

ACADEMIE de NANTES



**CHASSAGNE**

LYCÉE PROFESSIONNEL - PAIMBOEUF

### INFORMATIONS ELEVE

Nom :

**MALTETE**

Zoé

Tél :

Mel :

### CONTACTS UTILES :

Proviseur :

M. G COLAVECCHI

Ce.0440056x@ac-nantes.fr

Directeur formations :

M. J. Martin

Professeurs référents :

Mme Maréchal

06.45.40.80.41

Session : 2024

Du : 03/01/23

Au : 21/01/23

Lycée professionnel Albert

**Chassagne**

5, rue Alexis Maneyrol

44560 Paimboeuf

02.40.27.51.72

ce.0440056X@ac-nantes .fr



**CHASSAGNE**  
LYCÉE PROFESSIONNEL - PAIMBOEUF



## 2nde BACCALAUREAT Métiers de la RELATION CLIENT



**Personnel  
STAGE**

## GUIDE DU TUTEUR

Classe :

- **2nde PRO MRC**

**1<sup>ème</sup> année de formation**

- Consignes à l'élève
  - Journal de bord
  - Descriptifs d'activités professionnelles
- Grille de positionnement et d'évaluation

## INFORMATIONS GENERALES

L'équipe pédagogique du lycée professionnel vous remercie de votre précieuse collaboration grâce à laquelle notre élève pourra découvrir la réalité du monde professionnel.

Ce livret vous permettra :

- D'apprécier l'importance de la période de formation,
- De donner vos appréciations sur les attitudes professionnelles et personnelles de l'élève.

Votre stagiaire peut être amené(e) à vous consulter pour l'aider dans sa démarche de collecte d'informations nécessaires à la réalisation des travaux demandés par ses enseignants.

La durée totale de formation en milieu professionnel est de 22 semaines, répartie sur les trois années de formation.

Cette période en entreprise doit permettre à l'élève :

- ☞ **de développer** ses capacités d'autonomie ;
- ☞ **d'exercer** les activités nécessaires à la mise en œuvre des compétences requises pour le choix de l'orientation vers les Métiers de l'Accueil ou vers les Métiers du commerce
- ☞ **de contribuer à l'acquisition de la professionnalité ;**
- ☞ **d'apprendre à travailler en situation réelle ;**
- ☞ **de découvrir l'entreprise dans ses fonctions, ses contraintes, sa structure...**
- ☞ **de s'insérer dans une équipe** dans laquelle il peut identifier la mesure de l'importance des relations humaines.

L'élève stagiaire fait connaissance avec l'entreprise sur le plan humain et professionnel. Il découvre son organisation générale, le rôle et la répartition des services.

### Présentation de la seconde Métiers de la Relation Clients

Ce stage doit être une sensibilisation aux réalités de la vie en entreprise et une participation aux diverses tâches et activités liées aux métiers de la relation client en intégrant l'usage des outils digitaux. En effet, la fonction se complexifie face à l'évolution des environnements, des technologies de l'information et de la communication.

L'année de seconde est charnière et oriente vers deux baccalauréats professionnels :

- Métiers de l'accueil
- Métiers du commerce et de la vente

Cette période de formation dans votre structure doit aider le jeune à faire ce choix. Aussi la variété des activités confiées éclaireront sont orientation.






Pendant les trois années qui mènent vers le baccalauréat, nos objectifs de formation s'articulent autour d'activités menant à la construction de compétences listées en pages suivantes.



Retrouvez en gras les activités types ainsi que les attendus pour un élève de seconde professionnelle Métiers de la Relation Client

## La mission de tuteur

Durée de la période de formation en entreprise

Tuteur	Elève	Tuteur
<b>Confier des tâches et des procédures</b> 	 <b>Observer</b> <b>Réaliser</b>	<b>Evaluer les progrès</b> 
	 <b>Acquérir de l'autonomie</b>	
 <b>Observer et réajuster</b>		

## Les participants à l'évaluation



Tuteur

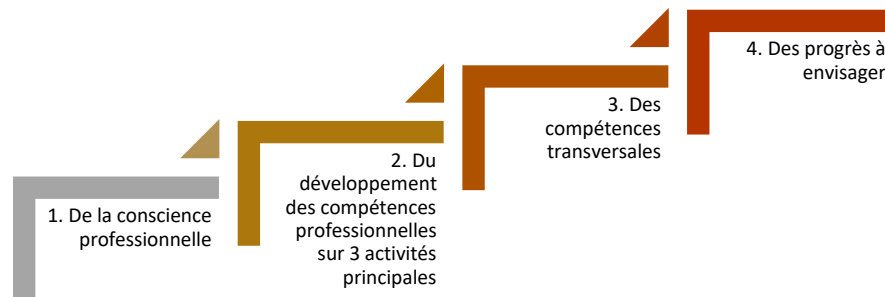


Elève



Enseignant

## Les étapes de l'évaluation ou positionner l'élève au regard de :



### CRITERES FACILITANT LA REALISATION DU PROFIL DE L'APPRENANT

Objectif classe de Terminale

Objectif classe de Première

Objectif classe de Seconde

Palier 1 Débutant / Novice (Connaissant)	Palier 2 Apprenti/ Fonctionnel (exécutant)	Palier 3 Professionnel Compétent / Maîtrise (référentiel)	Palier 4 Professionnel performant / Expert
--	--	---	--

#### En quelques mots ....

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pas d'autonomie</li> <li>▪ Réalise des tâches simples, sans complexités</li> <li>▪ A besoin d'être guidé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonome sur des tâches simples</li> <li>▪ Gère de la complexité avec aide</li> <li>▪ Bon exécutant</li> <li>▪ Pas de prise d'initiative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonome, efficace</li> <li>▪ Gère la complexité</li> <li>▪ Réalise un travail de qualité</li> <li>▪ Prise d'initiative</li> <li>▪ Réflexivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonome, efficace</li> <li>▪ Gère la complexité</li> <li>▪ Réalise un travail de qualité</li> <li>▪ Prise d'initiative</li> <li>▪ Réflexivité et prise de hauteur</li> <li>▪ S'auto-évalue</li> <li>▪ Force de proposition</li> </ul>
--	--	--	---

# LES ATTENDUS DU BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Activites visées	Attendus
<b>Bloc 1 Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identification et caractérisation du public accueilli</li> <li>2. Analyse et étude de la demande</li> <li>3. Traitement de la demande : Information, orientation/réorientation, aide, conseil et accompagnement</li> <li>4. Gestion des flux</li> <li>5. Gestion des conflits</li> <li>6. Gestion simultanée des activités</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donner satisfaction</li> <li>▪ Optimiser la gestion des flux</li> <li>▪ Maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation</li> <li>▪ Assurer la continuité du service</li> </ul>
<b>Bloc 2 : Gérer l'information net les prestations organisationnelles</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recherche et exploitation de l'information</li> <li>2. Enrichissement et actualisation de la base</li> <li>3. Organisation, classement et hiérarchisation de l'information</li> <li>4. Compte rendu d'activités : report de l'activité, transmission et passation</li> <li>5. Gestion des prestations internes et externes</li> <li>6. Contribution à la mise en œuvre de projet</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disposer d'une base de données actualisée</li> <li>▪ Traiter et transmettre une information utile et fiable</li> <li>▪ Contribuer à la qualité des prestations internes et externes</li> <li>▪ Participer efficacement à la mise en œuvre de projet</li> <li>▪ Remonter des informations en temps voulu</li> </ul>
<b>Bloc 3 : Gérer la relation commerciale</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contribution au développement de la relation commerciale</li> <li>2. Co construction d'une offre adaptée</li> <li>3. Exploitation et enrichissement des données commerciales</li> <li>4. Contribution à la satisfaction et à la fidélisation du public Gestion des réclamations</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proposer une offre adaptée</li> <li>▪ Pérenniser la relation commerciale</li> <li>▪ Apporter une réponse adaptée aux situations d'insatisfaction</li> </ul>

# LES ATTENDUS EN BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

ACTIVITÉS VISÉES	ATTENDUS
<b>BLOC 1 : Conseiller et vendre</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veille informationnelle sur les produits et/ou les services et les concurrents</li> <li>▪ <b>Prise de contact</b></li> <li>▪ <b>Présentation de l'entreprise et/ou de ses produits et/ou de ses services</b></li> <li>▪ <b>Découverte, identification et analyse des besoins du client, de ses motivations et de ses freins éventuels</b></li> <li>▪ <b>Conseil d'une solution adaptée : produit et/ou service + service(s) associé(s)</b></li> <li>▪ Argumentation d'une solution (produit et/ou service et prix) et traitement des objections</li> <li>▪ Vente(s) additionnelle(s)</li> <li>▪ Finalisation de la vente</li> <li>▪ Mise en place du règlement et de la livraison</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>L'offre de produits et/ou de services de l'entreprise ainsi que le contexte concurrentiel sont connus,</b></li> <li>▪ <b>Un climat de confiance est instauré, Les procédures d'information du client sont respectées,</b></li> <li>▪ <b>La solution proposée est adaptée aux besoins du client,</b></li> <li>▪ Les objectifs de vente et/ou de conseil sont atteints,</li> <li>▪ Les services associés sont proposés et vendus,</li> <li>▪ De(s) vente(s) additionnelles sont réalisé(es),</li> <li>▪ Les conditions de paiement, de financement et de livraison sont réalistes et adaptées,</li> <li>▪ Une bonne image de l'entreprise est donnée,</li> <li>▪ Le client est satisfait.</li> </ul>
<b>BLOC2 : Suivre les ventes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Suivi de la livraison et/ou de l'installation du produit</b></li> <li>▪ Suivi du règlement du client</li> <li>▪ Mise en place du ou des service(s) associé(s)</li> <li>▪ Traitement des retours et des réclamations</li> <li>▪ Collecte/remontée d'informations relatives à la satisfaction-client</li> <li>▪ Mesure et analyse de la satisfaction client</li> <li>▪ Transmission des informations sur la satisfaction-client</li> <li>▪ Proposition d'amélioration de la satisfaction client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Le produit est livré et/ou installé dans les délais et conditions prévus,</b></li> <li>▪ Le règlement du client est effectif et conforme aux termes du contrat,</li> <li>▪ Le(s) service(s) associé(s) est (sont) fourni(s) aux conditions prévues,</li> <li>▪ Les retours et les réclamations sont identifiés et traités,</li> <li>▪ Les informations sur la satisfaction-client sont remontées et transmises,</li> <li>▪ La satisfaction-client est mesurée et analysée, Des propositions pertinentes d'amélioration de la satisfaction-client sont effectuées</li> </ul>
<b>BLOC 3 : Gérer la relation commerciale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exploitation des données clients</li> <li>▪ Mise en œuvre des outils de fidélisation client</li> <li>▪ Contribution à la proposition et à l'organisation des opérations de fidélisation (visites, appels, relances personnalisées...)</li> <li>▪ Écoute et traitement des contacts, messages et/ou avis des clients</li> <li>▪ Vente(s) au rebond</li> <li>▪ Participation à la mise en œuvre d'actions de fidélisation et de développement</li> <li>▪ Exploitation des sites marchands et des réseaux sociaux à des fins commerciales</li> <li>▪ Évaluation des actions de fidélisation et de développement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les données clients sont exploitées de façon pertinente</li> <li>▪ Les informations utiles à la fidélisation sont remontées au responsable et aux services concernés,</li> <li>▪ Les outils de fidélisation existant dans l'entreprise sont proposés et mis en œuvre en fonction du profil du client,</li> <li>▪ Les actions de fidélisation sont proposées et organisées en cohérence avec la politique commerciale de l'entreprise,</li> <li>▪ Les sollicitations des clients (appels, mails, commentaires sur les réseaux sociaux...) reçoivent des traitements adaptés,</li> <li>▪ Des ventes au rebond sont réalisées,</li> <li>▪ Les animations et promotions mises en œuvre permettent d'atteindre les objectifs fixés,</li> <li>▪ Les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client sont évaluées en vue de leur éventuelle amélioration,</li> <li>▪ La relation client est pérennisée dans le temps</li> </ul>

## Bloc 4 Animer et gérer l'espace commercial

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Réalisation des commandes de produits auprès de la centrale d'achat et/ou des fournisseurs</li><li>▪ Gestion des commandes dans le cadre de la stratégie omnicanale de l'enseigne</li><li>▪ <b>Gestion des stocks et réapprovisionnement</b></li><li>▪ Réception et contrôle des marchandises</li><li>▪ Calcul des prix, étiquetage des produits et sécurisation</li><li>▪ Participation à l'aménagement de la surface de vente, de la vitrine</li><li>▪ Mise en scène de l'offre commerciale</li><li>▪ Entretien et contribution à l'hygiène et à la sécurité de l'unité commerciale</li><li>▪ Valorisation de l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux</li><li>▪ Développement de la clientèle par la création de trafic dans l'unité commerciale</li><li>▪ Participation à la planification et à l'organisation d'actions de promotion</li><li>▪ Démarchage de nouveaux clients en externe</li><li>▪ Participation à l'évaluation des performances des actions commerciales</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'approvisionnement est réalisé en adéquation avec les besoins des clients, conformément aux procédures de l'entreprise et en utilisant les équipements et matériels adéquats,</li><li>▪ Les ventes sont suivies régulièrement et les stocks sont optimisés afin d'une part, d'éviter les ruptures et les surstocks et d'autre part, de mettre en avant le cas échéant, certains produits,</li><li>▪ <b>Les e-commandes sont préparées avec soin et sans aucune erreur,</b></li><li>▪ <b>Les produits sont correctement étiquetés et sécurisés,</b></li><li>▪ <b>Des mesures sont prises pour lutter contre la démarque,</b></li><li>▪ L'espace commercial est sécurisé, accueillant, ordonné, accessible et propre,</li><li>▪ Les produits sont mis en valeur, par l'utilisation de supports et matériels appropriés, dans le respect des règles en vigueur et de la politique commerciale,</li><li>▪ Des améliorations sont proposées et mises en œuvre dans la présentation et la mise en scène des produits sur l'espace de vente, dans l'aménagement de la vitrine ou de la surface de vente,</li><li>▪ La communication concernant l'unité commerciale est à jour et en adéquation avec l'image de celle-ci,</li><li>▪ La communication numérique est efficace,</li><li>▪ Les actions de création de trafic et de démarchage sont pertinentes et engagées conformément aux attentes</li></ul> |
|--|---|

ACADEMIE de NANTES



**CHASSAGNE**

LYCÉE PROFESSIONNEL - PAIMBOEUF

### INFORMATIONS ELEVE

Nom :

MALTETE

Zoé

Tél :

Mel :

### CONTACTS UTILES :

Proviseur :

M. G COLAVECCHI

Ce.0440056x@ac-nantes.fr

02.40.27.51.72

Directeur formations :

M. J. Martin

02.40.39.31.32

Professeurs référents :

Mme Maréchal

Tél : 06.45.40.80.41

Session : 2024

Du : 03/01/23

Au : 21/01/23

Lycée professionnel Albert  
Chassagne

5, rue Alexis Maneyrol

44560 Paimboeuf

02.40.27.51.72

ce.0440056X@ac-nantes .fr



**CHASSAGNE**  
LYCÉE PROFESSIONNEL - PAIMBOEUF



## 2nde BACCALAUREAT Métiers de la RELATION CLIENT



**Personnel  
STAGE**

## LIVRET D'ÉVALUATION

Classe :

- **2nde PRO MRC**

*1<sup>ème</sup> année de formation*

- Consignes à l'élève

○ Journal de bord

○ Descriptifs d'activités  
professionnelles

- Grille de positionnement et  
d'évaluation

ÉTABLISSEMENT	NOM ET PRÉNOM DE L'ÉLÈVE	PÉRIODE N° 1
LP Albert Chassagne PAIMBOEUF	<b>MALTETE Zoé</b>	Du 03/01/23 Au 21/01/23
NOMBRE DE SEMAINES RÉALISÉES	JOURS D'ABSENCES	JOURS RATTRAPÉS

<p>Nom, adresse et cachet de l'organisation d'accueil</p>           <p><i>Tampon</i></p>	<p>Nom, prénom et fonction du tuteur (mail et téléphone si possible)</p>           <p><i>Date et Signature</i></p>
---	---

**Rappel des objectifs visés par cette période de formation en milieu professionnel :**

- Transmettre à l'élève les valeurs et la culture de l'entreprise pour faciliter son intégration
- Faire un parallèle entre le profil de l'élève et les attendus des métiers de l'organisation de transport de marchandises pour accompagner le jeune dans son parcours de formation.
- Proposer des activités en lien avec celles qui sont répertoriées dans le livret de PFMP de l'élève et notamment celles invitant le jeune à développer ses compétences professionnelles et relationnelles en lien avec le référentiel du diplôme : accueil, conseil, vente, organisation d'événements.

**ETAPE 1 : POSITIONNEMENT DU TUTEUR au regard du développement de la conscience professionnelle**

Conscience professionnelle (Savoir-être)					
	Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes		Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes
Être ponctuel			Avoir une attitude ouverte et souriante		
Être assidu			Respecter le matériel		
Avoir une tenue vestimentaire adaptée			Appliquer les consignes		
Faire preuve de politesse			S'intégrer dans une équipe de travail		
Utiliser un langage adapté à l'entreprise			S'impliquer dans son travail		
<b>Appréciation et conseils du tuteur</b>					



## ÉTAPE 2 : POSITIONNEMENT DU TUTEUR au regard du développement des compétences professionnelles attendues

### CRITERES FACILITANT LA REALISATION DU PROFIL DE L'APPRENANT

Objectif classe de Seconde		Objectif classe de Première		Objectif classe de Terminale	
Palier 1 Débutant / Novice (Connaissant)	Palier 2 Apprenti/ Fonctionnel (exécutant)	Palier 3 Professionnel Compétent / Maîtrise (référentiel)	Palier 4 Professionnel performant / Expert		
<b>En quelques mots ....</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pas d'autonomie</li> <li>▪ Réalise des tâches simples, sans complexités</li> <li>▪ A besoin d'être guidé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonome sur des tâches simples</li> <li>▪ Gère de la complexité avec aide</li> <li>▪ Bon exécutant</li> <li>▪ Pas de prise d'initiative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonome, efficace</li> <li>▪ Gère la complexité</li> <li>▪ Réalise un travail de qualité</li> <li>▪ Prise d'initiative</li> <li>▪ Réflexivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonome, efficace</li> <li>▪ Gère la complexité</li> <li>▪ Réalise un travail de qualité</li> <li>▪ Prise d'initiative</li> <li>▪ Réflexivité et prise de hauteur</li> <li>▪ S'auto-évalue</li> <li>▪ Force de proposition</li> </ul>		
<b>Le jeune....</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilise des ressources ou recherche des procédures <b>avec de l'aide.</b></li> <li>▪ Identifie les <b>principaux éléments</b> d'une <b>activité simple</b></li> <li>▪ Explique les processus et démarches avec de <b>l'aide.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifie les <b>principaux éléments</b> d'une <b>activité simple</b> et est capable de les expliquer <b>en autonomie.</b></li> <li>▪ Identifie les <b>principaux éléments</b> d'une <b>activité complexe</b> et est capable de les expliquer <b>avec de l'aide.</b></li> <li>▪ Recueille des informations</li> <li>▪ Exécuter des procédures simples,</li> <li>▪ Tire des conséquences avec une <b>relative autonomie</b> mais <b>sous supervision.</b></li> <li>▪ Rend compte en étant <b>guidé</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifie les principaux <b>éléments d'une activité complexe</b></li> <li>▪ Explique les processus et démarches <b>en autonomie.</b></li> <li>▪ Recherche des informations qui permettent de <b>poser un diagnostic</b> sur des situations <b>plus ou moins complexes</b></li> <li>▪ Construit l'action de façon <b>autonome.</b></li> <li>▪ Rend compte en toute autonomie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>s'adapte</b> à tout type d'activité et trouve des <b>solutions</b> (analyser)</li> <li>▪ prend des <b>initiatives</b> et est <b>force de proposition</b> pour <b>améliorer</b> les procédures.</li> <li>▪ peut prendre en charge un nouveau <b>collaborateur</b> et lui <b>explique</b> les activités à réaliser.</li> <li>▪ <b>prévoit</b> et <b>organise</b> son activité.</li> </ul>		

ACTIVITÉS PRINCIPALES CONFIÉES	PALIER 1	PALIER 2	PALIER 3	PALIER 4
Apporter quelques éléments du contexte et de la complexité des activités				

DESCRIPTION ACTIVITÉS RÉALISÉES :	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><i>Métiers de l'accueil : À l'accueil de l'Aquaparc activité d'accueil, information et orientation, il faut :</i>  <i>Recevoir les usagers souhaitant utiliser les installations pour la première fois. Détailler les droits d'entrée, puis accompagner vers la borne d'entrée. Montrer comment valider l'entrée. Montrer l'utilisation des cabines et des coffres....</i></p> <p><i>Métiers du commerce : Pour réceptionner une livraison de vêtements il faut :</i>  <i>Vérifier que le carton est bien destiné au magasin, ouvrir les cartons, bipr chaque article et vérifier qu'il est validé dans le stock, le déballer et l'installer sur un cintre avec rond de la bonne taille.</i></p>				
<p><b>Commentaires et conseils :</b>  <i>Ne pas avoir peur du client et être plus détendu lors l'accompagnement</i>  <i>Veiller à bien ouvrir le carton sans endommager les vêtements, lire les références et les classer dans l'ordre des tailles sur les cintres</i></p>				

<b>ACTIVITÉS PRINCIPALES CONFIÉES</b> Apporter quelques éléments du contexte et de la complexité des activités	<b>PALIER</b> <b>1</b>	<b>PALIER</b> <b>2</b>	<b>PALIER</b> <b>3</b>	<b>PALIER</b> <b>4</b>
<b>DESCRIPTION ACTIVITÉS RÉALISÉES :</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires et conseils :</b>				
<b>DESCRIPTION ACTIVITÉS RÉALISÉES :</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires et conseils :</b>				
<b>DESCRIPTION ACTIVITÉS RÉALISÉES :</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires et conseils :</b>				
<b>DESCRIPTION ACTIVITÉS RÉALISÉES :</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Commentaires et conseils :</b>				

## ÉTAPE 3 : POSITIONNEMENT DE L'ÉLÈVE lui-même sur le développement des ces compétences transversales

La notion de compétence transversale s'inscrit dans le contexte professionnel et peut concerner plusieurs métiers ou plusieurs situations d'un même métier. La carte proposée ci-dessous se découpe en 12 compétences transversales. C'est outil de positionnement gradué qui bénéficie d'une reconnaissance européenne.

### Comment positionner les compétences transversales ? Comment mesurer ?

Source Guide AEFA / RECTEC 2019



12- Actualiser des savoirs et des modes d'apprentissage

1- Organiser son activité



2- Prendre en compte les règlements

11- Construire son parcours professionnel

10- Utiliser les ressources numériques

9- Prendre en compte les usages sociaux

8- Communiquer à l'écrit

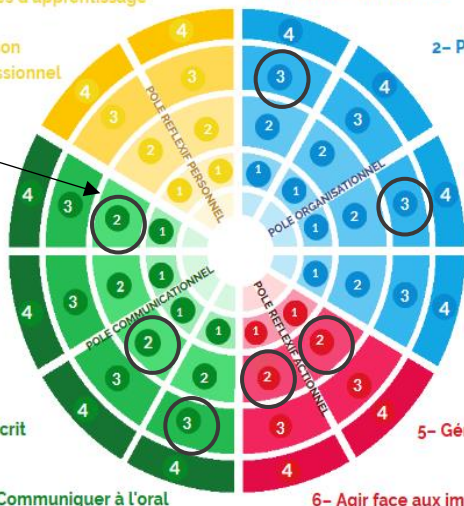
7- Communiquer à l'oral

6- Agir face aux imprévus

5- Gérer des informations

4- Mobiliser des ressources mathématiques

3- Travailler en équipe



Cette carte des compétences se découpe en 12 compétences transversales telles que décrites ci-contre. Chaque palier de compétence a été défini en considérant les paramètres « **autonomie et responsabilité** ». Le positionnement sur quatre paliers permet de rendre visibles les compétences transversales et leur degré de maîtrise. Un descriptif plus détaillé figure en annexe.

Les éléments d'ordre général pour positionner sur les 4 paliers de développement de la compétence :

PALIER 1	PALIER 2	PALIER 3	PALIER 4
Mise en œuvre partielle en contexte connu, observation, identification	Adaptation à des situations variées et prise en compte des enjeux	Réalisation avec compréhension de l'environnement	Analyse critique, proposition d'amélioration, anticipation

Il existe un descriptif plus complet propre à chaque compétence en ANNEXE. Il permettra d'affiner le positionnement et de travailler dans une logique de progression.

L'élève est invité à se positionner et à échanger avec son tuteur et professeur lors de la visite de fin de période. **Ce modèle permet au jeune d'évaluer, reconnaître et expliciter ses compétences au regard des situations professionnelles traversées.**

Ces compétences ne sont pas utilisées dans tous les usages ni tous les contextes professionnels. En conséquence, tous les items ne sont pas systématiquement à évaluer.

## ÉTAPE 4 : Appréciation générale et conseils du tuteur

## ANNEXE : COMPÉTENCES TRANSVERSALES - Éléments plus spécifiques à chaque compétence

		PALIER 1	PALIER 2	PALIER 3	PALIER 4
1. Organiser son activité	Pôle organisationnel	Identifie les éléments nécessaires à la réalisation de son activité	Applique les éléments nécessaires à la réalisation de son activité	Adapte les éléments nécessaires à la réalisation de son activité ou à ses aléas	Prévoit les éléments nécessaires à la réalisation de son activité
2. Prendre en compte les règlements		Identifie les procédures de la structure	Applique avec de l'aide les procédures de la structure	Applique en autonomie les procédures de la structure	Analyse et propose des axes d'amélioration sur les procédures de la structure
3. Travailler en équipe		Identifie les modalités de fonctionnement de l'équipe	Situe le rôle des participants et sa position dans le groupe	Prend en compte les avis des membres de l'équipe et fait des propositions	Participe activement au travail de l'équipe et sait s'adapter au changement.
4. Mobiliser des ressources mathématiques		Effectue des calculs simples avec de l'aide	Effectue des calculs simples en autonomie et avec une procédure pour les calculs complexes	Réalise un raisonnement mathématique avec de l'aide.	Réalise un raisonnement mathématique en autonomie dans des situations diversifiées
5. Gérer les informations	Pôle réflexif actionnel	Identifie les informations mises à disposition	Vérifie la disponibilité des informations nécessaires à son activité.	Sélectionne des informations en fonction des objectifs et des circonstances de l'activité.	Evalue la pertinence de l'information et la diffuse de façon appropriée.
6. Agir face aux imprévus		Identifie et alerte sur la présence d'un problème ou d'un événement imprévu.	Identifie la procédure et propose une solution aux imprévus.	Met en œuvre la procédure adaptée aux problèmes courants liés à son activité.	Résout des problèmes courants dans son activité
7. Communiquer à l'oral	Pôle Communicationnel	Communique très partiellement (réponse brève et incomplète) en situation d'échange et respecte les codes sociaux	Communique dans des interactions dans des situations simples et respecte les codes sociaux	Communique dans des situations variées.	Prend l'initiative de communiquer à bon escient dans des interactions multiples y compris celles à fort enjeu
8. Communiquer à l'écrit		Identifie les éléments clés d'un écrit informatif très court. Ecrit quelques mots relatifs à son contexte.	Identifie les informations pertinentes dans des textes courts de son environnement. Ecrit des textes informatifs courts relatifs à son contexte.	Utilise la plupart des écrits nécessaires à son activité. Rédige des documents relatifs à son activité et à son contexte.	Gère et traite des textes complexes et variés. Produit des écrits élaborés.
9. Prendre en compte les usages sociaux		Identifie les usages et codes élémentaires liés à son environnement professionnel	Applique les usages et codes de son environnement professionnel habituel avec de l'aide	Applique les usages et codes de son environnement professionnel habituel en autonomie	
10. Utiliser des Ressources numériques		Réalise des tâches élémentaires sur ou avec un outil numérique connu.	Utilise les fonctions de base de quelques outils numériques.	Utilise régulièrement les ressources numériques en fonction de l'activité et du contexte.	Personnalise les ressources numériques au service de sa situation et de ses besoins.
11. Construire son parcours professionnel	Pôle réflexif personnel	Emet une ou plusieurs idées pour son projet professionnel	Confronte son projet professionnel aux réalités des métiers visés.	Définit et explique son projet professionnel.	Planifie la ou les étapes de mise en œuvre de son parcours professionnel.
12. Actualiser des savoirs et des modes d'apprentissage		Suis les prescriptions et consignes reçues. Pose des questions	Pose des questions, prend des notes, et sait remobiliser ses connaissances	Sélectionne ce qui peut être utile d'apprendre parmi des propositions qui lui sont faites	Recherche et applique ce qui pourrait combler les lacunes qu'il a constaté