

Ma classe inversée

AUTONOMIE ET DIFFERENCIATION DANS L'ACQUISITION DE COMPETENCES

CONTEXTE :

Cette expérimentation a été réalisée avec une classe de première Baccalauréat professionnel Accueil Relation Clients et Usagers.

Le constat est le suivant :

- Classe hétérogène
- Des élèves peu enclins à travailler seuls
- Des élèves passifs en cours
- Une orientation souvent subie plus que choisie
- Pas ou peu de travail personnel

MES OBJECTIFS

- Rendre les élèves acteurs de leur savoir : ils recherchent des informations avant le cours en lien avec ce qu'ils apprendront, ils « déportent » la partie connaissance à travers des vidéos, des lectures qu'ils effectuent en amont
- Changer de posture face à l'élève : le professeur n'est pas le détenteur de la connaissance qui transfère un savoir descendant, il évolue à côté de l'élève sur une posture de « formateur/conseil » qui suit l'élève dans ses apprentissages
- Suivre les élèves dans l'acquisition de leur compétence : Le professeur avance au rythme de l'élève (il n'est plus face à la problématique de Mérieux 'je ne veux voir qu'une seule tête')
- Développer l'autonomie des élèves qui seront amenés à travailler seuls (en amont de la séance) ou avec des pairs (pour partager leur savoir et expérience)
- Acquérir et développer leurs compétences : ils fonctionnent davantage sur un modèle « professionnel » car une tâche leur est confiée et ils doivent la réaliser en recherchant de la documentation nécessaire (celle-ci peut être aussi fournie) et leur production les amène à répondre à une tâche du référentiel et donc développe leur compétence (savoir, savoir être et savoir faire).

LES ETAPES DU PROJET

- *Présentation de la progression aux élèves et de la nouvelle méthode de travail*

Une TACHE (commence par T puis des chiffres)

Une COMPETENCE (commence par C)

PROGRESSION L'ARCU 2014/2015

ACTIVITE 1 L'ACCUEIL EN FACE A FACE

INTRODUCTION A LA COMMUNICATION

A1.1 La première phase de l'accueil

- T1.1.1 La prise de contact.

C111.1 Saluer et recevoir le client/usager
C111.2 Identifier et caractériser le visiteur 1
C111.3 Personnaliser la relation

Ce qui est attendu :

L'arrivée du visiteur est rapidement prise en compte.
La communication orale est professionnelle et correspond aux exigences de la situation.
L'expression est claire et concise.
Le visiteur est identifié et se sent le bienvenu.

- T1.1.2 Le filtrage.

C112.1 Identifier, contrôler la nature de la demande
C112.2 Consulter la documentation interne (agendas, consignes, annuaires, ...)
C112.3 Prévenir les situations difficiles

Ce qui est attendu :

Le recours à la documentation interne est pertinent.
Les questions sont opportunes et permettent le contrôle de la demande.
Le caractère confidentiel des informations est respecté.
L'expression est claire et concise.
Un climat de confiance est installé.

A1.2 La réponse à la demande

- T1.2.1 L'analyse de la demande

C121.1 Ecouter, questionner, reformuler afin de cerner la demande
C121.2 Qualifier la demande
C121.3 Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires

Ce qui est attendu :

Les questions sont opportunes et permettent d'identifier le besoin avec précision.
L'expression est claire et précise.
La demande est correctement qualifiée et cernée.
L'environnement professionnel est perçu.

Les explications sont claires et concises.
Le visiteur est correctement orienté.
Le choix du collaborateur contacté est pertinent.
La proposition formulée est adaptée au visiteur et satisfait ses attentes.
Le client/visiteur se sent écouté, compris. Un climat de confiance est maintenu.

- T1.2.3 L'assistance et la prise en charge

C123.1 Accompagner et assister les clients/usagers (automates, formulaires)
C123.2 Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfants, VIP...)
C123.3 Porter les premiers secours

Ce qui est attendu :

L'assistance/prise en charge est personnalisée et adaptée à la situation.
Les règles juridiques sont respectées
La qualité de l'assistance correspond aux besoins du client/visiteur

- T1.2.4 La gestion de l'attente.

C124.1 Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente
C124.2 Evaluer le temps d'attente et en tenir informé le client/usager
C124.3 Relancer le collaborateur concerné par la visite
C124.4 Hiérarchiser les demandes pour organiser l'attente

Ce qui est attendu :

Les délais d'attente sont correctement évalués et transmis.
L'organisation adoptée permet une plus grande satisfaction du client/visiteur.

- T1.2.5 La prise en note et la transmission de messages.

C125.1 Inscrire un rendez-vous (agenda papier, numérique)
C125.2 Retranscrire une demande verbale
C125.3 Transmettre, diffuser un message (courriel, note, téléphone, télécopie)

Ce qui est attendu

Les rendez-vous sont enregistrés correctement.
La prise de notes est rapide et efficace.
Le message est restitué fidèlement.
La formulation est concise et adaptée à la demande, au destinataire et au support.
Le message arrive au(x) seuls destinataire(s) pertinent(s).

A1.3 La phase de conclusion de l'accueil

- *Création des séquences complètes partagées avec les élèves en amont de la classe.*

Ces séquences sont déposées sur le poste informatique et chaque élève à un chemin d'accès. Les élèves se connectent découvre le dossier 'ETUDE', lisent les documents proposés (vidéo, texte, article de presse) puis complètent un document de synthèse qui valide leur compréhension (c'est la partie SAVOIR de la compétence). Ce document de synthèse est présenté au professeur qui peut aussi questionner l'élève sur la compréhension de certaines notions, l'élève peut aussi questionner le professeur sur les incompréhensions.

Le professeur donne accès à la séquence qui met en situation l'élève dans le monde professionnel et celui-ci va réaliser différentes tâches qui valident les compétences (C'est la partie SAVOIR FAIRE de la compétence. De plus des questions tout au long de la séquence permettent de valider le SAVOIR ÊTRE de l'élève).

FICHE PROCEDURE

- Lire la progression de l'année.
- Récupérer sur sa clé le **DOSSIER ETUDE** déposé dans 'Poste de travail' puis 'Commun' puis 'Travail' puis '1ARCU' et enfin dans le dossier 'Accueil face à face' ou 'Accueil téléphonique'.
- Lire les **compétences nouvelles** qui seront abordées au cours de ce chapitre (n'oublier pas que vous serez évalué sur ces nouvelles compétences).
- Lire le **contexte de travail** (la mise en situation) et l'analyser (l'activité, les produits ou les prestations de l'organisation, les fonctions et les services de l'organisation, les relations hiérarchiques entre collaborateurs, L'organigramme de structure de l'organisation...)
- Lire le **DOSSIER ETUDE OU/ET LA FICHE RESSOURCE**
- Echanger avec le groupe qui a effectué des recherches sur les notions nouvelles qui sont abordées, questionner les élèves qui ont fait cette recherche (audio, vidéo, écrit...)
 ➤ Les documents du groupe sont déposés après validation de Mme Debbah sur Commun à l'attention de tous les autres élèves
- Rendre la fiche de synthèse du DOSSIER ETUDE à Mme Debbah [si Mme Debbah valide vous pouvez continuer sinon vous devez reprendre le dossier étude pour approfondir les notions nécessaires à la validation de vos compétences)
- Récupérer le chapitre mission sur sa clé et l'ouvrir sur son poste avec les documents déposés sur commun
- Lire les missions du chapitre
- **EFFECTUER CHAQUE MISSION** l'une après l'autre
- Faire vérifier chaque mission au professeur qui vous proposera de **VALIDER VOS COMPETENCES** sur le tableau par un code couleur.
- Finir le travail pour la date donnée et rendre la totalité des missions à votre professeur par mail
- Effectuer le TP correspondant qui vous permettra de valider ou d'approfondir vos compétences sur la pochette GEP
- Valider définitivement les compétences lors des séances de travail en groupe avec votre professeur par un TP d'application.

Exemple de fiche procédure donnée aux élèves

Les thématiques abordées au cours de l'année sur lesquels les élèves effectuent seuls puis en groupe la recherche documentaire.

Dans un premier temps **chaque élève** effectue une recherche documentaire (un document sonore type vidéo et un article de presse ou sur internet avec la source !!!) sur un thème accueil face à face et un thème accueil téléphonique. (A RENDRE.....)

Dans un second temps vous effectuerez un **travail de groupe** en mettant en commun les ressources que vous avez trouvées afin de les partager avec le groupe classe. Pour cela, vous présenterez oralement au reste de la classe vos recherches. (à rendre le.....)

ACCUEIL FACE A FACE

THEME1 L'entretien en face à face Les phases Les techniques utilisées	Nom des élèves du groupe (2 ou 3 en fonction du thème)
THEME2 Le filtrage Son rôle dans les situations de communication en face à face et au téléphone. Les phases à respecter	Nom des élèves du groupe (2 ou 3 en fonction du thème)
THEME3 La prévention de situations difficiles Gérer un client difficile : bavard, impatient, Les étapes de la gestion Les conseils pour gérer ce type de client/usager	Nom des élèves du groupe (2 ou 3 en fonction du thème)
THEME4 le stress Différencier positif et négatif La gestion du stress : les conseils	Nom des élèves du groupe (2 ou 3 en fonction du thème)
THEME5 L'assistance Les règles juridiques applicables aux personnes à besoins spécifiques : La réglementation juridique en matière d'accueil des personnes en besoin d'assistance : loi n° 2005-102 du 11/02/05 pour l'égalité des droits et des chances et à la circulaire du 20/04/09 relative à l'accessibilité des bâtiments. La typologie des besoins spécifiques en fonction de l'environnement professionnel. Les méthodes d'assistance	Nom des élèves du groupe (2 ou 3 en fonction du thème)
THEME6 La gestion de l'attente Les pratiques liées à l'attente à travers des exemples : marketing de l'attente) Les supports et matériels nécessaires à sa	Nom des élèves du groupe (2 ou 3 en fonction du thème)

gestion (guide-file, afficheur lumineux...)	
THEME7 La rédaction et la diffusion de message Les types d'agenda Les techniques de prise de notes : écriture abrégée, méthode précadre : fiche message Les règles de rédaction des courriels et notes internes	Nom des élèves du groupe (2 ou 3 en fonction du thème)
THEME8 La prise de congé Les étapes Les supports utilisés (cahier de suivi, fiche message).	Nom des élèves du groupe (2 ou 3 en fonction du thème)

ACCUEIL TELEPHONIQUE

THEME1 LA RELATION DANS L'ECHANGE TELEPHONIQUE Les obstacles et les freins à la relation téléphonique Les paralangages et attitudes : sourire, empathie, posture ... Le langage verbal : registres, qualité et contenu du langage (mots clés, mots chargés de valeur, mots négatifs à bannir) et vocal (articulation, débit, pause, intonation, liaisons)... Les codes sociaux et de convenances utilisés dans l'échange téléphonique : - les contraintes du poste de travail (règles d'ergonomie) - des contraintes en terme de temps (heure d'appel, durée limitée et surveillée des appels...) - l'expression orale des interlocuteurs - des bruits ambiants.	Nom des élèves du groupe (2 ou 3 en fonction du thème)
THEME2 L'ACCUEIL TELEPHONIQUE Les enjeux Les étapes Les chartes (un exemple est à étudier	Nom des élèves du groupe (2 ou 3 en fonction du thème)

Pour cette thématique les élèves du groupe ont proposé la lecture d'une vidéo à la maison puis en retour classe les élèves ont travaillé sur la grille ci-dessous afin de dégager les bonnes et mauvaises pratiques au téléphone

LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE PROFESSIONNELLE			
Regardez la vidéo et complétez le tableau suivant			
L'étape de la communication téléphonique	Les conseils prodigués par le responsable de l'accueil	Le comportement verbal (Ce qu'il faut dire)	Le comportement non verbal
Les conseils généraux proposés par le formateur :			

Lire la vidéo YouTube (attention elle dure 20 minutes !!) https://www.youtube.com/watch?v=zsxQdkbek_4

- *Suivi individuel de l'acquisition des compétences avec validation par l'enseignant à plusieurs étapes.*

Chaque élève se forme individuellement sur le dossier ETUDE mis à sa disposition sur la partie SAVOIR puis il complète une fiche de synthèse sur les notions qu'il a abordées (celle-ci est validée par son professeur)

Chaque élève réalise ses missions qu'il restitue au professeur en fin de séquence (LE SAVOIR FAIRE).

Le professeur valide les compétences de l'élève sur un tableau de compétence (à la fin de l'année l'élève doit être capable de s'auto évaluer)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
TACHES	T1 LA PRISE DE CONTACT		T1 LE FILTRAGE		T12 L'ANALYSE DE LA DEMANDE		T1.2.2 LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE			T1.2.3 L'ASSISTANCE ET LA PRISE EN CHARGE		T1.2.4 LA GESTION DE L'ATTENTE		T1.2.5 LA PRISE NOTE ET LA TRANSMISSION MESSAGES
COMPETENCES IARCU	C111.1 Saluer et recevoir le client/usager C111.2 Identifier et caractériser le visiteur C111.3 Personnaliser la relation		C112.1 Identifier, contrôler la nature de la demande C112.2 Consulter la documentation interne (agendas, consignes, annuaires, ...) C112.3 Prévenir les situations difficiles		C121.1 Ecouter, questionner, reformuler afin de cerner la demande C121.2 Qualifier la demande C121.3 Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires		C122.1 Repérer et sélectionner l'information attendue C122.2 Identifier l'interlocuteur interne C122.3 Annoncer le client/usager C122.4 Guider, accompagner le client/usager C122.5 Proposer des solutions susceptibles d'aider le client/usager C122.6 Vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition et/ou de l'information. C122.7 Vérifier le contenu d'un dossier remis par le client ou l'utilisateur			C123.1 Accompagner et assister les clients/usagers (automates, formulaires) C123.2 Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfants, VIP...) C123.3 Porter les premiers secours		C124.1 Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente C124.2 Evaluer le temps d'attente et en tenir compte C124.3 Relancer le collaborateur concerné par la visite C124.4 Hiérarchiser les demandes pour organiser l'attente		C125.1 Inscrire un rendez-vous (agenda papier, numérique) C125.2 Retranscrire la demande verbale C125.3 Transmettre un message (courriel, note, télécopie)
COMPETENCES PROFESSIONNELLES			CP112.1 Respecter les consignes de filtrage. CP112.2 Se montrer ferme (contraintes de filtrage) mais rassurant quant au traitement de la demande. CP112.3 Veiller à la confidentialité des informations données par le visiteur ou contenues dans la documentation interne. CP112.4 Gérer le stress lié à la situation		CP121.1 S'approprier son environnement professionnel CP121.2 Veiller à la confidentialité des informations échangées.		CP122.1 Adapter le langage, le paratexte ou le support à l'interlocuteur CP122.2 Faire preuve d'initiative dans le traitement de la demande CP122.3 Se montrer rassurant CP122.4 Faire preuve de rigueur dans le contrôle du dossier			CP123.1 Adapter le langage, le paratexte ou le support à l'interlocuteur CP123.2 Se montrer rassurant CP123.3 Respecter les consignes de sécurité CP123.4 Etre réactif		CP124.1 Faire preuve de maîtrise de soi		CP125.1 Etre objectif CP125.2 Veiller à la confidentialité des messages transmis
TP	TP 1 saluer et recevoir le client/usager	TP2 identifier, caractériser le visiteur et personnaliser la relation	TP3 identifier, contrôler la nature de la demande et consulter la documentation interne TP4 prévenir les situations difficiles		TP5 Ecouter, questionner, reformuler	TP 6 Qualifier la demande et sélectionner l'information attendue	TP 7 Identifier l'interlocuteur interne. Annoncer, guider et accompagner le client/usager	TP 8 Proposer des solutions pertinentes et vérifier leur compréhension par le client/usager	TP 9 Vérifier le contenu d'un dossier remis par le client ou l'utilisateur	TP 10 Accompagner et assister les clients/usagers (automates, formulaires)	TP 11 Prendre en charge les personnes	TP 12 Orienter, installer le client/usager vers l'espace d'attente et évaluer le temps d'attente	TP 13 Relancer le collaborateur concerné par la visite, hiérarchiser les demandes pour organiser l'attente	TP 14 Prendre rendez-vous, retranscrire la demande, transmettre un message
QUESTIONS	activité 2: Q1 Q2 p17; doc 4 Q3 p19; doc 5 Q1 Q2 p20	Activité 1 Q1 Q2 p22-23; Activité 2 Q1 Q2 Q3 Q4 P26	Activité 1 doc 2 Q1 Q2 p31/32; Activité 2 doc 2 et 3 p37/38/39/40	Activité 1 P42/43/44/45/46 Activité 2 P47/48/49	Activité 1 Q 1/2/3 P58	Activité 1 Q1 Q2 p61/62; Q1 Q2 P63	Activité 1 Q1 Q2 Q3 p66; Annexe 1 p67	Activité 1 Questions P70 P72; Activité 2 Questions P 72/73/74/75	activité 1 questions P77/78	Activité 1 doc 2 p 81/82	Activité 1 questions P 85/87; P92/93. Question P 95	Activité 1 Q1 Q2 Q3 Q4 p98/99	Activité 1 p101/102/103/104	
NOM ELEVES														
NOM ELEVES														
NOM ELEVES														
NOM ELEVES														
NOM ELEVES														
NOM ELEVES														
NOM ELEVES														

LE BILAN DE CETTE EXPERIMENTATION

Points positifs constatés :	Points négatifs
<p>Un certain dynamisme sur la réalisation des missions</p> <p>Une envie de réussir les missions</p> <p>Un développement du travail entre pairs (parfois il se résume à du copier/coller)</p> <p>Une surcharge de travail pour les élèves (dossier étude à lire long et fastidieux) en plus les missions à réaliser sont parfois difficiles (ils pensent ne pas avoir tous les outils pour les réaliser)</p>	<p>Certains élèves n'arrivent toujours pas à travailler de façon autonomes donc ils sont en attente de ce que font les autres</p> <p>Une surcharge de travail pour le professeur en amont pour la réalisation de scénarii pédagogiques en lien avec les compétences mais aussi en aval qui se retrouve avec beaucoup de missions à corriger</p> <p>Une correction qui arrive tardivement par rapport à la réalisation des missions (parfois les élèves ne se rappellent que vaguement de ce qu'ils ont fait)</p> <p>Difficile de compléter le fichier compétences élève par élève.</p>