les informations nécessaires, telles que horaires, emplacement du collège, etc.

Grâce au professionnalisme et à la confiance entre les partenaires de l'école, cet enfant sera enclassé dès son arrivée dans sa nouvelle commune.

Annexe :
- copie de l'agenda.

D Notez **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

Objectif évaluateur cours interentreprises correspondant

- 1.1.2.4.1-1/2/3 Comportement correct en cas de réclamation

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
3.2 Capacité à communiquer

Entreprise formatrice

Etablissement primaire de ...

Office/service

DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

D/exemple 1**Objet de la réclamation**

Chaque année, les enseignants de classe reçoivent une subvention de la commune de frs. 2000 - par semestre pour des dépenses en lien avec leur pratique professionnelle. Il s'agit d'une sorte de caisse pour des menus achats liés à des travaux manuels ou de couture. Au mois de décembre et de juin, chaque personne se doit de fournir les justificatifs complets de ses dépenses ainsi qu'une feuille récapitulative. Ces documents doivent nous être remis pour que nous puissions les contrôler et les transmettre à la comptabilité générale de la commune. Le délai est particulièrement court en fin d'année civile et il arrive que certains enseignants ne rendent pas les documents comme demandés. A plusieurs reprises, certaines personnes ont oublié de remettre des tickets ou les ont perdus. Dans ce genre de cas, ils doivent rembourser l'argent même s'ils l'ont dépensé car ils ne peuvent pas justifier la dépense. En règle générale, cela se passe très bien mais il arrive que certains soient mécontents de cette situation et viennent se plaindre à la direction afin de trouver une solution.

Ma proposition de solution

Selon la loi sur les finances de l'Etat de Vaud, toute dépense doit être justifiée.

Une fois cette information donnée, je peux reprendre la demande des personnes concernées et trouver la solution adaptée à chacun.

- 1) perte de ticket -> faire une demande de duplicata auprès du fournisseur ;
- 2) ticket manquant -> se doit de retrouver l'original ou fournir un duplicata ;
- 3) somme partiellement ou totalement non-utilisée -> doit rembourser l'argent auprès du secrétariat pour qu'il soit reversé à la comptabilité générale.

J'ai remarqué qu'en donnant toutes les explications et en essayant de trouver une solution avec les enseignants les problèmes se sont tous résolus sans anicroche.

Entreprise formatrice

Etablissement primaire de ...

Office/service

DGEO (Direction générale de l'enseignement obligatoire)

D/exemple 2**Objet de la réclamation**

Un parent téléphone suite à la remarque suivante dans l'agenda de son enfant « Antoine jouait encore avec son natel en classe ». Il estime ce commentaire ainsi que la punition injustifiés. Pour lui, il s'agit d'une erreur car son fils Antoine ne pourrait jamais s'amuser en classe avec son natel estimant que celui-ci est bien trop studeux.

Ma proposition de solution

Lorsque je prends un appel d'un parent fâché, je commence toujours par le laisser parler afin qu'il puisse exposer son problème sans être interrompu. Lorsqu'il a pu s'exprimer, je reconnais sa situation en la reformulant et sans la juger puis lui indique les étapes à suivre en cas de conflit.

En premier lieu, ce parent doit aller discuter du problème avec l'enseignant. Notre directeur désire que chaque souci puisse être d'abord réglé entre les personnes. Si après cet entretien, la situation ne s'est pas améliorée, alors je fixerai un entretien avec le doyen de volée et le parent puis en dernier ressort avec le directeur.