

LE PROJET COMME FINALITÉ DE PRODUCTION



Une entreprise partenaire de l'établissement scolaire associe la classe à sa démarche de projet en la missionnant.

Des élèves de la filière ARCU (Accueil Relation Clients Usagers) ont pu ainsi travailler en mode projet autour de *livrables* à proposer au pôle Accueil du Musée Gallo-romain de Saint-Romain-en-Gal.

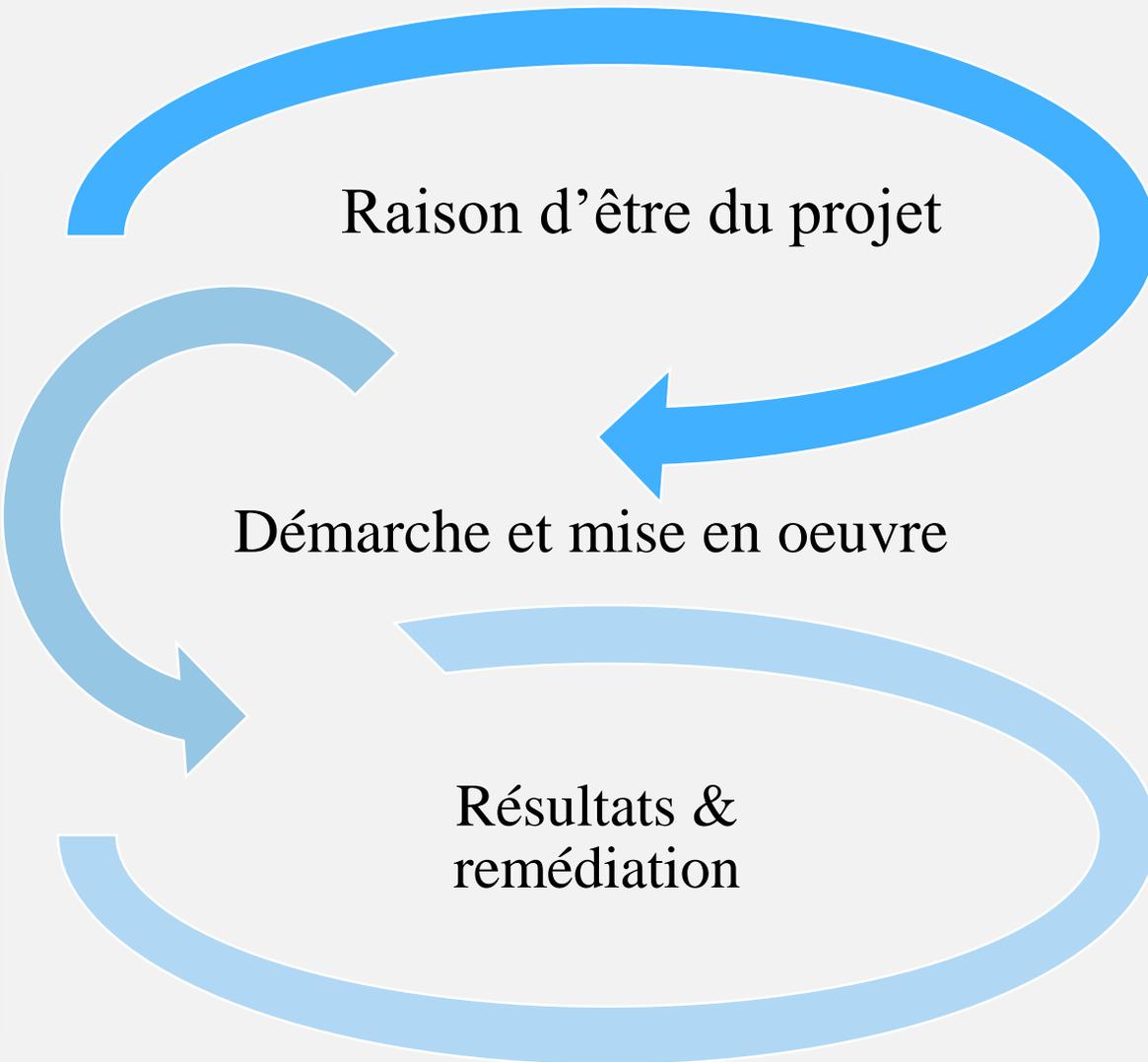
SOMMAIRE



Raison d'être du projet

Démarche et mise en oeuvre

Résultats &
remédiation



RAISONS D'ÊTRE PÉDAGOGIQUE ?



N'avez-vous jamais été confronté à ?

- *Des élèves qui ne se mettent pas en activité ...*
- *Des élèves qui ne passent pas du stade de la consigne à la production de travaux...*
- *Des élèves pour qui la compréhension est difficile sans passer par des exemples de production...*
- *Des élèves qui font les tâches mais mécaniquement, sans en comprendre le sens...*

DES SÉQUENCES PÉDAGOGIQUES DIFFÉRENTES AUTOUR D'UN PROJET POUR...

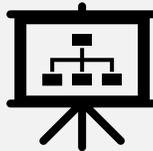
Motiver les élèves en les mettant en activité pratique



Réaliser un projet concret : Améliorer la démarche d'accueil Musée Gallo Romain – Saint Romain en gal



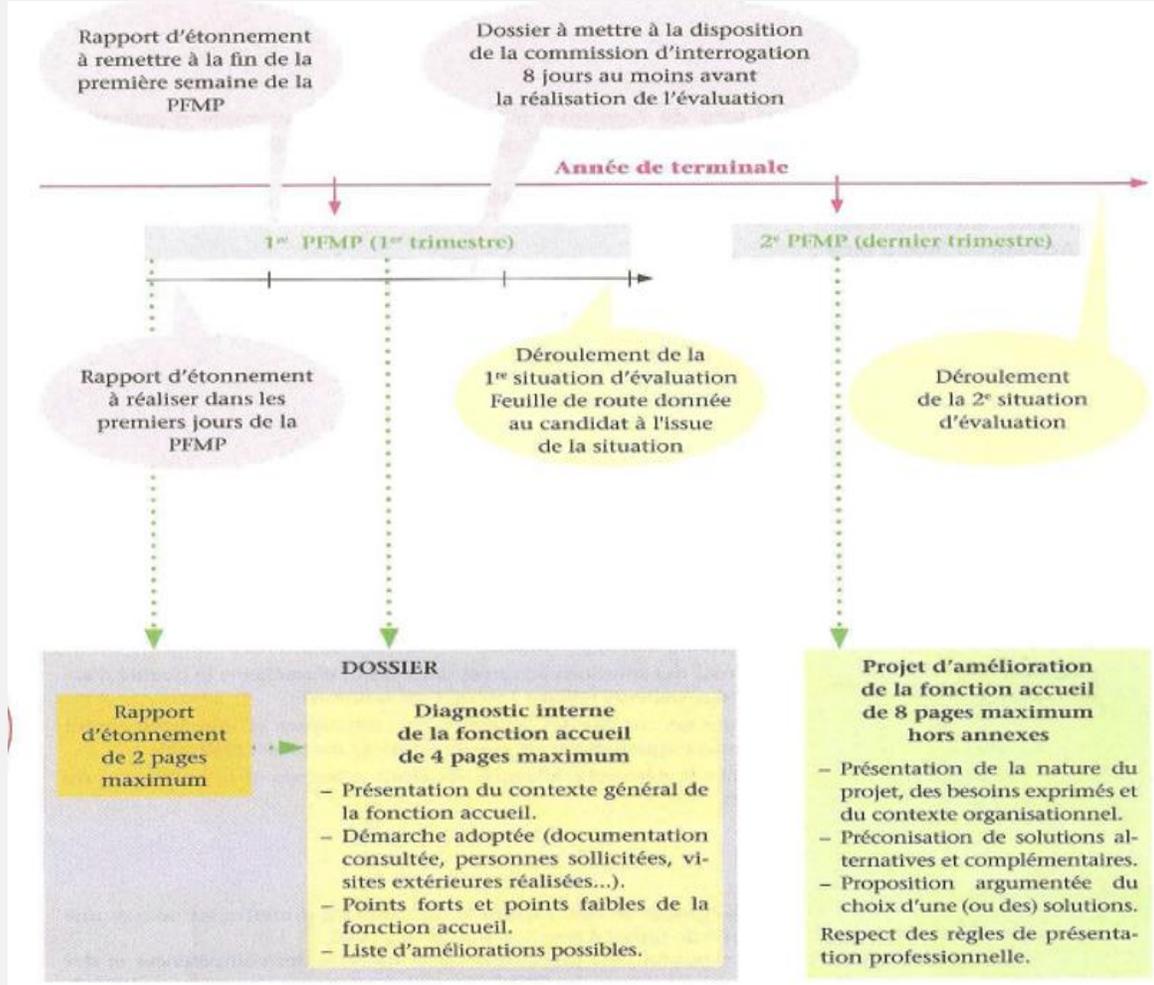
Le suivre sur 2 trimestres en remettant des livrables et les **restituer à l'oral et à l'écrit** lors de réunions régulières ou de vidéos conférences



En situation professionnelle

RAISONS D'ÊTRE PÉDAGOGIQUES?

MUSÉE
GALLO-ROMAIN
SAINT-ROMAIN-EN-GAL
VIENNE



- La terminale ARCU : un projet d'amélioration très encadré
- Des attendus exigeants
- Une formalisation stricte

Les élèves ne comprennent pas toujours le degré d'exigence et niveau de ces attendus d'où la nécessité de :

Modéliser

Les trames
Les process
Les livrables

RAISONS D'ÊTRE DU PROJET AVEC LE MUSÉE:

1

Saisir une double opportunité

CONJONCTURELLE:

- Musée en cours d'audit de qualité
- Terminale ARCU: Projet d'amélioration

RELATIONNELLE :
historique et qualité de la relation Lycée/ entreprise

2

- Rapport de confiance avec le musée

- Directrice du pôle accueil impliquée comme jury d'examen et facilitatrice
- Charte de partenariat signée depuis 4 ans

3

Lancement de chantiers d'expérimentation sur la modernisation des outils de communication avec ses usagers

Constitution aussi au musée de groupes projets

4

Convergence des attendus

5

TARCU : Pour la construction du projet d'amélioration

DEMARCHE PÉDAGOGIQUE



MODELISER LES COURS EN CONTEXTUALISANT AVEC LE MUSEE

A3 GESTION DE L'ACCUEIL T.ARCU.

A3: Séquence 3:
La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil

Séance 1:
La participation à la démarche qualité de l'accueil

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Situation:

MUSÉE GALLO-ROMAIN
SAINT-ROMAIN-EN-GAL
VIENNE

Contexte Professionnel

Vous venez d'intégrer l'équipe d'agents accueil culturel sous la direction de Mme Simon responsable du Pôle Accueil du Musée Gallo Romain

vous découvrez votre nouvel espace d'accueil et les outils

Au cours de votre entretien de recrutement, Mme SIMON insiste sur votre implication dans la démarche qualité mise en place au sein du musée et essentiel à la conduite de la nouvelle stratégie de contact et de communication de la métropole.

En effet votre démarche de projet à réaliser dans le cadre de votre formation (cursus) l'a beaucoup intéressé et elle espère bien avoir un regard pertinent de votre part pour conduire :

Votre rapport d'étonnement, votre diagnostic et votre projet d'amélioration

Vos missions :

- Identifier les outils de résolution de problème
- Rechercher les causes probables d'un dysfonctionnement afin de proposer une ou des solutions.
- Fixer et mesurer des indicateurs de qualité

SITUATION D'ACCUEIL AU MUSEE GALLO-ROMAIN



Je me présente, je m'appelle Irfane Ferath et je suis chargée d'accueil au Musée Gallo-Romain de St Romain En Gal.

ACCUEIL EN FACE A FACE D'UN VISITEUR AU MUSEE

Je prends possession de mon poste qui est à l'entrée du musée, il est 10h l'ouverture des portes.

MOI : Madame, bonjour pouvez-vous me présenter votre ticket de visite s'il vous plaît ?
Prise de contact

VISITEUR : Bonjour, voici le ticket de visite. } **Prise de contact**

MOI : Désirez-vous faire votre visite avec un audioguide ?

VISITEUR : Oui je le souhaite. } **Filtrage**

Je remets l'audioguide au visiteur.

VISITEUR : Oui, j'aimerais bien.

MOI : C'est fait, si vous avez des soucis avec l'appareil n'hésitez pas à vous diriger vers nous. } **Traitement de la demande**

VISITEUR : D'accord merci.

MOI : Je vais vous remettre un numéro à nous remettre à la fin de votre visite, pour nous permettre à nous de mieux gérer les audioguides

VISITEUR : Ah oui, je voulais vous demander par rapport à l'audioguide, est-ce qu'on peut aller aussi à l'extérieur ?

MOI : Oui, vous pouvez.

VISITEUR : D'accord.

MOI : Bonne visite madame

VISITEUR : Merci.

1h après, le visiteur à finis sa visite, elle vient nous remettre l'audioguide et avec le numéro.

VISITEUR : Je viens vous remettre l'audioguide.

MOI : Vous avez votre numéro qu'on vous a donné ? } **Traitement De la demande**

VISITEUR : Oui, le voici.

MOI : La visite, c'est bien passée?

VISITEUR : Oui une visite très intéressante.



- Faire pratiquer les méthodes et les outils de diagnostic in vivo
- Mettre les élèves dans une position de passage d'apprentissage théorique à pratique
- Rendre les élèves acteurs de leurs savoirs

DEMARCHE PÉDAGOGIQUE



METTRE EN PRATIQUE LES COURS AVEC LES DEMANDES D'ANALYSE DU MUSEE



- Passer du stade écrit à la mise en œuvre
- Apprentissage par erreur, pallier de progression, Prise de confiance
- Développement des compétences connexes : intra et interpersonnelle, communication orale et écrite, TICE

DEMARCHE PÉDAGOGIQUE

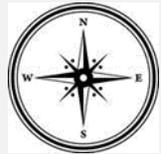


Gestion du temps :

- Lancement du projet / Réunion en plénière au musée
- Avant les PFMP (mi novembre)
- après la PFMP : rapport d'étonnement et Diagnostic
- Livrables au musée

Gérer l'espace et le rythme

- Travail en îlots sur les problématiques du musée
- Progression individuelle sur la modélisation des élèves face à leurs projets d'amélioration
- Planning pas à pas



Guider la compréhension et la réalisation :

- Adopter une démarche
- Commenter et conseiller pour rythmer, contrôler, valider
- Apprendre à rendre compte et à garder trace



PROJET AMELIORATION DEMARCHE D'ACCUEIL DES PUBLICS VISES

Seconde et terminale Bac ARCU /Lycée Casanova de Givors

10h : Accueil et présentation dans l'auditorium

10h15-10h45 : Présentation du musée et de son organisation

- Le département du Rhône et du service public
- Historique, rôle et mission du musée
- Organigramme
- Tarifs et horaires
- Les publics du musée
- Activités du musée (vidéos)

45 min

10h45-11h15 : visite des lieux/ observation /espaces de travail en 2 groupes

11h30-12h15 : Le service accueil

- Rôle et missions
- Organisation
- Postes de travail
- Temps de travail
- Le cas spécifique de SRG : les missions complémentaires et la pré-média
- Accueil de qualité : mise en pratique et outils / retour d'expérience

45 min

12h15-13h : Temps d'échange

Temps de réflexion proposé aux élèves autour de 4 thématiques :

- Place de l'accueil dans la structure
- Spécificités de l'accueil en musée
- Espaces d'accueil / équipements
- Modernisation

45 min

Les élèves doivent réaliser un rapide diagnostic et une première proposition

14h-15h : visite guidée du musée avec Delphine

15h-16h : visite des réserves (30 min) et de l'ARM (30 min)

16h-17h00 : Conclusion de la journée / projet tournage dans l'auditorium

DEMARCHE PÉDAGOGIQUE

Faire interagir des **équipes projets**

GESTION DES
FLUX

GESTION DE
L'ATTENTE

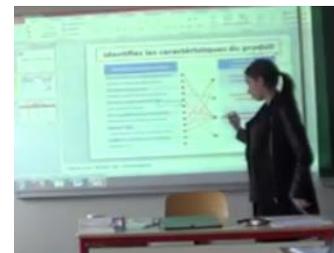
MODERNISATION
DES OUTILS

SIGNALETIQUE

Placer dans un **contexte d'entreprise avec des restitutions cadrées**



Utiliser des **outils de communication et gestion de projet**



MISE EN OEUVRE :



ILOTS de 4,
Chefs de projets – coordonnateurs - responsables communications
spécialiste reporting

DEMARCHE ET MISE EN OEUVRE



- Brainstorming équipes
- Interviews avec chargées d'accueil
- Relevés d'accueil des groupes et usagers

- Veille concurrentielle
- Approche des partenaires extérieurs
- Recherche de fournisseurs

- Modernisation
- Analyse des outils d'omnicanaux
- veille et préconisations

- Réaliser, mettre en œuvre et analyser des questionnaires auprès des usagers

- Observer, faire des relevés et des canevas d'entretien, analyser les bases de données

RESULTATS ET REMEDIATION

PLUS VALUES PROF

- Interactivité avec les élèves
- Se positionner comme un conseil, un input
- Adaptation au niveau et besoins des élèves facilité
- Échanges de points de vue
- Évaluation des compétences
- Possibilité de faire progresser très rapidement
- Valorisation des têtes de pont, plus de temps pour les plus en difficulté
- Confiance/ valorisation/ bien-être dans la classe

PLUS VALUES ELEVES



Mise en situation optimisée avec une profondeur de connaissance d'une organisation cible (accueil culturel)



S'essayer aux outils de diagnostic de la fonction accueil in vivo sur le musée afin de se l'approprier sur leur propre dossier de PFMP à réaliser



Acculturation des élèves entre eux lorsqu'ils sont en îlots, échanges de points de vue

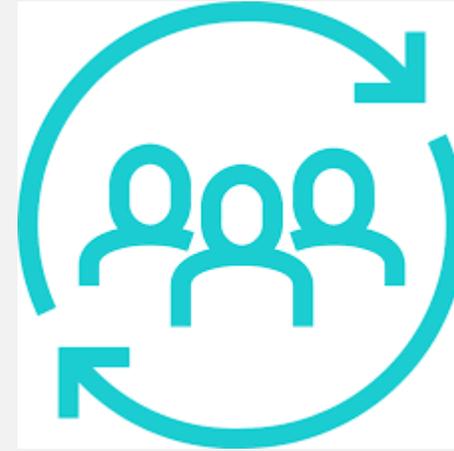


Ressemblances /dissonances



Apprentissage par l'erreur, construction des outils étages par étages après des déconstructions

RESULTATS ET REMEDIATION



Des points positifs à souligner !

Les élèves disent mieux comprendre les attendus et les outils de diagnostic.

Les élèves ont tous rendus leur dossier partie 1

Les élèves font facilement des liens, des transpositions entre les problématiques du Musée et leurs lieux de stage

Les élèves maîtrisent mieux les outils informatiques

RESULTATS ET REMEDIATION

Quantitatifs:

Tous les élèves ont réussi leurs CCF E33

Gain de moyenne de classe vs N-1 : 3,5 pts

5 élèves ont une note > 15

7 élèves en poursuite d'étude

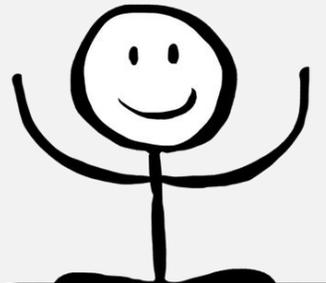
3 élèves en mention complémentaire

Qualitatifs:

Meilleure ambiance de classe

Moins d'absences

Entraide et système de tutorat

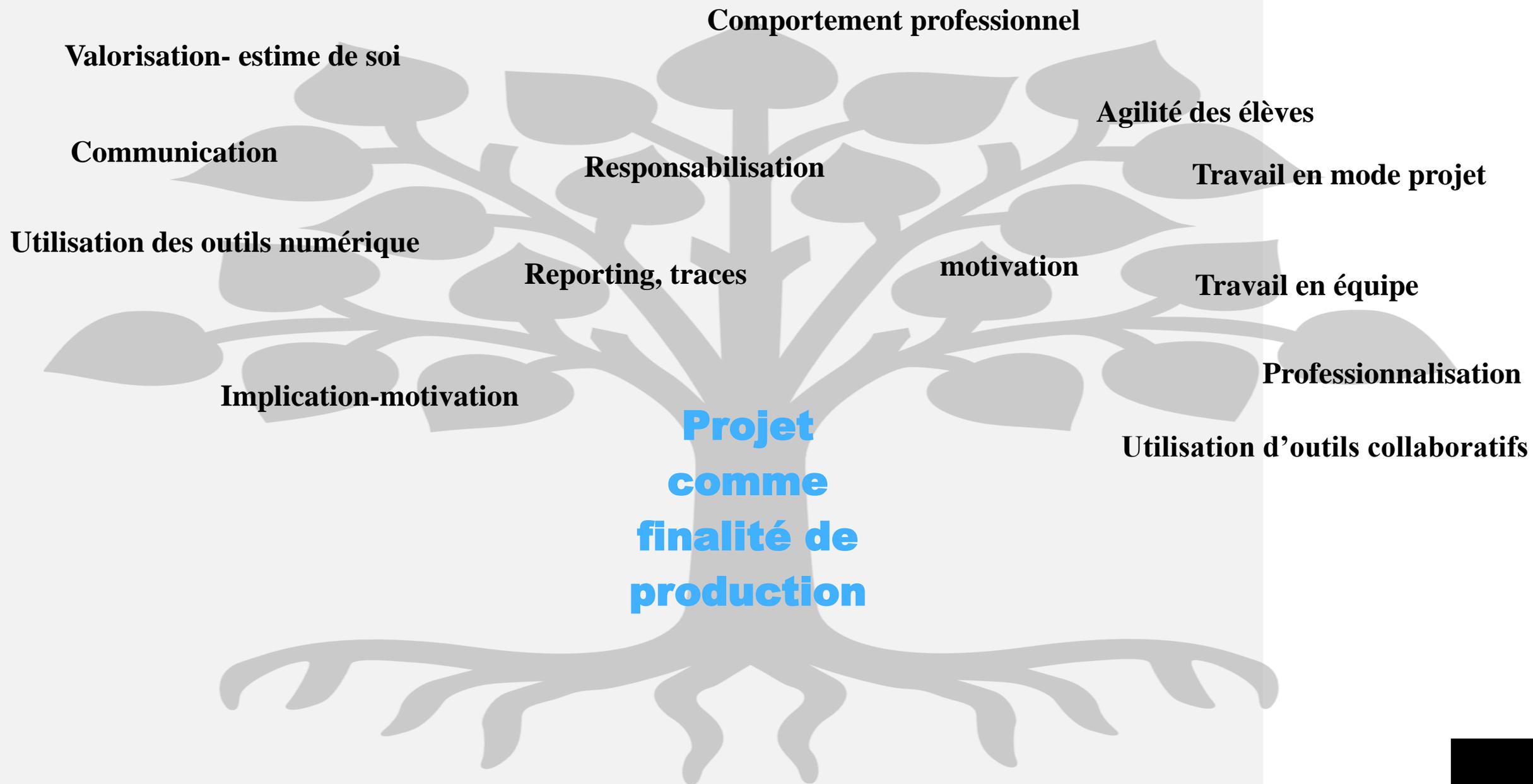


1

2

3

RESULTATS ET REMEDIATION



RESULTATS ET REMEDIATION

Un projet pour avancer vers le socle de connaissances et de compétences professionnelles

- Être apte à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe : [Principe même du projet](#)
- Savoir communiquer en français: [Le reporting est transmis à des professionnels et fait l'objet de consignes et contrôles stricts, les documents sont variés](#)
- Savoir utiliser des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique : [Calcul et comparaisons de devis, analyse quantitative, pourcentage..](#)
- Savoir utiliser des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique : [cloud, partage, applications, outils numériques..](#)
- Travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel : [Des taches à travailler en individuel, des mises en œuvre ensuite sur leur propre projet d'amélioration](#)
- Savoir maîtriser les gestes et postures de base, et respecter des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales, élémentaires : [formation avec le musée et en lien avec le référentiel](#)



LIMITES DU PROJET



TEMPS / construction des séquences de modélisation , combiner les contraintes du musée avec les contraintes didactiques



CONNAISSANCES/ organisation partenaires, projets en cours , problématique, faisabilités, attendus des livrables



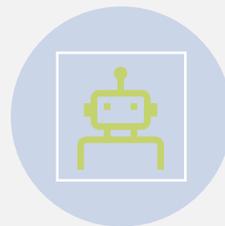
COMMUNICATION/ avec l'organisation, chronophage, avancées, débriefing



parfois aussi des retours élèves ..



Certains ne veulent pas faire du travail qui peut servir à l'élève en stage au musée, ils ont l'impression de faire pour rien ou pour un autre



(l'idéal serait de ne pas avoir d'élèves en terminale avec le partenaire ..) mais c'est aussi cela les opportunités..