



**ACADÉMIE
DE LYON**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Certifier les compétences
professionnelles des diplômés de la filière
MRC, dans le cadre du contrôle en cours
de formation
Harmonisation 7 juin 2022**



Programme de la journée

MATIN

- Objectifs de la journée
- Retour sur la pré-harmonisation du 12 avril 2022
- De la formation à la certification

Pause

- Zoom sur l'épreuve E33 du baccalauréat professionnel MCV

Pause déjeuner

APRES-MIDI

- Atelier : retour sur l'évaluation au fil de l'eau 2021-2022
- Atelier : Harmonisation à partir de profils d'élèves
- Retour en plénière – informations institutionnelles et questions diverses



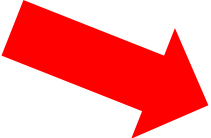
Objectifs de la journée

Echanger sur sa pratique de certification

Confronter ses traces sur l'activité des élèves

Objectiver son évaluation

Autoévaluer sa stratégie pédagogique



Les certificateurs ont la possibilité de revenir sur leurs notes après l'harmonisation *(date limite saisie 17 juin)*



ACADÉMIE
DE LYON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

L'évaluation porte sur le professionnel en construction et non sur le métier d'élève

L'évaluation certificative réalisée au terme de la formation est professionnelle, objectivée et désencombrée d'affect

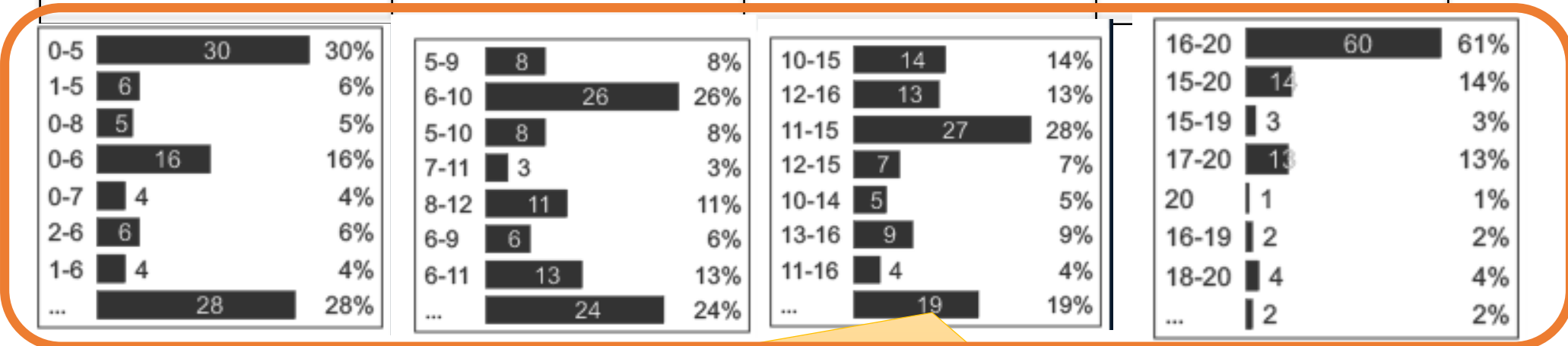


Retour sur la pré-harmonisation du 12 avril 2022

Intervention Christine Guichart et Agnès Cottet-Dumoulin, IEN en charge de la filière Métiers de la relation client

Quelles tranches avons-nous défini au niveau académique le 12 avril 2022 ?

| 1 – Novice | 2 – Débrouillé | 3 – Averti | 4 - Expert |
|---|---|--|--|
| Au niveau académique, les participants optent pour une tranche de zéro à 6 | Au niveau académique, les participants optent pour une tranche de 6,5 à 11 | Au niveau académique, les participants optent pour une tranche de 11,5 à 15 | Au niveau académique, les participants optent pour une tranche de 15,5 à 20 |



Propositions du 12 avril 2022, réunion académique de pré-harmonisation



De la formation à la certification



Apports des PFMP

« Un lien à consolider pour réinvestir les expériences vécues en milieu professionnel dans le milieu scolaire »

□ Apports pour les élèves

Apports directement liés à professionnalisation et à la socialisation des élèves

- Acquisition des compétences professionnelles
- Montée en compétences sociales et savoir-être des élèves

Construction personnelle de l'élève (estime de soi, autonomie) et de construction de son parcours (aide au projet d'orientation, insertion professionnelle)

Bénéfices entrevus en milieu professionnels : maturité, prise de responsabilité, autonomie et respect des autres...

□ Apports pour les équipes pédagogiques :

« Les PFMP : des espaces de formation à part entière »

Montée en
compétences
professionnelles

Suggestion de projets
et de chefs-d'œuvre
etc..

Apport/enrichissement
de supports
pédagogiques à
réinvestir
(didactisation)

Développement du
réseau de partenaires
et enrichissement de
supports de formation

Les PFMP : Retisser des liens plus forts avec les milieux professionnels

Informations aux tuteurs : livret, document de liaison...

Suivi
E31
E32

Suivi
E33

Des activités professionnelles - Des travaux professionnels



CAP EPC EP1 / EP2 / EP3

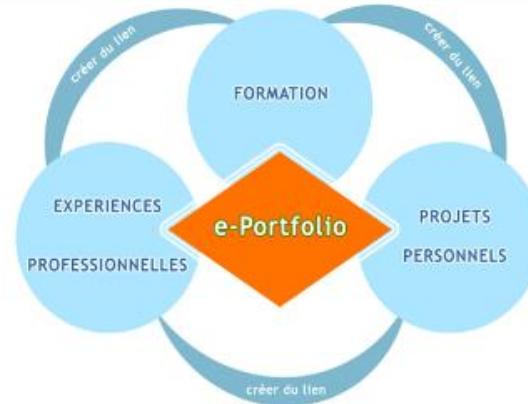
Sur la base des **activités professionnelles** réalisées par le candidat et de **tout autre élément susceptible de nourrir son analyse**, la commission procède à l'évaluation de ses acquis à partir des critères définis pour l'épreuve et renseigne la grille nationale fournie

BAC RO MCV E31 E32

Après examen des **travaux professionnels** du candidat et de **tout autre élément susceptible de nourrir son analyse**, la commission procède à l'évaluation des acquis des candidats sur la base des critères définis pour la sous-épreuve et renseigne la grille nationale

Un exemple de Portfolio de compétences

PORTFOLIO DE COMPETENCES



Dominique Bucheton "Postures enseignants, postures élèves : une dynamique partagée. Quelle bonne nouvelle !"



Un exemple de livret
en CAP EPC

<https://view.genial.ly/626be8b18bb99f0018c9f9d7/presentation-portefolio-de-competences-cap-epc>

Tableau de suivi des compétences: deux exemples d'exploitation

Témoignages de :

- Aïcha Hamimou - CAP EPC - EP1-EP2-EP3
- Lydia Baron – Bac Pro MA – Certification intermédiaire
 - Tableau de suivi d'Aya, élève en classe de 1^{ère} au LP D.CASANOVA
<https://padlet.com/guefassaaya/c18iixcjtncjzq01>

Tableau de suivi des compétences: Pour quoi faire?

Objectif 1: Suivre la progression de l'élève sur toute la durée de sa formation

Objectif 2: Identifier pour quelle(s) compétence(s) et pour quel(s) élève(s) proposer des activités de remédiation

Objectif 3: Fournir une aide au positionnement certificatif en fin du parcours de formation de l'élève

Témoignage 1- Aïcha Hamimou - CAP EPC

Tableau de suivi des compétences et exemples de travaux significatifs permettant d'évaluer les compétences en CAP

C247 | x | ✓ | fx | déc : vente initiatives saveur gestion des réclamations

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA |
|----|--|---|---|-------------------------|----------------|------------------|------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------|------------------|------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------|------------------|------------------------|------------------------|-------------------|------------------|--------------------|----------------------------|--------------------|---|---|---|----|
| 1 | SEQUENCES PEDAGOGIQUES | | | ABUDARB ALA MAHAB | KEREN BEMBA | BRINI KHALIFA | CISSE YACOUBA | DIABI LINA- AMIRA | DOMINIQ UE AMELIE | DRIHEM SYNDA | GUETTAF YANIS | KANOUNI RIHEM | KEITA HADJA BINTOU | KRIM ARBI AICHA | MANUEL CRISBELL | MIRAR KAMELIA | MOHAME D HUSSEIN | MOHAME D HUSSEIN | OURAGHE YACINE | PLATAT JEREMY | SEBASTIO MARISA | SINDA SUAMI GREGOIRE | TCHDJOB O FARID | | | | |
| 2 | Bloc de compétence visé | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Préparer son environnement de travail | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | Préparer son matériel | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 2 CAP | sept : Franprix remplir bordereau de caisse | | | | | | NE | | | | NE | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 6 | | nov: Vitrine de Noël | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 7 | | janv: PFMP 1 (04/01 au 24/01/21) | | | | | | NE | | | | NE | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 8 | | juin: PFMP 2 (31/05 au 26/06/21) | | | | | | NE | | | | NE | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 9 | T CAP | oct : Franprix gérer le poste accueil | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 10 | | Respecter une tenue professionnelle adaptée au contexte et à l'image de l'unité commerciale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 2 CAP | sept : Atelier "savoir être" | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 12 | | janv: PFMP 1 (04/01 au 24/01/21) | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 13 | | juin: PFMP 2 (31/05 au 26/06/21) | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 14 | | 30/09: Sortie Presqu'île Vieux Lyon | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 15 | | Tenue professionnelle annuelle LUNDI | | | | | | NE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | T CAP | oct : Vente initiatives saveur : pré-vente de chocolats | | | | | | NE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | déc: Livraison chocolats Initiatives Saveurs | | | | | | NE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | janv : PFMP 3 (22/11 au 18/12/21) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | 03/02 : Pré-vente Saint Valentin | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | 10/02 : Livraison des fleurs Saint Valentin | | | | | | NE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | | mars: vidéo filière | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | mars : PFMP 4 (14/03 au 02/04/22) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | | 12/04: JPO : présentation filière | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | | 12/04: JPO: stand vente des bracelets brésiliens (Chef d'œuvre) | | NE | | | | NE | | | | NE | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 25 | | 12/05: CR Visite du marché de gros Corbas | | NE | | | | NE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | | 19/05 : Speed meeting Association 100000 entrepreneurs | | | | NE | | NE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | | Tenue professionnelle annuelle LUNDI | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 28 | | Vérifier le bon fonctionnement du matériel et des outils d'aide à la vente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | 2CAP | nov: vitrine de Noël | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 30 | | oct: sketch de vente | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 31 | | fév: Mise en valeur des produits St Valentin | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 32 | | janv: PFMP 1 (04/01 au 24/01/21) | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 33 | | juin: PFMP 2 (31/05 au 26/06/21) | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |
| 34 | T CAP | oct: vente initiatives saveur : BC Catalogues Site | | | | | | NE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 35 | | avril: chef d'œuvre : PLV Support | | | | | | NE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 | Prendre contact avec le client | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 37 | | Accueillir le client | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 38 | 2CAP | sept: Franprix : Sketch de vente | | | | | | NE | | | | | | | | | | NE | | | | | | | | | |

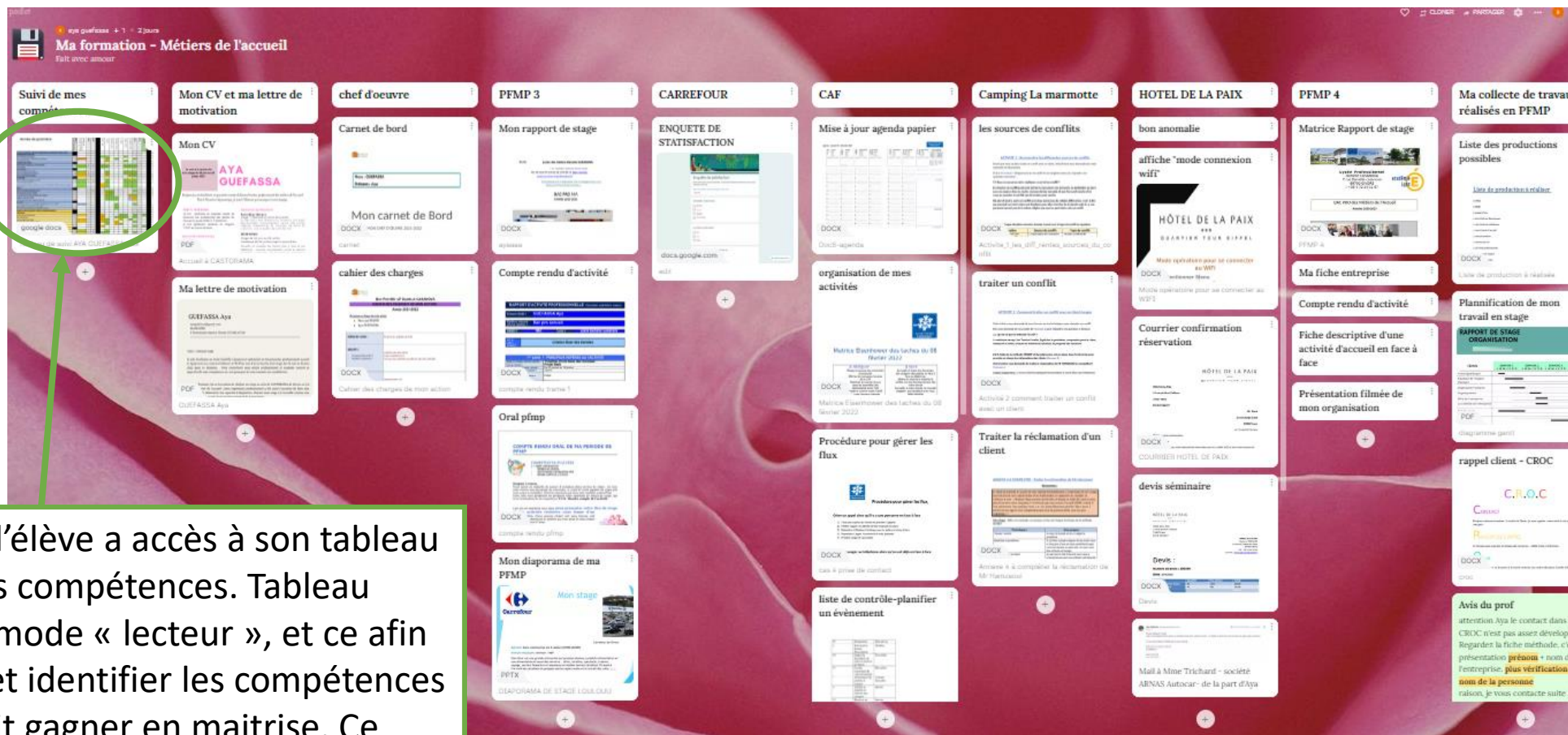
Bloc 3 Conseil et acc client +

Un tableau de suivi et d'évaluation des compétences pour une classe sur deux années de formation

Témoignage 2 - Lydia Baron – Bac Pro MA

Portfolio et Tableau de suivi d'Aya, élève en classe de 1^{ère} au LP D.CASANOVA

A l'aide de l'outil « padlet » l'élève collecte et stocke ses travaux significatifs qui permettent de positionner son niveau de maîtrise des compétences du référentiel



Depuis ce Mur Padlet, l'élève a accès à son tableau de suivi de maîtrise des compétences. Tableau auquel elle a accès en mode « lecteur », et ce afin de voir où elle en est, et identifier les compétences pour lesquelles elle doit gagner en maîtrise. Ce tableau est tenu à jour par ses enseignants de Tech.Pro.

Tableau de suivi de Aya en fin de classe de 1ère

Les trois blocs de compétences du Bac Pro M.A.

- Les 3 années de formation
- Ensemble des scénarios, PFMP et autres travaux évalués selon le niveau de maitrise des compétences
- Positionnement final: certification E31 et E32

| | | Ma classe de seconde | | Ma classe de 1ère | | | | | | | | | | Ma classe de terminale | | | | | | Mon bilan de fin de formation | | |
|----|--|---|--|---|---|--------|--------|--------------------|-------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------|--------|--------------|--------|--------|--------------|--------------------------------------|---|--|
| | | No de fois où la compétence a été évaluée | | Rapport de maîtrise des compétences fin de seconde - Situations simplifiées avec objectifs précis | | PFMP 1 | PFMP 2 | CAS 1 - JOB DATING | CAS 2 - CAF | CAS 3 - BOUYGUES TELECOM | CAS 4 - CAMPING LA MAMOUTTE | CAS 5 - HOTEL DE LA PAIX | CAS 6 - HOTEL DE LA PAIX - cete | PFMP 3 | PFMP 4 | chef d'œuvre | PFMP 5 | PFMP 6 | chef d'œuvre | E31 - Gestion de l'accueil personnel | E32 - Gestion de l'information et des prestations | |
| 20 | C1.5.1: Identifier les paramètres générant du flux | 4 | | | X | | | | X | X | | | | X | | | | | | | | |
| 21 | C1.5.2: Mesurer l'impact du flux sur l'attente | 1 | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 22 | C1.5.3: Repérer les signes de tensions générées par l'attente | 4 | | | | | | | X | X | | | | X | X | | | | | | | |
| 23 | C1.5.4: Accompagner l'attente du public | 6 | | | X | | | | X | X | X | | X | X | | | | | | | | |
| 24 | C1.5.5: Hiérarchiser les activités pour organiser l'attente | 5 | | | | | | | X | X | X | | X | X | | | | | | | | |
| 25 | T1.6: Gérer les conflits | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | C1.6.1: Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit | 3 | | | X | | | | | X | | | X | | | | | | | | | |
| 27 | C1.6.2: Interagir pour désamorcer la tension, le conflit | 2 | | | | | | | | X | | | NE | | | | | | | | | |
| 28 | C1.6.3: Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit | 2 | | | | | | | | X | | | NE | | | | | | | | | |
| 29 | Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | T2.1: Gérer l'information | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | C2.1.1: Repérer les sources d'information | 4 | | | | | | X | | | X | | X | X | | | | | | | | |
| 32 | C2.1.2: Contrôler l'information | 3 | | | | | | X | | | X | X | | | | | | | | | | |
| 33 | C2.1.3: Actualiser une base de données | 4 | | | X | | | X | X | | | X | | | | | | | | | | |
| 34 | C2.1.4: Sélectionner l'information utile au service | 5 | | | X | | | X | X | | X | | X | | | | | | | | | |
| 35 | C2.1.5: Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service | 2 | | | | | | | X | | X | | | | | | | | | | | |
| 36 | C2.1.6: Rendre compte de l'activité | 4 | | | X | | | X | | | | | X | X | | | | | | | | |
| 37 | T2.2: Gérer des prestations internes et externes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 38 | C2.2.1: Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil | 3 | | | | X | | | X | | | X | | | | | | | | | | |
| 39 | C2.2.2: Formaliser une demande et/ou une offre de prestations | 6 | | | X | X | | X | X | | X | | X | | | | | | | | | |
| 40 | C2.2.3: Assurer le suivi d'une prestation | 3 | | | X | | | X | X | | | | | | | | | | | | | |
| 41 | C2.2.4: Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations | 3 | | | | | | X | | | X | | | | X | | | | | | | |
| 42 | T2.3: Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 43 | C2.3.1: Agréger les enjeux du projet | 3 | | | | | | X | | X | | | | | X | | | | | | | |
| 44 | C2.3.2: Participer à la réalisation et à la coordination du projet | 3 | | | | | | X | | X | | | | | X | | | | | | | |
| 45 | C2.3.3: Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet | 3 | | | | | | X | | X | | | | | X | | | | | | | |
| 46 | Gérer la relation commerciale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 47 | T3.1: Contribuer au développement de la relation commerciale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 48 | C3.1.1: Identifier les supports utiles à la relation commerciale | 7 | | | | X | X | | | X | X | X | | X | | | | | | | | |
| 49 | C3.1.2: Repérer les caractéristiques du public | 6 | | | X | X | | X | | | X | | X | | X | | | | | | | |

Zoom sur l'épreuve E33, situation 2, du baccalauréat professionnel MCV

Déroulement de l'interrogation situation 2

L'interrogation se déroule dans l'organisation d'accueil au cours de la dernière PFMP ou dans le centre de formation à l'issue de la dernière PFMP.

Les bénéfiques à évaluer la deuxième situation en entreprise :

- La présence du tuteur :
 - Il a accompagné l'élève dans le choix et la mise en place de l'action : expertise du tuteur évaluateur, éclairage sur le contexte, levier pour une sincérité du propos de l'élève
 - Considération témoignée du fait de sa présence dans la commission d'évaluation
 - Développement du lien école-entreprise
 - Retour au tuteur : amélioration continue
- L'entreprise comme lieu de l'interrogation :
 - Environnement pratiqué par l'élève : contextualisation

Présentation des actions de FDRC possibles

Bilan du vécu : enseignant de l'académie

**RAPPEL
FORMATION CERTIFIER
NOVEMBRE 2021**



5.1 DES EXEMPLES DE PROJETS AGECE

ACADÉMIE DE LYON
Liberté
Égalité
Fraternité



5.2 DES EXEMPLES DE PROJETS PVOC

ACADÉMIE DE LYON
Liberté
Égalité
Fraternité



<https://view.genial.ly/6117f91f6e02be0dce98e5a7/presentation-modalites-de-lepreuve-e33>

**RAPPEL
FORMATION CERTIFIER
NOVEMBRE 2021**

**SYNTHESE
ATELIER DE
REFLEXION**

E33 : Idées d'action FDRC AGEC et/ou PVOC

AGEC

- Dégustation
- Démonstration
- Essai
- Atelier / Cours privées
- Try at home
- Différents services : retouches...
- Jeux
- Carte de fidélité
- Vente privée
- Privatisation de l'espace de vente
- Coaching
- Personal shopper
- Concours photos
- Devenir Relais colis
- Animation sportive
- Créer un SAV : livraison, click & collect
- Organiser une boutique éphémère
- Défilé de mode
- Action développement durable (récupération de produits de seconde main)

PVOC

- Carte de visite
- Webinaire
- Goodies (clés USB personnalisées)
- Cadeaux publicitaires
- Home staging
- Nettoyage de voitures en concession
- Service de flocage

AGEC OU PVOC

- Concours
- Cadeaux
- Code promotionnel
- Emailing ; SMS
- Newsletter
- Parrainage
- Avis client
- Création d'un protocole clients insatisfaits
- Personnalisation d'un processus de vente
- Youtube
- Communication sur l'image
- Création / développement de réseaux sociaux : IG TikTok
- Snapchat, FB, linkedin ; Contact d'influenceurs
- Enquête de satisfaction ; Formulaire de satisfaction
- Partenariats ; Offre de partenariat ex : Too good to go
- Attentions particulières
- Chatbot
- Exploitation du SIC
- Photobook
- Réalisation de site internet
- Présentation de l'entreprise aux clients ; JPO
- Proposer un nouveau service
- Mise en place de l'étude de CRM
- Confection de box
- Relance devis



Bilan du vécu : enseignants de l'académie





Ateliers

| À compléter Salle n°10 | À compléter Salle n°13 | À compléter Salle n°102 | À compléter Salle n°117 | À compléter Salle n°148 |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| CAP EPC De A à Gia | CAP EPC De Gir À Z | Bac pro MCV De A à Ec | Bac pro MCV De El À Z | Bac pro MA |



Atelier n°1 : comment avez-vous évalué au fil de l'eau ?

World café

Questions

- Quoi : qu'avez-vous évalué ?
- Quand : quelles occasions ont permis d'évaluer ?
- Qui et où ? : quels sont les évaluateurs et où l'élève est-il évalué ?
- Améliorations : et si c'était à refaire, quelles améliorations apporteriez-vous ?



Atelier n°2 : du profil à la note

Pour une culture commune de l'évaluation

Objectifs : Echanger sur des profils
Construire la note





Conclusions de la journée

- Ambassadeurs auprès des équipes



- Les EAFC

**LES ÉCOLES ACADÉMIQUES
DE LA FORMATION
CONTINUE (EAFC) : DES
FORMATIONS AU PLUS
PRÈS DES BESOINS ET DE
L'ENVIRONNEMENT DE
TRAVAIL**

-L'épreuve de contrôle

**Arrêté du 25 novembre 2021
Note de service du 31 décembre 2021**