



Témoignage

**Filière économie gestion
Académie de Lyon
5 novembre 2015**



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Mesure de l'impact du travail en scénario
professionnel en A1A2 sur les résultats obtenus
au CCF EP1 et EP2

Christel Touraille

LP Albert THOMAS - ROANNE





En quoi le changement de pratiques en classe influence-t-il les évaluations ?

Exemple de l'expérimentation du travail en scénario professionnel en classe de seconde MRCU



Nouvelle façon de travailler... Le scénario professionnel

En A1A2



Simulateur d'activité

Dispositif expérimental ou programme d'ordinateur **qui permet de reproduire artificiellement le fonctionnement réel** d'un appareil, d'une machine, **d'un système**, d'un phénomène, à **des fins d'étude, de démonstration ou d'explication.**

*Centre National de Ressources
Textuelles et Lexicales*

Simulateur d'activité professionnelle réelle...

...en tertiaire

Entreprises partenaires



Salariés

Activités



Droit à l'erreur



+ L'impact du scénario professionnel sur le travail en classe et donc sur l'évaluation

Côté professeur

Ajustement des pratiques et de la posture

- Définition des tâches professionnelles visées
- Organisation des tâches professionnelles dans l'espace pro
- Précision des compétences à développer en situation
- Définition des critères pour mesurer la compétence
- Explicitation de ces critères
- Individualisation de l'accompagnement

Côté élève

Nouvelle façon de travailler en classe

- Habitudes de travail, routines, répétition des tâches
- Autonomie
- Implication personnelle

=> Rendre EXPLICITES les règles d'évaluation pour le prof lui-même et pour les élèves



+ Et nouvelle façon d'évaluer...
La compétence mesurée avec
les niveaux d'expertise

Repères par niveaux d'expertise pour le CCF écrit





Survivant

Excellence

	Débutant < 10	Fonctionnel 10-13	Maîtrise 14-17	Expertise 18-20
Autonomie				
Fiabilité	A corriger	Quelques corrections nécessaires pour être envoyé	Très peu de corrections avant envoi	Fiabilité parfaite, capable d'initiatives et propositions pour améliorer le résultat
Respect des règles (présentation, règles typographiques...) et procédures	Quasiment parfait	Quasiment parfait	Parfait	Parfait
Recherche, sélection, exploitation de l'information	Incomplet Manque d'attention aux détails	Répond à la demande mais manque de détails	Répond parfaitement à la demande	Ajoute des informations complémentaires pour rendre le document plus attractif
Orthographe et syntaxe	Trop de fautes d'orthographe sur les accords, les participes passés Formulation des phrases maladroite	Quelques fautes Phrases et réponses construites correctement	Quelques fautes sur des mots peu connus Phrases bien rédigées Introduction et conclusion	Faute exceptionnelle, bonne rédaction, longueur du texte adaptée au contexte



Repères par niveaux d'expertise au téléphone

Débutant	Fonctionnel	Maîtrise	Expert
<ul style="list-style-type: none">- Est poli- Respecte partiellement les étapes- Formulation pas assez claire, incomplète- Préparation de l'appel insuffisante- Manque de vocabulaire- Formulation négative (ex : pas de soucis)- Pas de reformulation	<ul style="list-style-type: none">- Est poli- Respecte les étapes de l'appel- Formule l'offre/la réponse de façon incomplète- Reformulation incomplète	<ul style="list-style-type: none">- Est poli- Respecte les étapes de l'appel- Formule clairement l'offre/la réponse- Utilise un vocabulaire professionnel (mots choisis, pas de négatif)- Reformule	<ul style="list-style-type: none">- Est poli- Respecte les étapes de l'appel- Formule clairement l'offre/la réponse- Utilise un vocabulaire professionnel (mots choisis, pas de négatif)- Reformule- Donne envie de répondre, crée une vraie
 <p><10</p>	 <p>10-13</p>	 <p>14-17</p>	 <p>18-20</p>



Résultats au CCF BEP MRCU

EP1 et EP2 comparaison 2014-2015 / 2013-2014



Analyse quantitative

CCF EP1 et EP2



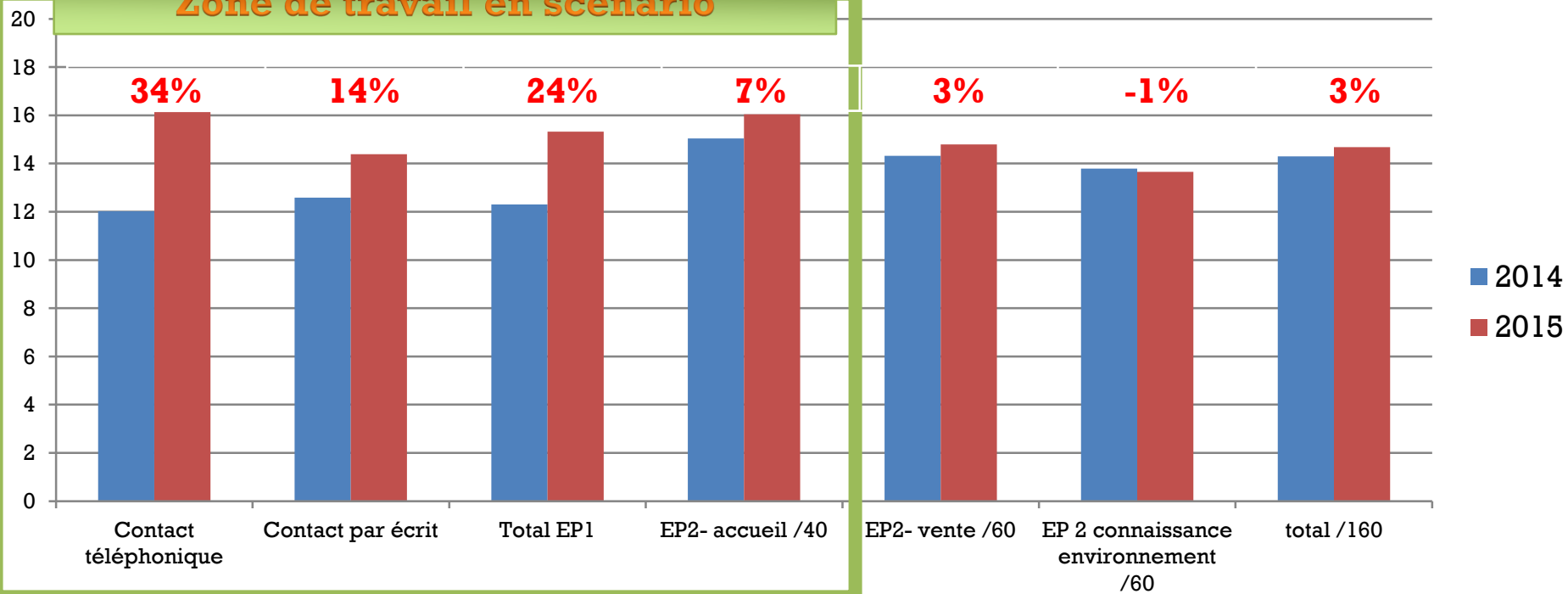
Analyse quantitative

Notes obtenues en CCF



Année	Contact téléphonique	Contact par écrit	Total EP1	EP2- accueil /40	EP2- vente /60	EP 2 connaissance environnement /60	total /160
2014	12,02	12,59	12,31	15,05	14,32	13,79	14,30
2015	16,14	14,39	15,32	16,05	14,79	13,66	14,68

Zone de travail en scénario





Analyse quantitative

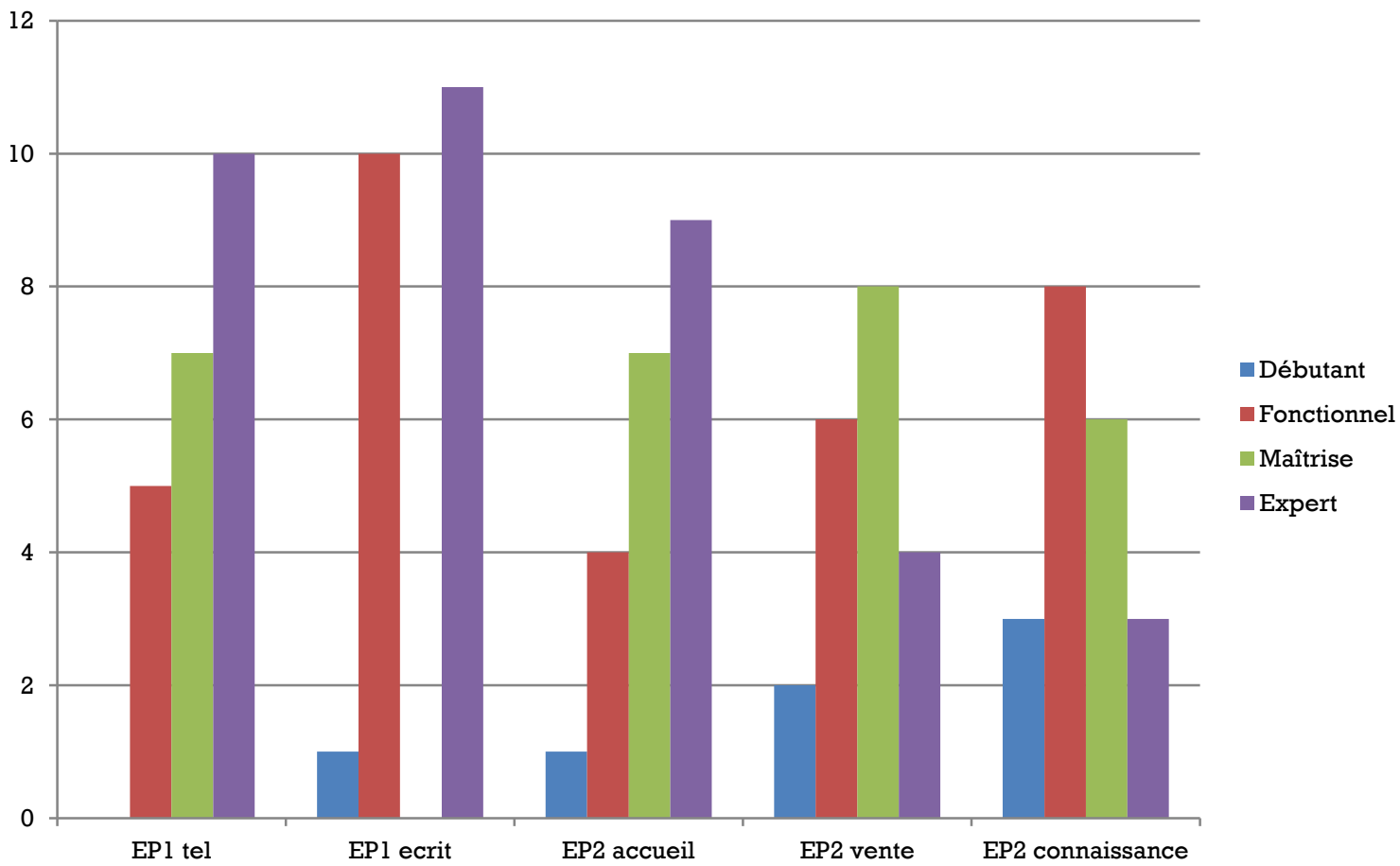
Répartition des notes obtenues au CCF 2015

CCF 2015	Débutant	Fonctionnel	Maîtrise	Expert	total
	6-9,5	10-13/20	13,5-16,5	17-20	
EP1 tel		Zone de travail en scénario			22
%	0	23	32	45	100
EP1 écrit	1	10	0	11	22
%	5	45	0	50	100
EP2 accueil	0	4	7	10	21
%	0	19	33	48	100
EP2 vente	1	6	8	6	21
%	5	29	38	29	100
EP2 connaissance de l'environnement	3	8	6	4	21
%	14	38	29	19	100



Analyse quantitative

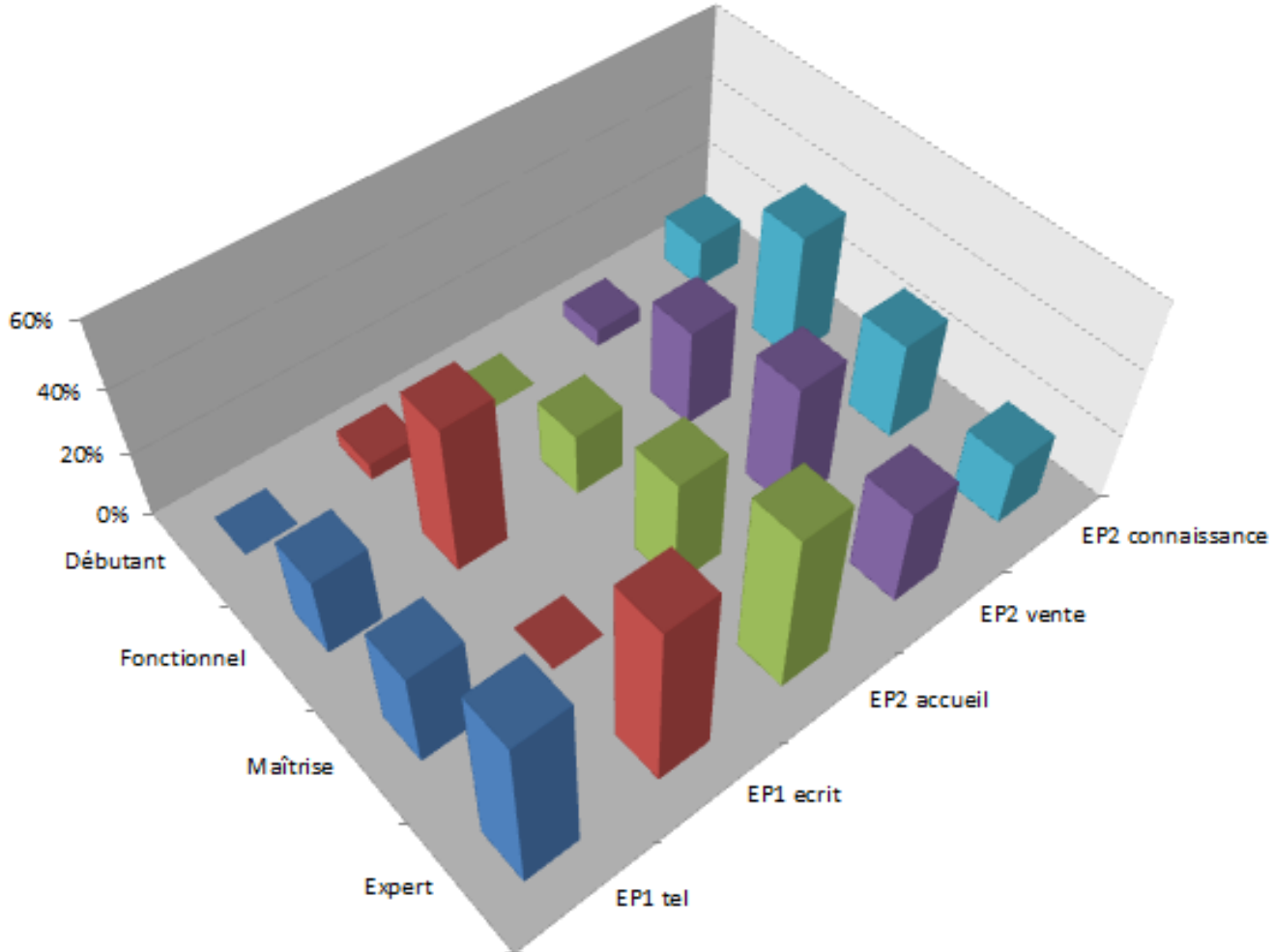
Répartition des notes obtenues au CCF 2015





Analyse quantitative

Répartition des notes obtenues au CCF 2015





Analyse qualitative

CCF EP1



Remarques générales

Pas d'absent au
CCF

Attitude professionnelle
des élèves dans le
respect des consignes et
du cadre

Forte implication
personnelle des élèves
pour réussir les épreuves

Point de vue extérieur de
ma collègue sur l'épreuve
EP1 contact téléphonique

Les élèves étaient plus à l'aise (moins de documents, cela permet une meilleure concentration sur les documents à étudier, une meilleure analyse plus approfondie et intéressante et l'exploitation des informations données, moins de dispersion ce qui permet certainement de donner plus d'assurance aux élèves, on s'éparpille moins, meilleure élocution, plus de vocabulaire professionnel.



+ Analyse qualitative : Observations, côté élève



Plus à l'aise dans les échanges : disponibilité et convivialité au téléphone

Qualité de la transmission d'information et de la mise à jour des données

CCF EP1
contact téléphonique

Appel structuré, fiche d'appel complète

Vérification de l'interlocuteur

Pertinence et fiabilité des réponses données

Questionnement, reformulation et conclusion de l'appel encore maladroits

Bon repérage du destinataire du message et exploitation du carnet d'adresse

Respect des règles de présentation

CCF EP1 contact écrit

Qualité de la présentation

Utilisation du vocabulaire professionnel

Fautes d'orthographe

Manque d'exactitude des éléments du message au niveau de l'information



+ Analyse qualitative : Observations, côté enseignant scénario pro

Sujet répondant mieux
aux exigences du
référentiel

Jeu de rôle dans le
cadre de la
pratique ordinaire

Notation plus juste car
l'évaluation par compétence
fait partie intégrante de la
pratique ordinaire de
l'enseignant avec des critères
mieux explicités

Bienveillance

Évaluation de
qualité

Cadre respecté

Satisfaction
personnelle

Plus d'attention portée à chacun au
moment de la distribution des sujets par
rapport à la connaissance des élèves
(attribution des sujets en amont et mise en
confiance au moment de l'épreuve)

Moins de déception
sur la prestation
des élèves



+ Analyse qualitative : Observations, côté tuteurs



CCF EP2 Phase 1 : ACCUEIL ET INFORMATION

Satisfaction sur la
capacité à saluer les
clients (Bonjour
Madame/Monsieur)

Remarques de tuteurs
ou d'élèves

A l'aise pour
répondre au
téléphone