

*ÉCHANGE DE PRATIQUES :
PEUT-ON RENDRE PLUS EFFICACE
L'ÉVALUATION FORMATIVE ?*

L'exemple des scénarios professionnels

CONCEPTS CLÉ

=> Évaluation

=> Milieu construit par l'enseignant pour mettre l'élève en activité

Métier d'élève ?

Philippe Perrenoud, Pierre Merle
sociologues

Évaluer

« É-valuer
= faire sortir de la valeur »

André De Perreti
Docteur es lettres et sciences
humaines



Savoirs ?

Savoir-être ?

Savoir-faire ?

Techniques ?

Compétences ?

Évaluer

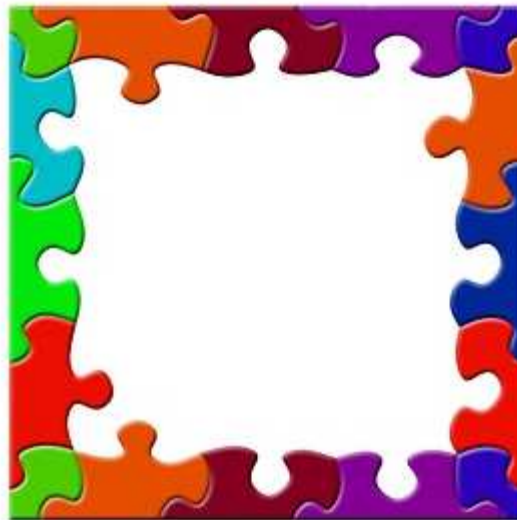
COMPÉTENCE = SAVOIR-AGIR
fondé sur la mobilisation et l'utilisation efficace d'un ensemble
de ressources Marc André Lalande

« É-valuer
= faire sortir de la valeur »

André De Perreti
Docteur es lettres et sciences
humaines



Contexte



Ressources



Métier d'élève ?

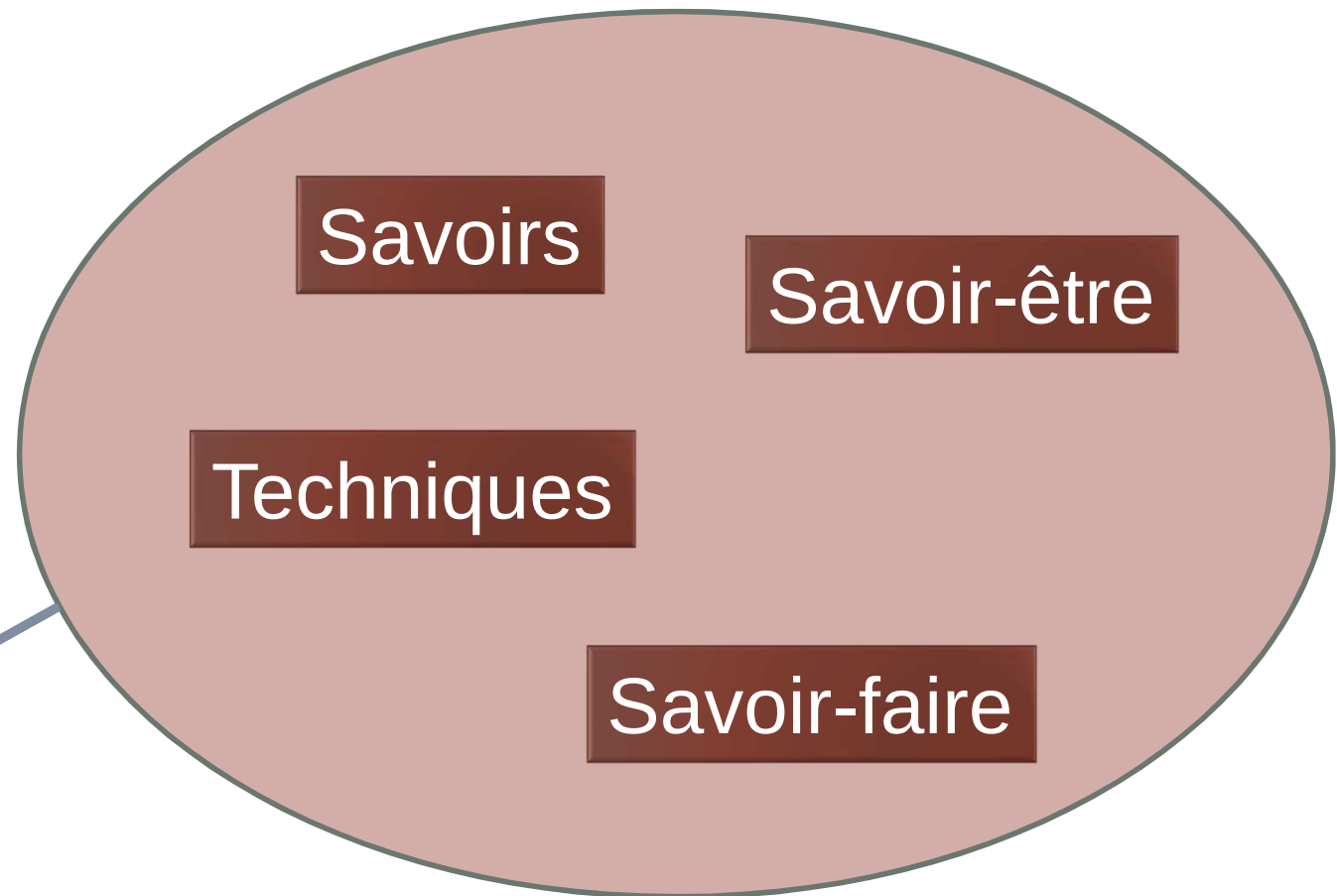
Évaluer

« É-valuer
= faire sortir de la valeur »

André De Perreti
Docteur es lettres et sciences
humaines



Contexte
Professionnel

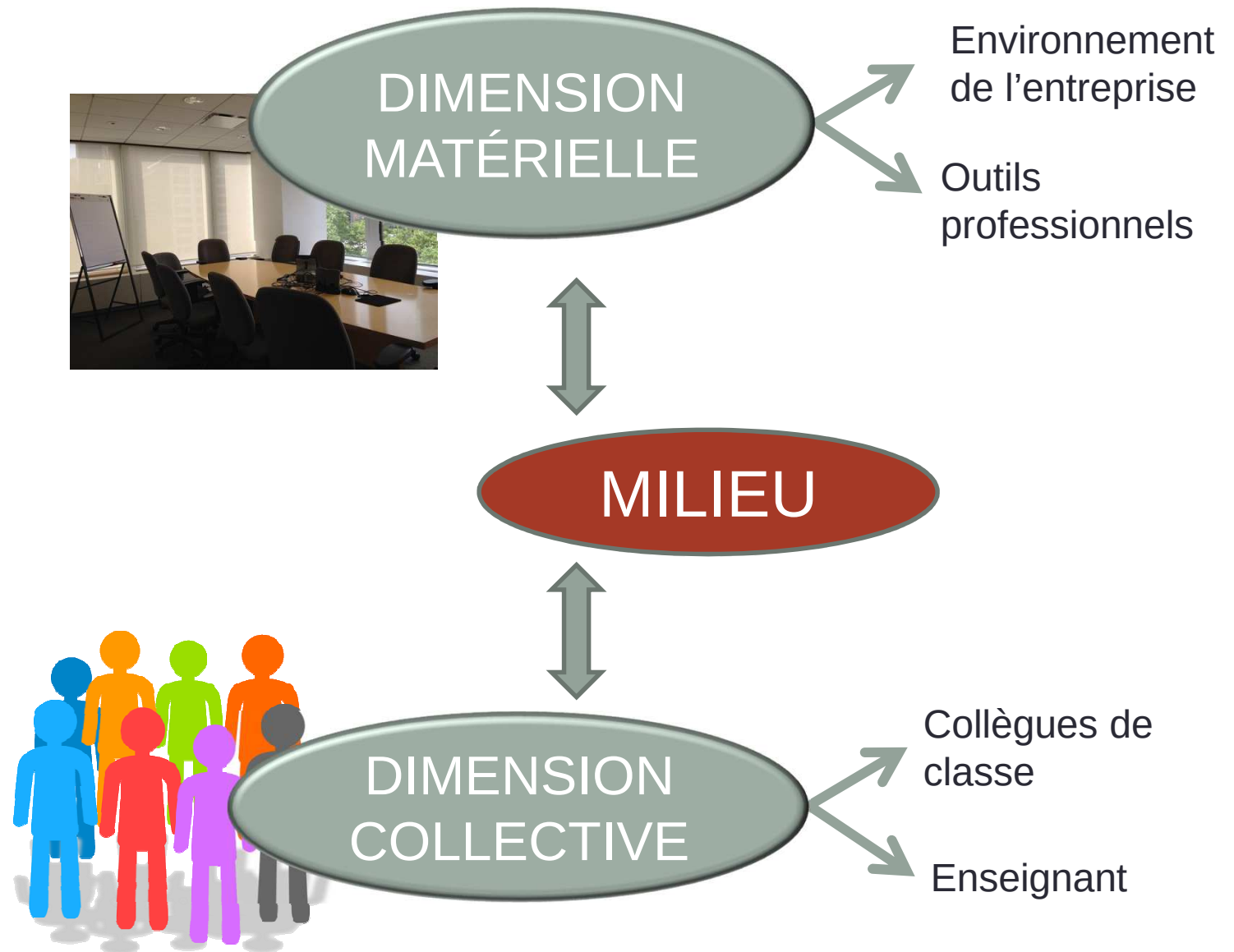


Contexte professionnel

« Milieu »

René Amigues

L'enseignant construit
« un milieu pour faire
agir les élèves »

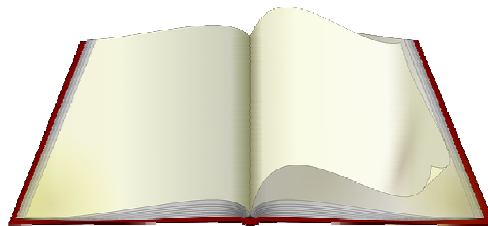
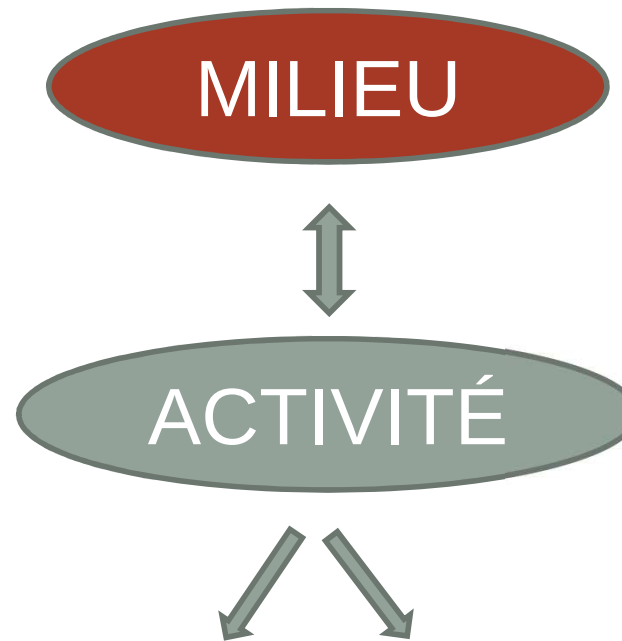


Contexte professionnel

« Milieu »

René Amigues

L'enseignant construit
« un milieu pour faire
agir les élèves »



Étude de cas

2 dimensions :
- Symbole
- Action

Goldstone & Barsalou



Scénario

3 dimensions :
- Symbole
- Action
- Perception

Goldstone & Barsalou

Scénario

Trame écrite et détaillée des différentes scènes d'un film, comprenant généralement le découpage et les dialogues.
(CNRTL)



L'enseignant prépare, orchestre et guide (rôle de professionnel et de coach)

Les élèves sont des collaborateurs dans une ou plusieurs entreprises, rôle individualisé

Ensemble de tâches à effectuer

L'entreprise se matérialise par l'aménagement des espaces

Les outils utilisés sont professionnels : téléphone, internet, logiciels, ressources sur intranet, messagerie électronique...

Construction du scénario

Scénario

2.1. Emplois concernés :

Il s'agit d'emplois qui se situent dans le commerce, la vente ou la prestation de services dont les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :

- vendeur,
- employé de commerce,
- employé commercial,
- agent d'accueil.

Poste :
agent d'accueil

2.2. Types d'entreprises

Le titulaire du BEP exerce ses activités au sein d'organisations très diverses :

- entreprises de distribution et du commerce,
- sociétés commerciales,
- sociétés de services,
- administrations, associations,
- entrepôts et plates-formes de distribution.

Entreprise :
Société Générale

Ces évolutions amènent les organisations à rechercher une plus grande professionnalisation de la relation aux clients ou aux usagers par :

- une anticipation des besoins et des attentes du consommateur grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- une maîtrise des techniques relationnelles et une prise en compte des comportements de la clientèle ;
- une personnalisation accrue du contact ;
- un processus d'accueil performant ;
- une information efficiente, claire et adaptée ;
- la finalisation d'une vente conseil, avec une complémentarité produits/services ;
- l'application d'une procédure qualité, certifiée ou non.

Performances
visées

Construction du scénario



Construction du scénario

A2T1 - La préparation du suivi, de la prospection ou du contact

A2T2 - La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit

A2T3 - La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

COMPÉTENCES

Mission : Participer à l'opération ASSOCIATIONS CULTURELLES

ACTIVITÉ

A2T1C1 - Définir l'objet du contact :
suivi de commande, relance
téléphonique, offres
promotionnelles, relances
impayées...

A2T1C2 - Rechercher,
sélectionner et exploiter les
informations nécessaires au
contact :
- le contexte professionnel
- l'interlocuteur

A2T1C3 - Déterminer le mode de
transmission

A2T1C4 - Préparer le message

A2T2C1 - Rédiger le message

A2T2C2 - Appliquer les règles de
présentation en fonction de l'outil
choisi et du destinataire

A2T2C3 - Exploiter un carnet
d'adresses

A2T2C2 - Envoyer le message

A2T3C1 - Mener l'échange
téléphonique :

- obtenir le bon interlocuteur
- formuler le message ou la
consigne
- vérifier la compréhension du
message

A2T3C2 - Relever les conclusions
du contact et les transmettre

A2T3C3 - Mettre à jour les
données relatives au contact

RESSOURCES

SUIVI

COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

Construction du scénario

SAVOIRS

- S131.** Les procédures et documents de gestion
- S211.** Les composantes de la communication
- S31.** La recherche d'information sur Internet et Intranet
- S34.** La mise à jour, la consultation et l'exploitation de bases de données
- S221.** La communication orale professionnelle (les techniques de communication par téléphone)
- S34.** La mise à jour, la consultation et l'exploitation de bases de données
- S32.** *La messagerie électronique*

COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

- A2T1CP1** - Être organisé et rigoureux dans la recherche et la sélection des informations
- A2T2CP2** – Être attentif à la qualité orthographique et grammaticale
- A2T2CP3** –Respecter une procédure d'envoi
- A2T3CP1** - Appliquer les règles de la communication téléphonique
- A2T3CP2** - Adapter son langage et son paralangage à la situation de communication

Conditions de réalisation :

Dans le cadre

- d'une organisation (entreprise, administration, association) et à la demande d'un responsable hiérarchique,
- d'une situation professionnelle, réelle ou simulée, en univers marchand ou non marchand,
- d'une communication sortante vers un client ou un usager, par téléphone, courrier ou courriel pour lui fournir une information, une proposition, une réponse.

Avec

- des outils de communication (téléphone fixe ou portable, connexion Internet et Intranet,...), et des outils informatiques (micro-ordinateurs multimédia et périphériques).
- des logiciels de bureautique, de gestion commerciale, de GRC ou un PGI.

À partir

de bases de données, de fichiers (clients et prospects) et de documentations internes (agendas, catalogues, tarifs, brochures, dépliants, dossiers, fiches d'appel).

RESSOURCES

Construction du scénario

SUIVI

	A	D	E	F	G	H	I	J	K
1	ESPACE PROFESSIONNEL 2MRCU1								
2									
	NOM	présentation entreprise	nombre de FA faite	définition	APPEL MYSTERE	REMARQUE	ACCUEIL		
3									
4	ABDULA	1			1	08-sept	10-nov	02-mars	
5	CHERRY	1			1	08-sept	17-nov		
6	DESSAIGNE	1				29-sept	17-nov	26-janv	
7	GONIN	1			1	29-sept	19-janv		
8	GOUTTEFARDE	1				06-oct	23-févr		
9	HOUFIANE	1				CR stage mais	06-oct	23-févr	
10	LACOTE	1					22-sept	24-nov	
11	LALIAUX	1					13-oct	26-janv	
12	MARECHAL	1					22-sept	02-févr	
13	NAILI	1			1		03-nov	19-janv	
14	SERAYET	1			1		03-nov	24-nov	

I	J	K	L
NOM	entreprise T1	entreprise T2	fonction T2
ABDULA	Intermarché	MJC Amplepuis	Agent d'accueil
CHERRY	Office de tourisme	Société Générale	Conseillère
DESSAIGNE	Maison de la Presse	Solaris	Commercial
GONIN	Société Générale	Office de tourisme	Agent d'accueil
GOUTTEFARDE	MJC Amplepuis	Intermarché	Agent d'accueil
HOUFIANE	Intermarché	MJC Amplepuis	Agent d'accueil
LACOTE	MJC Amplepuis	Intermarché	Agent d'accueil
LALIAUX	Maison de la Presse	Office de tourisme	Agent d'accueil
MARECHAL	Société Générale	Maison de la presse	Vendeur
NAILI	Solaris	La terrasse	Agent d'accueil
SERAYET	La Terrasse	Société Générale	Conseillère
VIAL	La Terrasse	Maison de la presse	Vendeuse
BARRIQUAND	Office de tourisme	Maison de la presse	Vendeuse
BALOUZET	Office de tourisme	Intermarché	Agent d'accueil
BONNARD	Intermarché	Office de tourisme	Agent d'accueil
CEKIC	MJC Amplepuis	Intermarché	Agent d'accueil
CHABANE	La Terrasse	Société Générale	Conseillère
GARCIN	La Terrasse	Maison de la presse	Vendeuse
JETTE	Intermarché	Société Générale	Conseiller
MANZATO	MJC Amplepuis	La terrasse	Agent d'accueil
NEY	Maison de la presse	Office de tourisme	Agent d'accueil
SAVIGNY	Société Générale	La terrasse	Agent d'accueil
SEROLE	Société Générale	MJC Amplepuis	Agent d'accueil

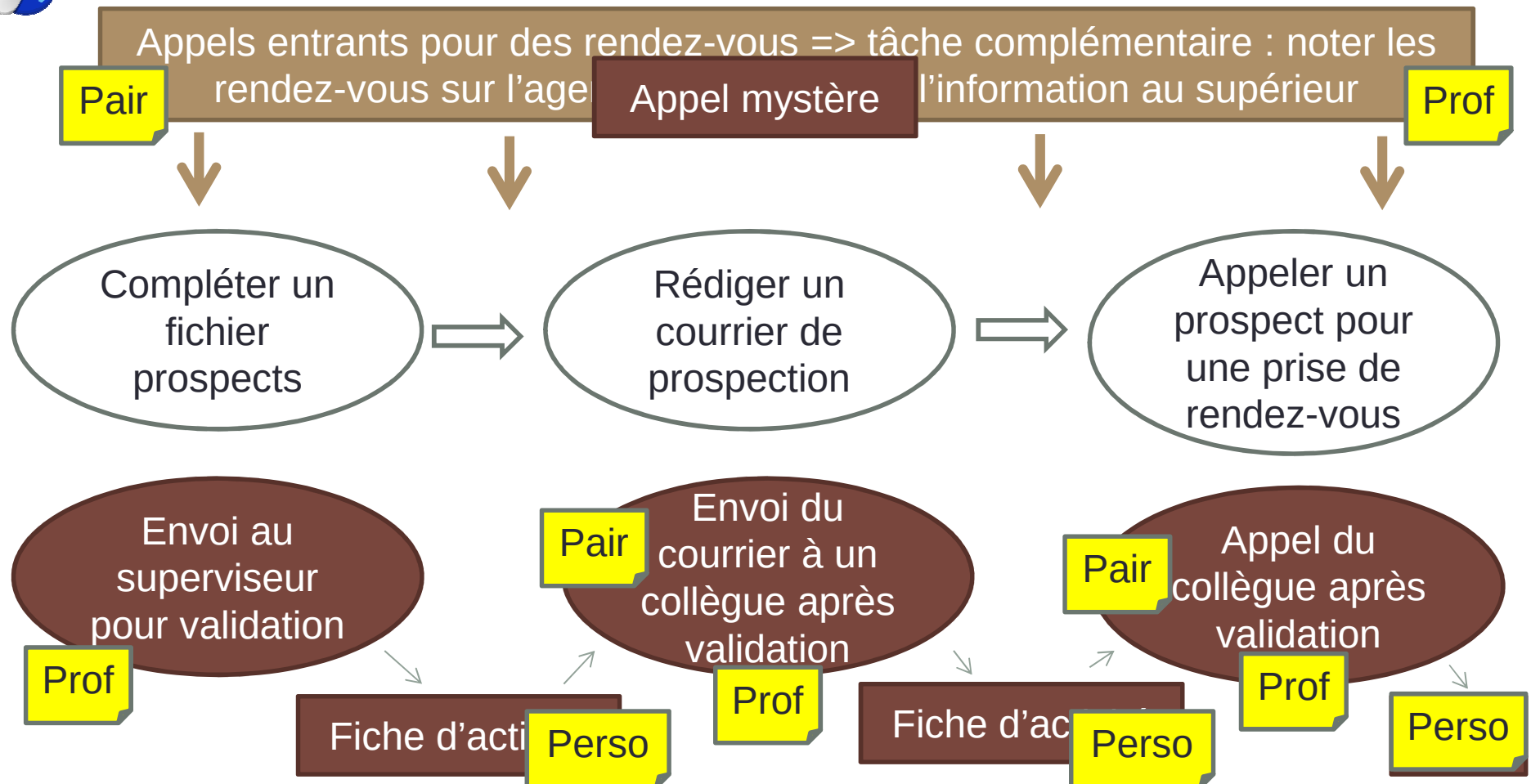
	A	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ
1	Préparer l'accueil					Accueillir	Préparer le contact					Contacter par écrit				Contacter par téléphone	Communiquer professionnellement			
2	NOM	S'approprier la procédure d'accueil	Maîtriser les outils à l'accueil	Organiser l'espace d'accueil	S'informer sur la qualité des différentes personnes à accueillir	Respecter les étapes de l'accueil	Identifier l'interlocuteur	Définir l'objet du contact	Déterminer le mode de transmission (téléphone, écrit)	Rechercher, sélectionner et exploiter les informations à partir d'une source	exploiter un carnet d'adresse	Respecter les règles de présentation		Respecter les règles de fond		Respecter les étapes de l'appel	Pratiquer l'écoute active et la reformulation de la demande	Reformuler et saluer l'interlocuteur en fin de contact	Enregistrer la demande sur un support	Transmettre les demandes
3												par mail	par courrier	Pertinence par rapport à l'information attendue	Vocabulaire, orthographe, syntaxe					
4	ABDULA	AP				AD				AD		AP		AD						
5	CHERRY					A				A		AD		A						A
6	DESSAIGNE	AD	AD		AP					AD				AD		AD				
7	GONIN	A	A	A						A				AP						A
8	GOUTTEFARDE	AD	A		AD					AP				AP						A
9	HOUFIANE									A		AP		A		AD				NA
10	LACOTE									A		AD		A						
11	LALIAUX	AD	AD							AP				AP		AD				
12	MARECHAL									A			A	A						
13	NAILI	A	A	A						A				A						
14	SERAYET									A		AP	AD	A		A				
15	VIAL									AP				AD						

Scénario

Trame écrite et détaillée des différentes scènes d'un film, comprenant généralement le découpage et les dialogues.
(CNRTL)



Entreprise : Société Générale
Poste : agent d'accueil
Mission : participer à l'opération
ASSOCIATIONS CULTURELLES

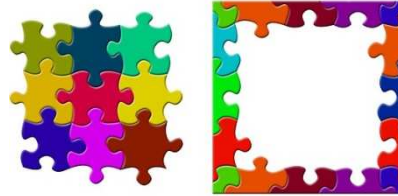


CONDITIONS DE RÉUSSITE

Conditions de réussite



Le **temps** n'est plus celui de la pendule



Un scénario est **transversal**
Car l'activité professionnelle
réelle n'est pas cloisonnée
par « matière » scolaire
Bernstein



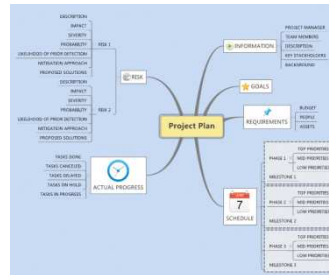
Les outils et ressources doivent être disponibles et opérationnels

Simulateur didactique pro



L'environnement doit être pensé, aménagé car il joue un rôle décisif pour que l'élève se sente plus dans un contexte professionnel que scolaire

Simulateur didactique pro



Le **scénario** doit être préparé, maîtrisé en amont

[illegible]

Un outil de **suivi** est nécessaire pour mesurer l'acquisition des compétences et associer l'élève à l'évaluation à partir des traces de son activité qu'il a fourni.

RÉRESULTAT

Impact sur l'activité de l'élève et de l'enseignant

Développe le rôle
d'accompagnement
de l'enseignant

Donner du sens à la
situation et au savoir visé

Déclenche
l'enrôlement et
l'implication des
élèves

Lien avec les activités
professionnelles
Besoin ressenti
savoirs et tech

Sens donné à
l'apprentissage

Faire comprendre
Faire dire
Faire faire

Disponibilité pour
aider en fonction
des besoins =>
Remédiation et
meilleure
connaissance de

Verbalisation
Échanges et
suivi
personnalisés

Scénario
professionnel
« simulation »

Développement
des compétences

Posture et cadre
des échanges
« professionnels »

L'éthos

Créer

Maintenir des
dialogiques

Échanges oraux,
écrits,
déplacements
organisés

Consignes
transmises par
scén
Ress
mise
disposition

Rythme
impulsé par
l'interactivité

Gérer les contraintes
Espace temps
de la situation

Contexte
professionnel atténué,
présence d'un expert
« professionnel
compétent »

Multi-agenda :

Gestes professionnels
enchâssés de l'enseignant
Dominique Bucheton