



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



REPERES POUR LA FORMATION EN SECONDE PROFESSIONNELLE DES METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

Année 2011 / 2012

**Véronique MONMARON
Bruno CHARMOILLE
IEN Economie et Gestion**

**Martine GIONTA
Elisabeth MILLON
Formatrices académiques**

SOMMAIRE

I. Préambule

- a. Les principes généraux
- b. La formation professionnelle en seconde
- c. c. La poursuite d'étude et les passerelles

II. La certification : Le BEP MRCU

- a. Le référentiel de certification
- b. La définition des épreuves et les grilles d'évaluation

III. L'organisation de la formation

- a. La formation en centre de formation
- b. Les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)

IV. La construction du projet de l'élève

- a. Les principes généraux
- b. Les entretiens individuels
- c. La démarche de projet et le projet de l'élève
- d. La réalisation d'un support adapté

V. Annexes

I. Préambule

a. Les principes généraux

La 2nde Professionnelle du champ des métiers de la relation aux clients et aux usagers (MRCU) est une année de formation commune pour des jeunes issus de 3^{ème} ayant choisi de s'orienter dans le tertiaire commercial, avec pour objectif, la préparation et l'obtention de l'un des Baccalauréats Professionnels en 3 ans : **COMMERCE**, **VENTE** ou **ACCUEIL-RELATION-CLIENTS-USAGERS (ARCU)**. Néanmoins, dès la 3^{ème} les jeunes s'orientent vers le champ professionnel MRCU avec une option pour l'un des 3 baccalauréats de la filière commerciale.

- 2nde Professionnelle des métiers de la relation aux clients et aux usagers (Option Commerce/Vente ou ARCU)
- 1^{ère} Baccalauréat Professionnel (Commerce/Vente ou ARCU)
- Terminale Baccalauréat Professionnel (Commerce/Vente ou ARCU)

Cette seconde prépare donc à la poursuite d'études vers ces trois spécialités de Baccalauréats formant aux métiers de vendeurs, de commerciaux et de conseillers dans le commerce, la distribution et les services. Elle vise également à faire acquérir les pré-requis indispensables en termes de compétences générales et professionnelles à la préparation des baccalauréats visés.

Les référentiels des Baccalauréats Professionnels **COMMERCE**, **VENTE** restent inchangés. Le référentiel du baccalauréat **ARCU** remplace depuis la rentrée scolaire 2010 le baccalauréat professionnel **SERVICE**. La durée globale des PFMP est de 22 semaines.

Pour cela, l'élève doit à l'issue de sa 2nde :

- Connaître l'environnement professionnel du champ visé et y acquérir une expérience.
- Se repérer dans celui-ci et se situer à partir de la connaissance qu'il a de lui-même, des aptitudes et compétences qu'il a su développer, et de ses résultats.
- Conforter son choix d'orientation par la construction de son projet professionnel.
- S'insérer dans une formation par le choix d'un métier, d'une spécialité, d'un diplôme.

Cette approche pédagogique prolonge le projet d'orientation de l'élève qui se prépare dorénavant en collège dès la 5^{ème}, par la mise en place d'un parcours de découverte des métiers et des formations.

La 2nde Professionnelle s'inspire dans ce sens, de la logique pédagogique, des outils et démarches de la 3^{ème} préparatoire à voie professionnelle (3^{ème} PREPA-PRO) avec un centrage plus fort et plus professionnalisant sur les compétences d'un champ professionnel déterminé à l'entrée de la formation.

La 2nde Professionnelle doit progressivement amener l'élève à :

1. La connaissance et la représentation la plus exacte possible de l'environnement professionnel, économique et juridique, des activités, des exigences et des perspectives des métiers visés par le champ professionnel.
2. L'acquisition d'une expérience et de techniques professionnelles dans le champ visé. Aux travers de situations professionnelles simples, réelles ou simulées, en entreprise ou en centre de formation, dans des actions ponctuelles ou sur une période prolongée, l'élève sera amené à observer et à pratiquer des activités de la relation clients et usagers dans le champ concerné.

Les pratiques réalisées permettront ainsi d'atteindre un premier degré de professionnalisation par l'acquisition des compétences professionnelles centrées sur trois activités principales :

- Activité 1 : Accueil et information du client ou de l'utilisateur,
- Activité 2 : Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers,
- Activité 3 : Conduite d'un entretien de vente.

De plus, les compétences visées dans ce premier degré de professionnalisation seront certifiées au travers du BEP « Métiers de la relation aux clients et aux usagers ».

Les compétences acquises en seconde baccalauréat professionnel seront approfondies et élargies en première et terminale au travers de contextes professionnels plus complexes, dans les spécialités choisies.

3. L'approfondissement de son projet professionnel pour identifier ses centres d'intérêts et ses aptitudes afin de les conforter, de les développer ou de les consolider tout au long de l'année grâce au soutien renforcé de l'équipe pédagogique.
4. La capacité à se gérer en professionnel des métiers de la relation clients et usagers, dans la pratique quasi systématique des TIC, dans la recherche documentaire, dans la définition et la planification de ses activités, dans sa communication et dans l'acquisition d'un premier niveau d'autonomie.
5. La prise de conscience au fur et à mesure de son parcours de formation, pour mieux les respecter, des exigences et des obligations de son statut d'élève et de son parcours de formation en termes d'assiduité, d'implication, de capacité de travail, de respect des échéances...
6. La capacité d'exprimer, de présenter et d'argumenter ses choix.

Un accompagnement de l'élève dans la construction de son projet professionnel sera conduit aux travers d'entretiens individuels et d'heures dédiées à la démarche de projet.

A la fin de la classe de 2^{ème} professionnelle ou à l'issue de la 1^{ère} Baccalauréat Professionnel, les élèves passeront obligatoirement une certification intermédiaire de niveau V. Il s'agit du BEP « Métiers de la relation aux clients et aux usagers (MRCU) » qui est intégré à leur parcours. Son obtention n'a pas d'incidence directe sur le passage en première ou terminale Baccalauréat Professionnel.

b. La formation professionnelle en seconde

La formation porte sur l'acquisition des pré-requis communs aux différents Baccalauréats Professionnels, avec :

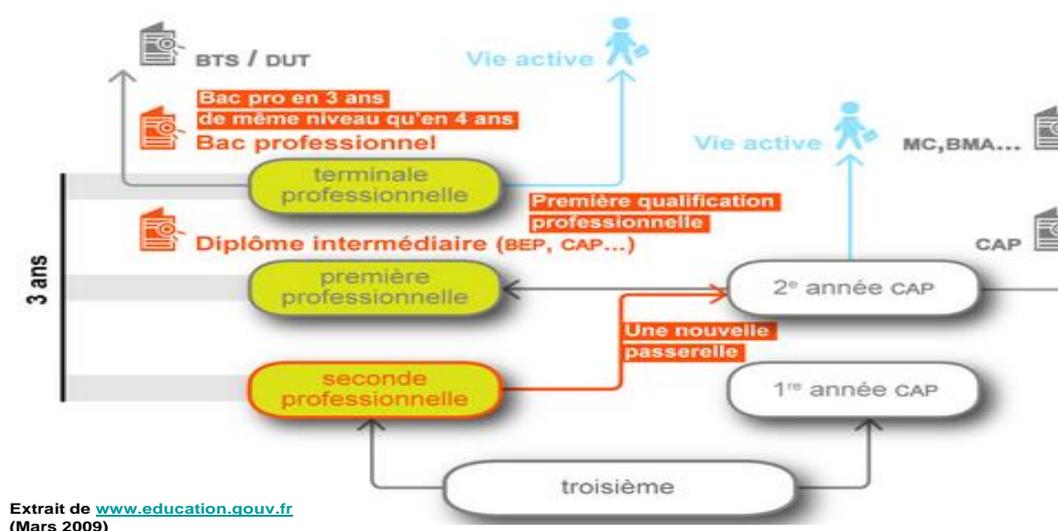
- 28 semaines de formation :
 - o 13,71h/élèves hebdomadaires (quel que soit l'effectif du groupe classe),
 - o Un volume complémentaire d'heures-professeurs de 11h30 hebdomadaires en moyenne pour les activités en groupes à effectif réduit et les activités de projet (PPCP ; projet spécifique en enseignement général, en enseignement professionnel, en enseignement artistique et culturel ; activités disciplinaires et pluridisciplinaires autour de la PFMP) (cf arrêté du 10/02/09-BO spécial n°2 du 19/02/09)
- des semaines de périodes de formation en entreprise qui peuvent varier en fonction des établissements (de 6 à 8 semaines par exemple).

c. La poursuite d'études et les passerelles

A l'issue de la 2nde Professionnelle et en fonction de son projet professionnel, l'élève :

- **se dirige** vers l'une des trois spécialités de Baccalauréats Professionnels **COMMERCE, VENTE** ou **ARCU**.
- **Peut également** rejoindre une 2^{ème} année CAP du champ professionnel (EVS ou ECMS) pour une insertion professionnelle plus rapide.
- **Peut intégrer, le cas échéant**, une classe de première technologique avec module d'adaptation.

La voie professionnelle à la rentrée 2009



II. La certification : Le BEP MRCU

a. Le référentiel des activités professionnelles (Annexe 1)

b. La définition des épreuves du BEP « Métiers de la relation aux clients et aux usagers » (Annexe 2a) et les grilles d'évaluation (Annexe 2b et 2c)

III. L'organisation de la formation

a. La formation en centre de formation

➤ **Les Horaires**

La grille horaire applicable en 2nde professionnelle est la grille horaire n° 2.

➤ **La correspondance entre le RAP du BEP MRCU et les contenus de formation de la seconde professionnelle**

Le RAP du BEP est en étroite relation avec les contenus de formation de la seconde professionnelle du champ MRCU.

RAP du BEP MRCU		Contenus de formation de la seconde	
Activités	➔	Unités d'enseignement	
Tâches	➔	Séquences d'enseignement	
Compétences	➔	Séances	
Savoirs associés à mobiliser			

A titre d'exemple

RAP du BEP MRCU		Contenus de formation de la seconde	
Activités Activités 1 : Accueil et information du client ou de l'utilisateur		Unités d'enseignement UE1 : Accueil et information du client ou de l'utilisateur	
Tâches A1T1 : La préparation de l'accueil		Séquences d'enseignement SQ1 : La préparation de l'accueil	
Compétences A1T1C1 : Se situer dans l'organisation... A1T1C2 : Organiser son espace de travail		Séances SEA1T1C1 : Se situer dans L'organisation... SEA1T1C2 : Organiser son espace de travail	
Savoirs associés à mobiliser			

➤ **L'enseignement de l'économie et du droit**

A compter de la rentrée scolaire 2012, tous les baccalauréats de la filière commerciale ont le même programme d'économie-droit et subissent la même épreuve (*BO n°20 du 20 mai 2010*). Pour concrétiser cet enseignement et favoriser l'ancrage dans la spécialité, les enseignants mettront en œuvre une pédagogie active et saisiront autant que possible les opportunités offertes par les TICE (Annexe 3)

➤ **Les préconisations pédagogiques**

Bien que la répartition des enseignements relève de la liberté pédagogique des enseignants de la spécialité dans le cadre de l'autonomie de l'établissement, il convient toutefois pour garder toute cohérence pédagogique, de ne pas multiplier le nombre d'enseignant intervenant dans le domaine professionnel et en économie/droit. Ainsi, les enseignements pourraient, à titre d'exemple, être répartis de la sorte :

▪ **deux enseignants PLP Vente** se partagent la globalité de l'enseignement professionnel :

- **enseignant 1**

- **Activité 1** : Accueil et information du client ou de l'utilisateur
- **Activité 2** : Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers
- **Economie et droit**

- **enseignant 2**

- **Activité 3** : Conduire un entretien de vente
- **Démarche et construction du projet**

- **La diversité des situations d'apprentissage** doivent être réalisées dans des contextes différents liés aux domaines de la Vente, du Commerce et du domaine de l'ARCU.
- **Une entrée pour la formation par les activités et les tâches** pour la construction des séquences et des séances pédagogiques doit être réalisée pour donner du sens et concrétiser l'enseignement. Les contenus de formation devront être abordés selon différentes modalités : séquences de cours, intervenants, périodes en entreprise, actions professionnelles en centre ou en entreprise, entretiens individualisés...
- **La répartition des savoirs associés dans les unités d'enseignement** est faite par les enseignants du domaine professionnel intervenant dans la formation
- **Les enseignements englobant les techniques relationnelles** doivent se pratiquer en totalité en atelier de communication avec une utilisation quasi systématique des TIC (postes informatiques, outils multimédias, logiciel bureautique et de PREAO, vidéoprojecteur, caméscope...).

Des pratiques à privilégier :

- Consulter des **RESSOURCES** sur tout support.
- Assister à des présentations réalisées par des **INTERVENANTS** professionnels.
- Réaliser des **VISITES D'ENTREPRISES**.
- Mettre en place des **ACTIONS PROFESSIONNELLES** dans l'établissement ou en Entreprise lors des PFMP

Pour favoriser la réalisation de situations professionnelles simulées en centre de formation, la mise en place d'un « Laboratoire de VENTE », s'impose (Annexe 4)

b. Les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)

1. Rappel des textes officiels concernant les PFMP

- La circulaire ministérielle n° 2000-095 du 26 juin 2000 (*BO n° 25 du 26/06/2000*) prévoit le cadre du suivi en entreprise.
- Le BO n°2 du 8 janvier 2009 propose une convention type relative à la formation en milieu professionnel

2. Objectifs de la formation en entreprise

La formation en milieu professionnel doit permettre au futur bachelier professionnel :

- d'appréhender la réalité des situations professionnelles inhérentes à la formation de la seconde « Métiers de la relation aux clients et aux usagers »,
- d'acquérir et d'approfondir, dans une logique de formation articulée avec les autres modalités pédagogiques, les compétences décrites dans le référentiel de certification.

Les professeurs de l'équipe pédagogique, et plus particulièrement ceux chargés des enseignements de spécialité, doivent donc réfléchir à la mise en place d'une stratégie de formation qui intègre la formation au lycée et la formation en entreprise.

3. Les modalités des périodes de formation en entreprise (PFMP)

L'article 6 de l'arrêté du 10/02/2009 sur les enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire précise la réglementation en baccalauréat professionnel 3 ans. Pour la durée totale d'un cycle de formation de 3 ans, les PFMP sont de 22 semaines. La répartition annuelle des périodes relève de l'autonomie de l'établissement. Cependant, la durée totale de 22 semaine ne peut être partagée en plus de 6 périodes et la durée de chaque période ne peut-être inférieur à 3 semaines

Ainsi, sur la seconde, et à titre d'exemple, 6 ou 8 semaines pourraient être découpées comme suit :

- une première période de 3 à 4 semaines (mi-novembre / fin janvier)
- une seconde période de 3 à 4 semaines juin (fin mai / juin)

Il est souhaitable que le jeune reste dans la même entreprise pour les deux périodes si son projet personnel et professionnel est affirmé. En revanche, il est conseillé qu'il puisse changer d'entreprise si son projet est à construire, afin qu'il découvre la diversité des organisations.

4. Les entreprises formatrices

Elles peuvent être de différentes natures :

- Entreprises de distribution et du commerce,
- Sociétés commerciales,
- Sociétés de services,
- Administrations, associations,
- Entrepôts et plates-formes de distribution.

Les entreprises formatrices doivent permettre aux jeunes de développer et d'acquérir les compétences correspondantes au niveau d'exigence du diplôme à partir des activités centrées sur :

- l'accueil et l'information du client ou de l'utilisateur,
- le suivi, la prospection des clients ou le contact avec les usagers,
- La conduite d'un entretien de vente.

L'adhésion du tuteur est indispensable. La formation en entreprise est valorisée lors de l'épreuve professionnelle EP2 «Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente ».

5. Le principe de la formation en entreprise

Deux temps rythment cette formation :

- **Première période de formation** (mi-novembre/janvier)

Cette période de formation en entreprise est centrée sur la découverte en entreprise, des organisations, des structures, des fonctions, des métiers, des activités dans les domaines de l'accueil, du suivi... et de la vente

Durant ces semaines, l'élève est prioritairement placé dans l'entreprise en situation d'observation « ACTIVE », c'est-à-dire qu'il est amené à assister au déroulement des activités visées puis, le cas échéant, à participer à la réalisation encadrée de certaines tâches. Ces tâches, accessibles sur un temps limité, pourront être confiées à l'élève. Leur réalisation sera prise en compte dans l'acquisition d'expérience et dans le cadre d'une évaluation formative.

Les activités à réaliser

- repérer les activités : l'élève décrit succinctement les activités réalisées ou observées relatives à l'entreprise (Annexe 5 : Fiche d'activité N°1 - Les métiers et les activités). Ce document, explicité par l'enseignant avant le départ de l'élève en entreprise, peut faire l'objet d'une évaluation intégrée dans le bulletin scolaire du premier trimestre.
- étudier l'environnement externe et interne de l'entreprise et compléter au moyen de l'outil informatique une fiche d'activité (Annexe 6 : Fiche d'activité N°2 - Environnement interne et externe de l'entreprise).
- réaliser des activités liées à l'accueil, à l'information et à l'orientation du client (Annexe 7 : Grille d'accueil, d'information et d'orientation). Ces compétences sont à mettre en œuvre en situation de face à face et / ou au téléphone.
Une appréciation globale est portée sur le bulletin du deuxième trimestre de l'élève.
- développer des savoir-être (Annexe 8 : grille des attitudes professionnelles) : l'élève fait compléter la grille des attitudes professionnelles par son tuteur. Un contact doit obligatoirement être établi entre le tuteur et un enseignant.

- Deuxième période de formation (juin)

Cette période est certificative et doit permettre de valider, le cas échéant, les compétences de l'épreuve EP2 (Cf Grille EP2).

Toutefois, l'évaluation de l'EP2 peut se réaliser également au cours d'une PFMP de baccalauréat durant le premier trimestre de la classe de première baccalauréat professionnel.

Pour rappel : cf la définition des épreuves en BEP MRCU pour l'EP2 et pour les candidats en CCF

- *la durée des PFMP nécessaire pour l'évaluation de l'EP2 est de 6 semaines, incluses dans les 22 semaines de PFMP prévues pour le baccalauréat professionnel,*
- *l'évaluation des acquis du candidat s'effectue à l'occasion de 2 situations d'évaluation réalisées en fin de seconde ou durant le premier trimestre de la classe de première baccalauréat professionnelle.*

NB : A l'issue de cette deuxième période, l'équipe pédagogique veillera à faire revenir les élèves au lycée professionnel pour un bilan de cette PFMP et pour mettre en place le 3^{ème} entretien de finalisation du projet.

6. Le suivi des PFMP

L'équipe pédagogique dans sa totalité doit s'assurer du « bon déroulement des périodes » par l'élève. Il s'agit d'un suivi et non de visite systématique durant ces périodes. Il relève de la responsabilité des équipes et du chef d'établissement de mettre en place des modalités et une organisation du suivi assurant la vérification de la présence de l'élève et le « bon déroulement de la période ».

VI. La construction du projet de l'élève

a. Les principes généraux

L'accompagnement de l'élève dans la construction de son projet professionnel s'appuie sur l'ensemble des domaines d'enseignement, sur des temps de formation réservés à la gestion de projet, sur des moments de pratique professionnelle en entreprise ou en établissement et sur une approche individualisée à partir d'entretiens réguliers durant l'année scolaire.

b. Les entretiens individuels

1. Les objectifs

Les objectifs sont de conduire l'élève à :

- Prendre conscience de son potentiel actuel : des compétences acquises et non acquises, des attitudes favorables et des freins à sa scolarité, à son projet professionnel.

- Retrouver une image positive de lui-même et le sens d'un projet scolaire et professionnel, le goût et la volonté de progresser.
- Situer les progrès à réaliser, les forces sur lesquelles il peut s'appuyer.
- Mettre en place un plan d'action de son projet professionnel
- S'approprier des outils et des méthodes.
- Apprécier les progrès réalisés et les nouvelles compétences acquises.

Les entretiens individuels représentent un moment privilégié dans la formation, dans l'accompagnement de l'élève mais aussi dans l'information des familles. Ils permettent, de façon régulière, de faire un bilan personnalisé sur le degré d'acquisition par les élèves des compétences et connaissances visées, et des attitudes ou comportements (assiduité, curiosité, initiative, implication, autonomie, capacité de travailler en équipe), dont l'élève aura fait la preuve et nécessaires à créer les conditions favorables à tout apprentissage et à la réalisation de son projet.

En début de formation l'équipe pédagogique effectue une évaluation des élèves afin de construire un projet pédagogique adapté à leur profil. Puis, les bilans d'étapes successifs complètent le projet.

L'entretien personnalisé est donc un élément essentiel dans l'action collective et prioritaire contre le décrochage scolaire et les sorties sans qualification. Il nécessite toute l'attention des équipes éducatives pour instaurer un dialogue tout au long de l'année avec l'élève et sa famille.

2. Les modalités pédagogiques

Les conditions générales : Des entretiens individuels de 15 à 20 mn, en binôme (Enseignement général et professionnel) avec 2 binômes par classes pour le passage des élèves sur 1 journée banalisée. Au total 3 entretiens sur l'année, soit 3 jours banalisés.

- **1^{er}/ L'Entretien de situation** : début de formation

Une fiche de renseignement (Annexe 9a « Préparation de l'entretien de situation ») est remise et complétée par l'élève. Elle est ensuite présentée à l'oral par l'élève au cours de l'entretien. L'équipe note des appréciations ou observations supplémentaires lors de l'entretien et questionne pour approfondir certains points (en se basant sur le questionnaire et les réponses fournies par l'élève).

- **2^{ème}/ L'Entretien de positionnement « adaptation du projet »** : après la première période de formation en entreprise

Le questionnaire (Annexe 9b « adaptation du projet professionnel ») est remis à l'élève qui le renseigne et qui le présente oralement au cours d'un entretien. L'équipe questionne pour approfondir certains points, note des appréciations ou observations supplémentaires lors de l'entretien et complètent l'Annexe 9c « conduite de son projet professionnel ». Une synthèse est effectuée pour informer l'élève des points à travailler.

Un ajustement avec la famille peut être nécessaire.

- **3^{ème} / L'entretien de finalisation du projet** : en fin de formation, après le stage de juin

Le déroulement de cet entretien est identique au 2^{ème}, les enseignants disposent pour cela des Annexes 9a, 9b et 9c. L'élève fait un point en répondant au questionnaire de l'Annexe 9d « bilan personnel » qu'il présente devant l'équipe enseignante et fait une auto évaluation. L'équipe complète la dernière grille de l'Annexe 9c, puis en définit une synthèse finale.

c. La démarche de projet et le projet de l'élève

Le professeur de vente ayant en charge les heures de projet doit développer des compétences liées à cette démarche pour permettre à l'élève de construire son projet personnel et professionnel.

1. La méthodologie et la conduite du projet

Elaborer et gérer un projet c'est avant tout :

- Définir l'objectif du projet
- Rechercher des informations (Identifier, collecter, trier et exploiter)
- Gérer son temps
- Organiser et planifier ses activités pour atteindre l'objectif visé
- Définir et respecter des procédures
- Mesurer les écarts
- Évaluer et progresser vers son projet

Activités possibles liées à la conduite du projet	
1. La constitution de ressources sur les filières commerce, vente et services	<ul style="list-style-type: none">▪ L'identification des sources▪ La recherche d'informations▪ L'élaboration de fiches ressources sur les métiers, les diplômes et les parcours
2. Les intervenants et partenaires extérieurs	<ul style="list-style-type: none">▪ La recherche d'intervenants du secteur▪ La préparation des interventions▪ L'exploitation des interventions
3. Les actions professionnelles sur l'accueil, l'information, le contact et la présentation d'une offre	<ul style="list-style-type: none">▪ La définition, les caractéristiques et les objectifs▪ La planification et le montage▪ La réalisation et l'évaluation
4. Les périodes en entreprise	<ul style="list-style-type: none">▪ La définition, les caractéristiques et les objectifs▪ La planification et la recherche▪ Les documents de préparation, de suivi et d'exploitation

2. Les phases de la démarche de projet de l'élève

En parallèle de l'enseignement de la démarche de projet, l'enseignant aide l'élève à se positionner par rapport à son projet.

Trois phases rythment la construction du projet de l'élève

➤ PHASE 1 : L'ÉMERGENCE DU PROJET

- **Les objectifs** : Définir ses motivations et exprimer ses choix
- **Les modalités** : Se connaître, s'informer et se positionner
- **Les outils** : Les cours, les intervenants, les fiches métiers, le positionnement...
- **La période** : de SEPTEMBRE à FIN OCTOBRE...

➤ PHASE 2 : L'ADAPTATION DU PROJET

- **Les objectifs** : Progresser et repérer les progrès à réaliser
- **Les modalités** : Mettre en œuvre un plan d'action et le suivre
- **Les outils** : L'entretien individuel, les cours et la pratique de la relation clients et usagers (PFMP...)
- **La période** : DE NOVEMBRE à FIN FEVRIER...

➤ PHASE 3 : LA FINALISATION DU PROJET

- **Les objectifs** : conforter ses choix
- **Les modalités** : s'informer, se positionner (pour une structure, un secteur, un métier, une formation...)
- **Les outils** : bilan des entretiens, 1^{ère} PFMP...
- **La période** : DE MARS à FIN AVRIL ...

d. La réalisation d'un support adapté

La constitution d'un dossier projet de l'élève s'impose. C'est un élément déterminant devant permettre à l'élève, aux familles et à l'équipe pédagogique de suivre, le projet au fur et à mesure de l'année.

Le dossier projet professionnel devra se rapprocher d'un livret de formation (guide d'accompagnement, porte folio, livret de compétences...), destiné à faire le lien entre les différents acteurs de la formation et à accompagner l'élève dans la construction de son projet professionnel. Il pourra comporter les points suivants :

- La situation de l'élève en entrée de formation.
- Les positionnements successifs de l'élève en cours de formation sur les compétences générales, les attitudes et les comportements (par discipline et synthèse).

- L'appartenance de l'élève à des groupes de besoins, les aides individualisées apportées et les résultats obtenus.
- Les activités observées et/ou réalisées en période en entreprise et leur degré de compréhension par l'élève.
- Les compétences évaluées lors des actions professionnelles réelles ou simulées en entreprise ou en centre de formation et leur degré de maîtrise par l'élève.
- Les résultats et observations des entretiens individuels.
- La lettre de motivation de l'élève pour justifier le dernier choix arrêté en termes de détermination.
- Les observations et décisions de la famille.
- Les avis de l'équipe éducative.

V. Annexes

- **Annexe 1** - Le RAP du BEP MRCU
- **Annexe 2a** - La définition des épreuves
- **Annexe 2b** - Les grilles EP1
- **Annexe 2c** - Les grilles EP2
- **Annexe 3** - Outils Internet économie et droit
- **Annexe 4** - Le plateau tertiaire
- **Annexe 5** - Fiche d'activité n°1 « Les métiers et les activités »
- **Annexe 6** - Fiche d'activité n°2 « Environnement interne et externe de l'entreprise »
- **Annexe 7** - Grille d'accueil, d'information et d'orientation
- **Annexe 8** - Grille des attitudes professionnelles
- **Annexe 9a** - Préparation de l'entretien de situation
- **Annexe 9b** - Adaptation du projet professionnel
- **Annexe 9c** - Conduite de son projet professionnel
- **Annexe 9d** - Le bilan personnel