



**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)*



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

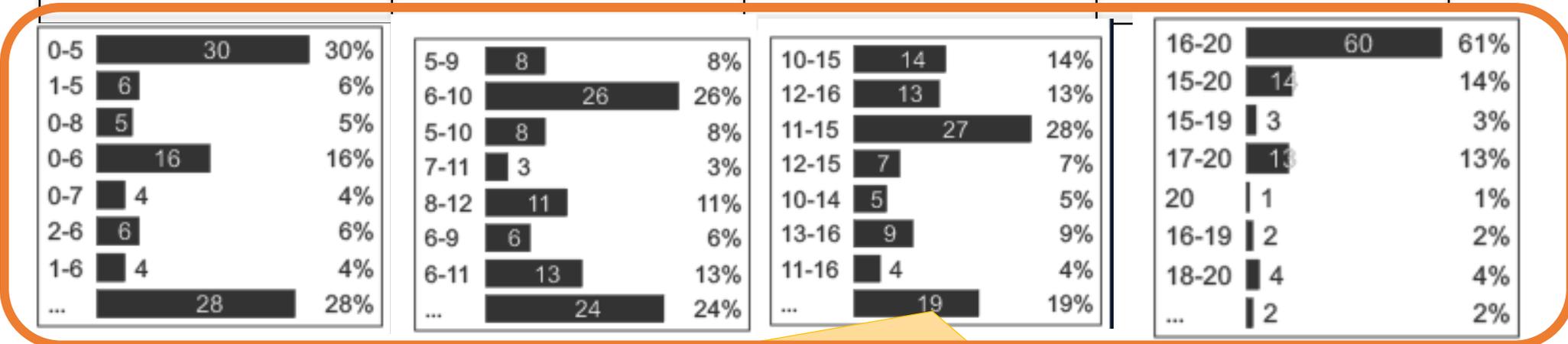


Retour sur la pré-harmonisation du 12 avril 2022

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

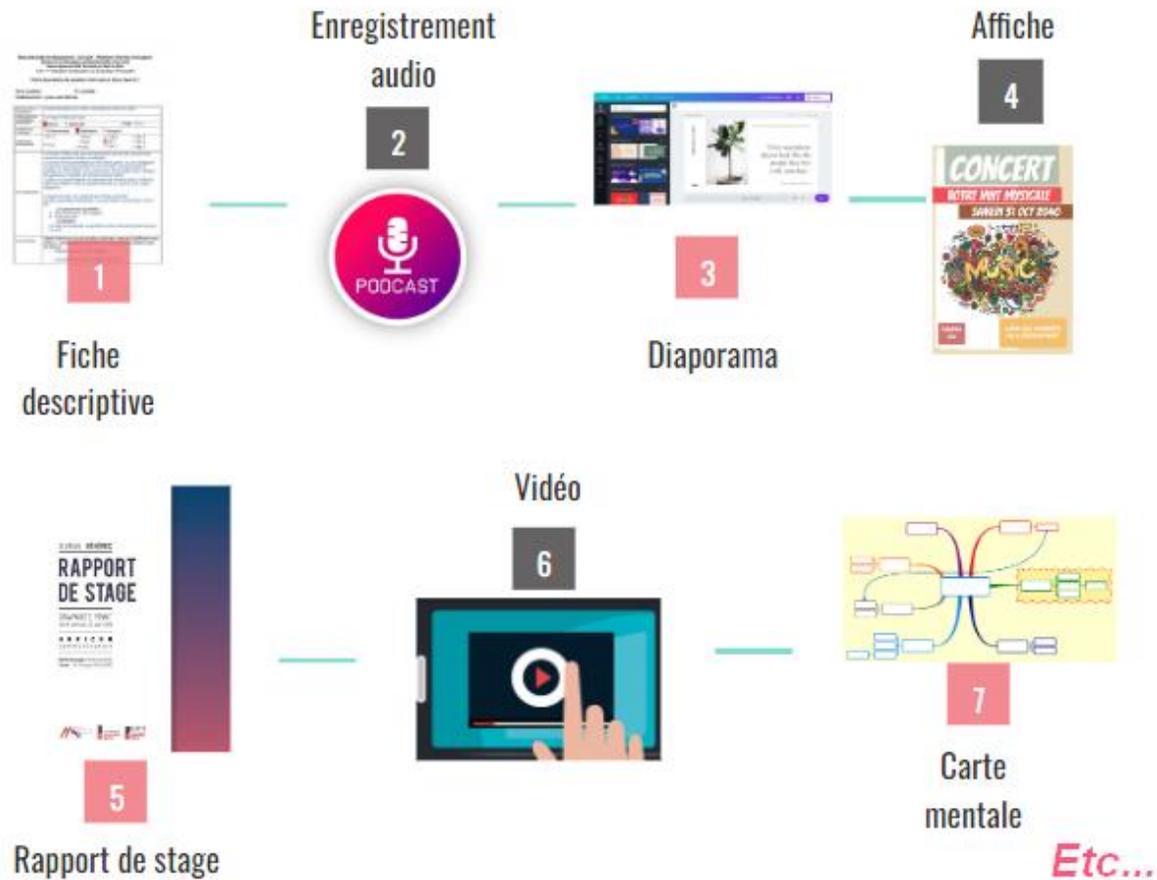
Les PFMP : Retisser des liens plus forts avec les milieux professionnels

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									

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

Non Evalué
novice
débrouillé
averti
expert

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 MAMOTTE	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		X							
49	C3.1.2: Repérer les caractéristiques du public	6			X	X	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**

Modalités de la sous-épreuve E33



ACADÉMIE DE LYON
Liberté
Égalité
Fraternité

FDRC : FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE ET DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

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

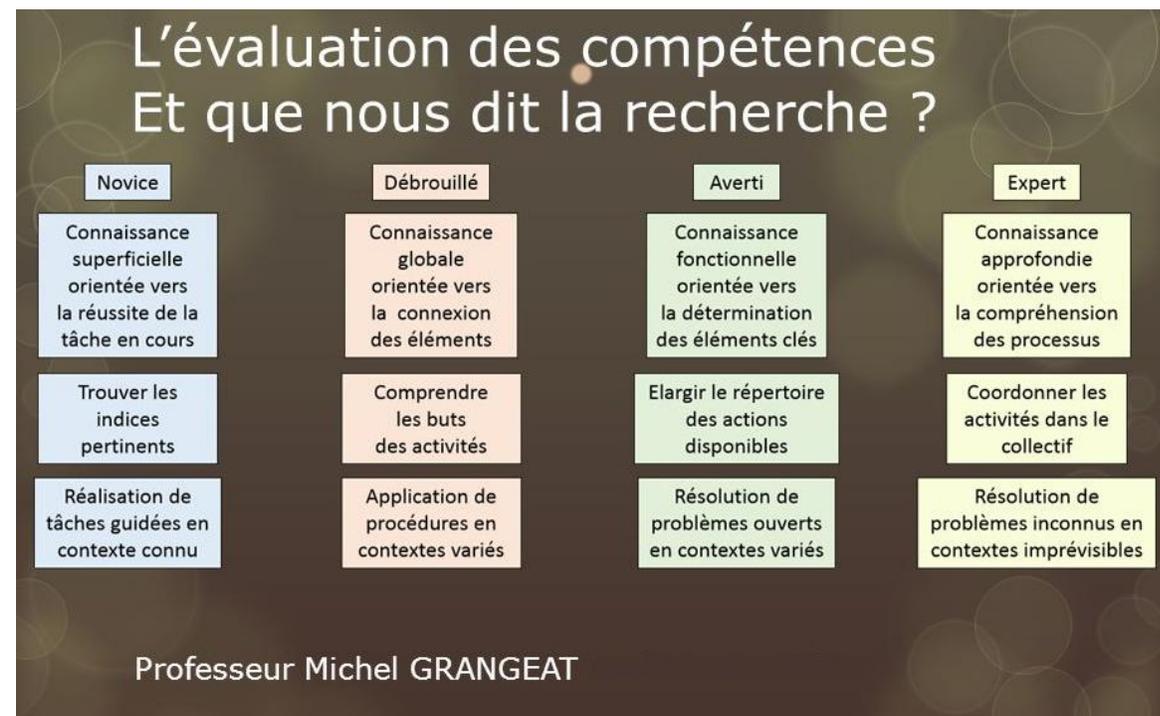
- Quoi : qu'avez-vous évalué ?
- Quand : quelles occasions ont permis d'évaluer ?
- Qui et où ? : quels sont les évaluateurs et où l'élève est-il évalué ?
- Améliorations : et si c'était à refaire, quelles améliorations apporteriez-vous ?



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**