

# VADE MECUM L'ÉVALUATION PAR COMPÉTENCES

---

Groupe de Formation Action

- Anne-Alexandra Cordier
- El-Ouahidi Dounia
- John Hermann
- Sylvie Moltini-Zender
- Sophie Reinhardt
- François Schiehle
- Marie-Liesse Valmy

# SOMMAIRE

---

## Cadre conceptuel

1. Repères sémantiques .....	4
1.1. La capacité : .....	4
1.2. La compétence .....	4
1.3. Les évaluations.....	5
2. Évaluer oui, mais comment ? .....	5
2.1. De l'importance de la taxonomie du barème .....	5
2.2. Quels outils pour évaluer.....	6
2.3. Quand évaluer ? .....	7
2.4. Les formes d'évaluation.....	7
2.5. La fréquence des évaluations.....	7

## Mise en œuvre expérimentative de l'évaluation par compétences

1. État des lieux au moment du lancement de l'expérimentation .....	8
1.1. Lycée JJ Henner à Altkirch.....	11
<i>Pourquoi la mise en place de l'évaluation par les compétences ?</i> .....	11
<i>Quelles sont les classes visées ?</i> .....	11
<i>Les effets attendus ?</i> .....	11
1.2. Lycée M. Schongauer à Colmar .....	11
1.3. Lycée Jean-Frédéric Oberlin à Strasbourg .....	12
2. Démarche pour choisir des compétences .....	12
2.1. Travailler totalement de façon transdisciplinaire .....	12
2.2. Travailler en partie seulement de façon transdisciplinaire .....	12
2.3. Les choix des compétences disciplinaires à la filière vente .....	12
3. La conception et la correction des évaluations .....	19
4. Les documents de suivi intermédiaire .....	21
5. Les bulletins .....	28
6. Comment revenir sur ce qui n'est pas acquis ? .....	33
7. Quid de la note dans le bulletin ? .....	38

8. Les conditions de réussite .....	38
-------------------------------------	----

## L'information des acteurs

1. L'information des élèves .....	39
1.1. Accompagnement au changement .....	39
1.2. Présentation aux élèves.....	39
2. L'information des parents .....	39

## Conclusion

## Bibliographie-sitographie

# Cadre conceptuel de l'évaluation par compétences

---

Pour introduire le cadre conceptuel qui entoure l'évaluation par compétences nous ferons référence aux sources suivantes :

- Les repères pour mettre en place des bulletins de compétences en lycée professionnel (document qui émane du CIEPAS et qui a été adressé aux établissements en septembre 2013)
- Un article de l'Institut National de la Recherche Pédagogique paru dans les dossiers d'actualité paru en avril 2008
- Un ouvrage de Gérard de Vecchi : « Évaluer, sans dévaluer et évaluer des compétences »
- « Évaluer des compétences, Guide pratique » : François-Marie GERARD, De Boeck, 2009

Pour mesurer les enjeux de l'évaluation par compétences, il est nécessaire de s'entendre sur la sémantique. En effet, et les discussions, interrogations et publications viennent en témoigner, s'entendre sur les termes : capacités, compétences, savoirs, évaluations n'est pas chose aisée.

« La notion de **compétences** est polysémique et elle est appréhendée différemment selon les disciplines ». C'est ainsi que pour pourrions proposer un début de consensus avec la définition suivante proposée par Roger-François Gauthier : « la compétence désigne des savoir-faire de nature professionnelle mais aussi en matière de travail intellectuel ». Ainsi l'ensemble des disciplines pourraient se retrouver. On pourrait dès lors estimer que la compétence est acquise si l'apprenant sait mobiliser ses connaissances et les intégrer en vue de réaliser une activité contextualisée.

Philippe Perrenoud quant - à lui propose la définition suivante : "une compétence permet de faire face à une situation complexe, de construire une réponse adaptée sans la puiser dans un répertoire de réponses pré-programmées". Cette définition ouvre le champ sur le sens des apprentissages et les adaptations pédagogiques souhaitables pour enseigner des compétences.

Au-delà la compétence, ce sont surtout les critères d'évaluation qui sont déterminants.

Comment déterminer que la compétence est acquise ? Peut-on raisonnablement estimer qu'une compétence est réellement acquise tant on peut constater que nos apprenants peuvent savoir-faire à un instant T et ne plus savoir faire en T+1 ?

Nous allons dans un premier temps enrichir nos repères sémantiques sur les termes **capacités**, **compétences** et **évaluations** pour s'interroger ensuite sur les **outils à identifier** dans la mise en œuvre de ces évaluations par compétences.

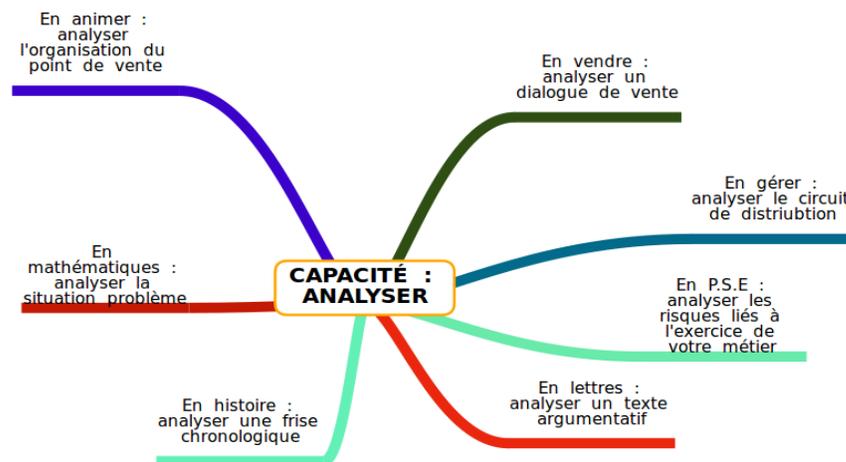
# 1. Repères sémantiques

## 1.1. La capacité :

Nos référentiels ont souvent été pensés pour l'élève à l'issue de sa formation. Ainsi il doit « être capable de ». C'est bien donc une activité que l'apprenant réalise à partir de ses savoirs pluriels : savoir-faire, savoirs et savoir-être. C'est ainsi que les capacités peuvent être transversales. La mise en place de l'enseignement modulaire au début des années 90 avait identifié 5 capacités transversales qui faisaient d'ailleurs l'objet d'une évaluation en classe de seconde :

- S'informer
- Réaliser
- Analyser
- Apprécier
- Rendre compte

Voici des exemples qui pourraient être rapportés encore aujourd'hui en section de Baccalauréat Professionnel Commerce autour de la capacité « analyser ».



Il va sans dire que toutes les disciplines sollicitent cette capacité chez les apprenants. C'est vraiment la compétence qui marque l'ancrage dans le champ professionnel.

## 1.2. La compétence

La compétence est intimement liée au champ professionnel. On dit bien d'un vendeur : « celui-ci est compétent ».

C'est en déclinant les compétences que s'écrivent les référentiels de formation et de certification.

Ainsi, c'est sans doute la compétence rattachée à un domaine professionnel qui est porteuse de sens pour l'élève. Par exemple : « accueillir le client » renvoie à une action, un savoir-être et un savoir-faire à mobiliser, donc l'apprenant se met en action.

C'est pourquoi, il peut être envisagé de ne pas se limiter aux compétences visées par le référentiel de formation ou de certification.

Au-delà de la terminologie, il convient de s'inscrire et d'inscrire l'apprenant dans un processus de formation et d'apprentissage. Et il semble à présent entendu qu'il n'y a pas de compétences sans savoirs.

### **1.3. Les évaluations**

L'évaluation par compétences a le mérite d'inviter chaque enseignant à repenser son rapport à l'évaluation et à l'amener à s'interroger sur :

- Ce qu'il évalue,
- Comment il évalue,
- A quelle fréquence il évalue
- Combien de fois il évalue la compétence
- Quelle forme pour l'évaluation

L'évaluation ne peut se limiter à une succession de situations/problèmes à résoudre, elle doit être pensée dans une logique de formation. Ainsi il ne s'agit pas seulement de varier les formes de l'évaluation : formative, sommative, diagnostique, certificative, mais de s'attacher à faire en sorte que l'évaluation soit aussi porteuse de sens dans la formation de l'apprenant.

Au-delà de l'évaluation, il convient également de s'interroger sur la remédiation car l'évaluation doit être pensée comme un processus et non une fin.

## **2. Évaluer oui, mais comment ?**

### **2.1. De l'importance de la taxonomie du barème**

Lorsqu'on évalue les compétences, on a en mémoire des grilles d'évaluation avec des libellés plus ou moins standardisés :

- Dépasse les exigences
- Acquis
- Réussite fréquente
- Partiellement acquis
- En voie d'acquisition
- Non acquis
- Absent

Xavier Rogiers propose une taxonomie focalisant sur quatre niveaux de maîtrise des compétences :

- Maîtrise maximale : cela signifie que l'élève maîtrise la compétence à un niveau excellent, pas nécessairement de manière parfaite, mais de la manière qu'on est en droit d'attendre d'un élève normal;
- Maîtrise suffisante (ou minimale) : la maîtrise n'est pas optimale, mais l'élève montre qu'il maîtrise suffisamment la compétence;

- Maîtrise partielle : l'élève montre qu'il maîtrise certaines choses mais pas de manière suffisante ;
- Aucune maîtrise : l'élève ne montre vraiment aucune maîtrise, même pas un petit peu.

Le choix à réaliser en équipe n'est pas toujours aisé. Comme on le constate, chaque libellé renvoie à un sens qui peut être différent selon l'acteur. Il est donc essentiel de s'interroger sur la façon dont il sera reçu et de bien l'expliquer.

Par ailleurs, si on peut craindre qu'un parent aie beaucoup de mal à comprendre comment son enfant sur une compétence identique est passé d'acquis en classe de seconde à non acquis en classe de première, la réponse est simple : tout dépend du niveau d'exigence fixé. Celui-ci varie au fur et à mesure de l'avancement du cycle de formation, comme cela a toujours été le cas !

## 2.2. Quels outils pour évaluer

Dans la mesure où l'objectif est d'amener les élèves à résoudre des situations contextualisées complexes, il importe de bien identifier les critères de réussite indispensables ou minimaux.

Selon Gerard & Van Lint-Muguerza, ces critères doivent être pertinents, indépendants, pondérés et peu nombreux. L'idéal selon eux consiste à utiliser 3 critères minimaux et un critère de perfectionnement. Deux critères semblent devoir s'imposer quelles que soient les disciplines, les compétences ou les niveaux évalués :

- la pertinence : l'élève a-t-il bien interprété la consigne et n'est-il pas hors sujet ?
- la correction : l'élève utilise-t-il correctement les concepts et outils de la discipline ?

A côté de ces critères fondamentaux, les auteurs renvoient à deux critères importants mais dont la pertinence est variable selon les disciplines ou les niveaux :

- la cohérence : la démarche de l'élève est-elle logique, sans contradictions internes ?
- la complétude : la réponse est-elle complète ?

De nombreux autres critères peuvent bien sûr s'avérer pertinents selon les objectifs de chacun.

Pour positionner la production des élèves par rapport aux critères retenus, il faut encore déterminer les indicateurs ou éléments observables permettant d'attester la maîtrise ou non du critère.

Par exemple, pour un devoir d'économie-droit de seconde, la grille d'évaluation pourrait correspondre à :

<b>Compétence :</b> <b>Identifier et décrire les éléments de la politique commerciale</b>	<b>Maximal</b>	<b>Suffisant</b>	<b>Partiel</b>	<b>Aucun</b>
<b>Niveau de maîtrise</b>				
Pertinence des réponses (pas de hors sujet, bon repérage des indices, bonne justification)				
Utilisation correcte des outils <ul style="list-style-type: none"> <li>• connaissance des éléments de la politique commerciale,</li> <li>• démarche de calcul du coût de revient</li> </ul>				
Critère de perfectionnement : Qualité de la communication écrite (présentation, soin, respect de l'orthographe/grammaire)				

L'évaluation par compétences cherche à faire apparaître la valeur des productions au travers du repérage de la présence d'éléments jugés fondamentaux. La démarche consiste à apprécier positivement les différentes connaissances, savoir-être ou savoir-faire attestés plutôt qu'à sanctionner négativement par des retraits de points l'absence de réponses attendues parfois extrêmement restrictives.

Reste à savoir comment on valide la compétence ? Ne risque t'on pas de se protéger en indiquant « réussite fréquente » plutôt « qu'acquis » ?

François Marie Gérard dans « Guide pratique : évaluer des compétences » 2008 propose qu'une compétence générale soit acquise si  $\frac{3}{4}$  des sous-compétences sont atteintes et si ces sous-compétences ont été réussies 2 fois sur 3. Cette façon de faire n'a pas encore été testée au sein du groupe de réflexion.

### 2.3. Quand évaluer ?

Il est difficile d'évaluer la valeur d'une compétence sans passer par une évaluation à un instant T.

Résoudre des situations complexes, mobilisant de nombreuses ressources n'est pas donné spontanément à tous les élèves. Il faut donc les y préparer. Dans un premier temps et de façon tout-à fait habituelle au demeurant, l'apprentissage se concentre sur l'acquisition successive de ressources « partielles ». Ces acquisitions peuvent faire l'objet d'évaluations formatives variées. Au bout de quatre à six semaines, lorsque toutes les sous-compétences nécessaires ont été travaillées, il est possible de familiariser les élèves avec la résolution de situations complexes. Ce n'est qu'après, qu'une évaluation sommative de la compétence devrait avoir lieu.

En vente par exemple, il faut d'abord que l'élève maîtrise les notions de marché, de types de commerce, d'assortiment, et de politiques de marques avant pour pouvoir les entraîner à résoudre une situation complexe d'analyse de la politique produit d'un commerce.

### 2.4. Les formes d'évaluation

La compétence peut être évaluée de différentes façons : à l'écrit, à l'oral ou en acte. Parfois, la simple observation de ce que fait un élève suffit, telle que sa posture par exemple pour accueillir un client.

L'évaluation formative est au cœur de l'évaluation par compétences. Elle reconnaît la place de l'erreur qui n'est plus une « faute » au sens moral mais au contraire, un passage nécessaire pour apprendre. Elle doit permettre aux élèves d'aborder sereinement l'évaluation sommative.

### 2.5. La fréquence des évaluations

L'évaluation par compétences ne doit pas rimer avec « évaluationnisme ». Sa raison d'être est de réconcilier les élèves avec l'évaluation, en permettant aux élèves d'acquérir toutes les clés nécessaires pour réussir et ne plus être en échec. Cela nécessite parfois des aménagements de temps sur la progression arrêtée de prime abord.

# Mise en œuvre de l'évaluation par les compétences

---

## **1. État des lieux au moment du lancement de l'expérimentation**

Comment les expérimentations ont-elles été lancées dans les établissements ? Ont-elles été imposées ou non ? Comment les équipes se sont-elles organisées ? Quels choix ont-elles fait ?

Le tableau synoptique ci-dessous décrit la diversité des situations.

	<b>Lycée Roosevelt à Mulhouse</b>	<b>Lycée Schongauer à Colmar</b>	<b>Lycée Oberlin à Strasbourg</b>	<b>Lycée Jules Verne à Saverne</b>	<b>SEP Henner à Altkirch</b>
<b>Qui était demandeur</b>	L'équipe pédagogique	L'équipe de Direction et l'inspecteur référent	Une proposition de l'inspection en Lettres-Histoire et un accord de la direction pour participer à cette expérimentation	La Direction a demandé deux équipes volontaires	La Direction a demandé au trois équipes de CAP de s'engager dans l'expérimentation
<b>Pourquoi</b>	Pour trouver des solutions aux problèmes (classiques) rencontrés : classe relativement volontaire, niveau très hétérogène, difficultés multiples et différenciées, énormes pour certains élèves, élèves allophones,	Pour participer à l'expérimentation et mettre en place les outils nécessaires. Pour évaluer autrement, inscrire les élèves dans une évolution progressive et positive de l'apprentissage des disciplines et des compétences. Ne plus sanctionner l'évaluation par une note, mais par une perspective de progression. Aider l'élève à se projeter dans une démarche de construction progressive de sa formation et de l'acquisition de compétences.	Pour offrir un terrain à cette expérimentation et partager l'expérience au sein de l'établissement avant la généralisation.	Pour expérimenter le dispositif et le tester. Pour motiver les élèves en donnant du sens à leur apprentissage, transmettre le plaisir d'apprendre, instaurer un climat de travail sans crainte, éviter le malaise du dimanche après-midi avant le lundi, éviter le découragement par le classement induit par les notes.	Pour permettre à des élèves vivant le système de notation comme un échec ;  - de mieux appréhender les évaluations et d'avoir une meilleure estime de soi, - d'être rassurés - d'être mis en confiance dans les apprentissages
<b>Où</b>	Dans une classe de première année CAP	Classes de 1ère Année CAP ECMS+EVS A & B et Seconde et 1ère GA.	Dans une classe de seconde MRCU.	Une classe tertiaire de seconde commerce et une classe industrielle de seconde Usinage et Maintenance	Toutes les classes de seconde CAP (trois classes à valence différente)

	Lycée Roosevelt à Mulhouse	Lycée Schongauer à Colmar	Lycée Oberlin à Strasbourg	Lycée Jules Verne à Saverne	SEP Henner à Altkirch
<b>Comment</b>	Après de nombreuses discussions, essais et autres expériences, l'équipe a finalement élaboré une grille de compétences (et de capacités) transversales, identique pour chaque matière. Il appartient à chaque enseignant d'adapter son enseignement à cette grille.	<p>Un groupe de travail, regroupant quelques enseignants référents par disciplines, a été constitué et a été réuni régulièrement pour piloter l'expérimentation.</p> <p>Charge aux référents de diffuser l'information auprès de leurs collègues.</p> <p>Le groupe a travaillé sur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la taxonomie à utiliser pour évaluer le niveau d'acquisition des compétences,</li> <li>- la décision d'évaluer encore par les notes au 1er trimestre puis de passer à l'évaluation par compétences pour les trimestres suivants pour les CAP,</li> <li>- les compétences à évaluer par discipline et de manière transversale.</li> <li>- la rédaction du relevé semestriel.</li> </ul>	<p>Au départ dans cette section de seconde trois disciplines étaient concernées : le français, l'histoire-géographie et les pôles A1 &amp; A2 du domaine professionnel. En définitive, seuls les pôles A1 et A2 ont fait l'objet de cette expérimentation.</p> <p>L'accord de la direction a permis la poursuite de cette expérimentation. C'est ainsi qu'un bulletin en deux volets a été proposé aux familles : un bulletin par compétences pour les pôles A1 et A2 et un bulletin traditionnel pour les autres disciplines.</p>	<p>Les enseignants ont été chargés de réfléchir pour la rentrée aux 4 compétences à faire figurer dans leur matière dans les nouveaux bulletins à concevoir.</p> <p>Une heure banalisée les jeudis de 13 à 14h a été aménagée dans l'emploi du temps de tous les professeurs pour se concerter.</p>	<p>Les enseignants des trois classes se sont réunis en plénière avec la Direction et des Inspecteurs de disciplines.</p> <p>Les équipes ont pu mettre en place une liste de compétences pluridisciplinaires. Puis chaque équipe disciplinaire s'est mis d'accord sur les compétences à faire figurer sur le bulletin pour chaque matière.</p> <p>Depuis la rentrée 2014, une heure banalisée est disponible pour que les équipes puissent se réunir régulièrement.</p>
<b>Quand</b>	Depuis l'année 2011/2012	Depuis Juin 2013	En septembre 2013	Depuis sept. 2013	Depuis septembre 2013

## Complément d'informations sur les expérimentations

### 1.1. Lycée JJ Henner à Altkirch

#### *Pourquoi la mise en place de l'évaluation par les compétences ?*

Les élèves que nous accueillons en première année de CAP au Lycée, viennent de dispositifs à besoins particuliers (SEGPA, MGI, DIMA, Prépro...). Ces élèves sont généralement en grandes difficultés et ont une histoire douloureuse avec l'école et notamment les notes qui sont souvent synonymes d'échec.

De plus, à la SEGPA (collège L. Herr à Altkirch), le système des notes est écarté, ainsi l'harmonisation de nos pratiques apparaît important pour un meilleur suivi des élèves.

#### *Quelles sont les classes visées ?*

Dès la rentrée 2013, il a été décidé d'expérimenter l'évaluation par les compétences dans toutes les classes de première année CAP du lycée, c'est-à-dire :

- ✓ CAP APR (Agent polyvalent de restauration)
- ✓ CAP ECMS (Employé de commerce multi-spécialités)
- ✓ CAP PROELEC (Préparation des ouvrages électriques)

*L'ensemble des collègues prenant en charge les CAP s'impliquent dans cette expérimentation.*

#### *Les effets attendus ?*

Pendant l'expérimentation	Diminution du nombre de sanctions Diminution du nombre de démissionnaires Diminution du taux d'absentéisme Meilleur taux de réussite à l'examen
En aval	Une poursuite en bac pro Une intégration dans le monde du travail

Des réunions (par 1/2 journée) entre la Direction, l'ensemble des trois équipes pédagogiques et parfois des IA-IEN sont programmées durant l'année pour discuter et améliorer le système.

### 1.2. Lycée M. Schongauer à Colmar

Pour les classes de CAP, le groupe des enseignants des domaines professionnels, ont mis en commun leur stratégie globale de formation, et ont dégagé de ce document, les compétences à évaluer par trimestre ou semestre sur les deux ans de la formation.

Ce qui a conduit à l'établissement d'un relevé de compétences sur deux ans, réalisé conjointement avec les collègues de l'enseignement général.

Ce document, a été mis sur notre espace « commun-profs », afin de permettre à chaque enseignant de le compléter au moment des conseils de classe.

Un premier bilan a eu lieu le 06.12.2013 évoquant des améliorations à apporter, comme la nécessité de préciser l'interprétation donnée à la taxonomie employée, et d'utiliser un outil numérique pour réaliser le relevé de fin de période.

Il nous semble aussi et encore nécessaire d'affiner certaines compétences, afin de pouvoir instaurer une réelle concertation au sein des équipes.

### **1.3. Lycée Jean-Frédéric Oberlin à Strasbourg**

En mai 2013, un collègue de Lettres/Histoire a proposé de mener une expérimentation sur l'évaluation par compétences. Cette expérimentation devait concerner une classe de seconde Baccalauréat Professionnel Commerce et seules 3 matières devaient être évaluées : le français, l'histoire-géographie et l'accueil et suivi de la clientèle (pôles A1 & A2 du référentiel).

Toutefois il a été décidé que les notes seraient maintenues car toutes les autres matières n'étaient pas concernées par l'expérimentation.

En juin 2013, un bulletin par compétences a été élaboré et avalisé par l'équipe de direction.

Fin juin 2013, la collègue d'histoire-géographie a été contrainte pour des raisons de santé de renoncer à la mise en œuvre de ce projet. C'est ainsi qu'à titre expérimental, le professeur de vente poursuit la réflexion et l'expérimentation sur une classe uniquement et sur une seule matière.

## **2. Démarche pour choisir des compétences**

**Comment choisir les compétences disciplinaires ?**

### **2.1. Travailler totalement de façon transdisciplinaire**

Le lycée Roosevelt de Mulhouse a opté pour travailler au niveau du CAP de façon transdisciplinaire. Ainsi tous les professeurs évaluent dans leur matière la mise en œuvre de capacités identiques (par exemple : s'informer, préparer, réaliser, communiquer, évaluer). L'idée sous-jacente est que par exemple, lire un énoncé en mathématiques, une consigne en histoire ou en vente fait appel aux mêmes compétences. Les critères utilisés correspondent donc plutôt à des capacités générales que les élèves doivent savoir mobiliser dans toutes les disciplines.

Cette façon de faire nécessite une importante cohésion au sein de l'équipe car elle implique de nombreuses réunions d'harmonisation.

### **2.2. Travailler en partie seulement de façon transdisciplinaire**

La plupart des autres équipes en expérimentation ont choisi de conserver des compétences disciplinaires propres à chaque matière. Elles ont cependant opté pour une évaluation transdisciplinaire des attitudes et comportements liés au savoir-être dans le bulletin. Les libellés de ces compétences transversales ont été formulés en réunion d'équipe.

### **2.3. Les choix des compétences disciplinaires à la filière vente**

Nous prendrons un exemple dans le cas du BEP MRCU puis dans le cas du CAP ECMS

## BEP MRCU

Dans le pôle Accueil et Information du client ou de l'utilisateur, le référentiel décline a priori 14 compétences à regrouper en quatre maximum pour respecter la contrainte des bulletins.

### ACTIVITÉ 1 : Accueil et information du client ou de l'utilisateur

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>A1T1 - La préparation de l'accueil</b>	<b>A1T1C1</b> - Se situer dans l'organisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ s'informer sur la qualité des différentes personnes à accueillir</li> <li>▪ s'approprier les procédures d'accueil</li> </ul> <b>A1T1C2</b> - Organiser son espace de travail <b>A1T1C3</b> - Préparer sa documentation et ses outils	<b>A1T1CP1</b> - Respecter les procédures, consignes et règles de mise en place de l'accueil <b>A1T1CP2</b> - Gérer les priorités	<b>S121.</b> L'organisation de la relation clients et usagers <b>S123.</b> La clientèle	- La structure de l'organisation, les typologies de clients ou d'utilisateurs, les principes et les modalités d'accueil de l'organisation sont identifiés. - L'espace de travail est organisé rationnellement pour favoriser une prise en charge de l'accueil des clients ou des usagers. - La documentation, les ressources et les outils nécessaires à l'accueil sont recensés, collectés, vérifiés et disponibles en nombre et en qualité.
<b>A1T2 - L'accueil</b>	<b>A1T2C1</b> - Saluer et recevoir un interlocuteur <b>A1T2C2</b> - Identifier l'interlocuteur <b>A1T2C3</b> - Repérer la nature de la demande	<b>A1T2CP1</b> - Adopter une attitude professionnelle d'accueil : ponctualité, élocution, posture, disponibilité, tenue <b>A1T2CP2</b> - Appliquer les règles de savoir-vivre et de présence	<b>S211.</b> Les bases de la communication <b>S212.</b> La communication orale interpersonnelle  <b>S221.</b> La communication orale professionnelle	Le client ou l'utilisateur est accueilli conformément aux usages de l'organisation. La posture est adaptée. La disponibilité est de mise. La communication, verbale et non verbale, est adaptée à la situation et à l'interlocuteur. L'interlocuteur et la nature de sa demande sont identifiés.

Les compétences principales se retrouvent dans les tâches. Ceci n'est pas contradictoire car une compétence est tournée vers une action à réaliser.

Les pôles A1 et A2 sont habituellement confiés au même enseignant qui les aborde dans l'ordre chronologique. D'où la proposition de travailler les compétences du pôle A1 au premier semestre et les compétences du pôle A2 au deuxième semestre.

Les compétences du pôle A1 peuvent être regroupées deux à deux selon la logique suivante :

	A1T1. La préparation de l'accueil
	A1T2. L'accueil
	A1T3 La prise en compte de la demande
	A1T4 La réponse à la demande
	A1T5 La prise de congé
	A1T6 La remontée d'information

D'où la proposition :

<b>Compétences proposées pour le 1er semestre</b>
Accueillir le client ou l'utilisateur
Répondre à la demande
Effectuer la remontée d'informations

**Pour le pôle A2.** Suivi prospection des clients ou contact avec l'utilisateur, il suffit de suivre en simplifiant leur intitulé, les compétences principales proposées dans le référentiel.

<b>Compétences proposées pour le 2ème semestre</b>
Préparer la prospection
Réaliser la prospection par écrit
Réaliser la prospection par téléphone

**Le pôle A3. Conduite d'un entretien de vente** est généralement traité par un deuxième enseignant de vente. Le référentiel prévoit 3 compétences principales :

<b>Compétences principales du référentiel</b>
A3T1 La recherche et l'exploitation d'informations sur le produit ou le service, la clientèle ou les usagers
A3T2 L'entretien de vente ou la présentation de l'offre en face à face
A3T3 La conclusion de la vente

Nous proposons de les synthétiser comme suit :

<b>Compétences proposées pour les 1<sup>er</sup> et 2ème semestres</b>
Préparer l'entretien de vente
Conduire l'entretien de vente
Effectuer des calculs commerciaux

En effet, pour ne pas aboutir à un premier semestre focalisant principalement sur l'acquisition de savoirs, on peut imaginer répartir ceux-ci dans l'année et travailler dès la fin du premier semestre l'accueil et la prise en charge du client ainsi que les calculs basiques de TVA par exemple. A défaut, on peut supprimer l'une ou l'autre compétence selon le semestre.

**Il ne faut pas se laisser enfermer dans une logique « quaternaire » de 4 compétences générales obligatoires: quatre au maximum ! Chaque enseignant conserve sa liberté pédagogique pour choisir sa progression. Tout comme dans le système d'évaluation traditionnelle, chacun doit, établir une progression pédagogique adaptée à la classe et aux projets de celle-ci.**

L'important reste que les compétences finales retenues dans le bulletin aient un sens et un intérêt perceptibles pour les parents et pour les élèves dans le but d'améliorer leur motivation et leur implication. Selon les disciplines cela peut nécessiter de modifier des termes trop techniques du référentiel.

Pour évaluer les compétences finales retenues, chaque enseignant est amené à détailler ensuite les sous-compétences intermédiaires à acquérir.

COMPÉTENCES POUR LE BULLETIN DE LA SECONDE MRCU			
Compétences	Pôle	Semestre	Remarques
Accueillir le client	<b>A1</b>	1 <sup>er</sup>	Dans l'élaboration de leur progression les enseignants intègrent les sous-compétences.
Répondre à la demande	<b>A1</b>		
Effectuer la remontée d'information	<b>A1</b>		
Préparer la prospection	<b>A2</b>	2 <sup>ème</sup>	
Réaliser la prospection par téléphone	<b>A2</b>		
Réaliser la prospection par écrit	<b>A2</b>		
Préparer l'entretien de vente	<b>A3</b>	1 <sup>er</sup> et 2 <sup>ème</sup>	
Conduire l'entretien de vente	<b>A3</b>		
Effectuer des calculs commerciaux	<b>A3</b>		
S'approprier les savoirs liés à l'activité professionnelle	<b>Economie-Droit</b>	1 <sup>er</sup> et 2 <sup>ème</sup>	Les compétences restent identiques sur les deux semestres, la différence se faisant sur les thèmes étudiés.
Traiter les informations liées au contexte professionnel			
Restituer les informations liées au contexte professionnel			

Une autre possibilité en économie-droit consiste à retenir une approche thématique. Dans ce cas, les savoir-faire méthodologiques sont considérés comme des sous-compétences travaillées comme précédemment aux premier et deuxième semestres.

S'approprier le contexte économique de l'activité professionnelle : les métiers, les organisations et les types d'entreprise.	<b>Economie-Droit</b>	1 <sup>er</sup> semestre
S'approprier les bases du droit : son rôle et ses sources, les bénéficiaires de droits et leurs prérogatives, les moyens de faire valoir ses droits.		2 <sup>ème</sup> semestre

## CAP ECMS

Exemple pour le pôle C2 : Maintenir l'état marchand du rayon, le professeur reprend les compétences terminales et savoir-faire du référentiel (en extrait ci-dessous)

CAP Employé de commerce multi-spécialités

### C.2. MAINTENIR L'ÉTAT MARCHAND DU RAYON (Unité 1)

COMPÉTENCES TERMINALES ET SAVOIR-FAIRE (être capable de)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne ...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Décoder tout ou partie d'un plan de linéaire</li> <li>Lire et décoder une étiquette produit</li> <li>Préparer la mise en rayon, le cas échéant, selon l'organisation de l'entreprise</li> <li>Nettoyer le rayon</li> <li>Déterminer les priorités de remplissage</li> <li>Acheminer les produits dans une allée</li> <li>Lire et décoder une étiquette rayon</li> <li>Remplir le linéaire, ranger les produits en effectuant leur rotation si nécessaire</li> </ul> <p><b>2.2. Tenir à jour la signalétique produit :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier l'adéquation balisage/étiquetage avec les produits</li> <li>Signaler les anomalies éventuelles au responsable</li> <li>Étiqueter et/ou modifier l'étiquetage.</li> <li>Participer au pancartage</li> </ul> <p><b>2.3. Participer à l'installation des produits promotionnels, événementiels, saisonniers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place les supports (tête de gondole, îlot, estrade, comptoir...)</li> <li>Disposer les produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans le rayon (mise en avant)</li> <li>- hors rayon (allées, tête de gondole, effet de masse, cheminée...)</li> </ul> </li> <li>Compléter les états de suivi d'opérations</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Du point de vente</li> <li>D'une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée</li> </ul> <p><b>Avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les produits</li> <li>Le matériel d'étiquetage</li> <li>Le matériel de présentation : rack, gondole, meuble de vente, présentoir...</li> <li>Le mobilier fournisseur</li> <li>Les matériels d'aide à la manutention (roll, diable, chariot, transpalette...)<sup>(1)</sup></li> <li>Les matériels de lecture optique</li> <li>Les produits d'entretien</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des consignes de travail, des procédures et des règles de merchandising</li> <li>Du plan de masse</li> <li>Du plan d'implantation des familles de produits (musée, squelette d'implantation...)</li> <li>Du listing des prix de vente du magasin</li> <li>Du plan de nettoyage des rayons</li> <li>Des critères de retraits des produits</li> <li>De la réglementation des produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>- produits périssables</li> <li>- réglementation sur l'étiquetage,</li> </ul> </li> <li>Des règles de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'implantation et le rangement des produits respectent les règles d'organisation de l'entreprise</li> <li>Le produit est identifié</li> <li>Les priorités de remplissage sont respectées</li> <li>Le réapprovisionnement du rayon ne gêne pas le client</li> <li>Le rayon et/ou le linéaire est en état vendeur</li> <li>Les modifications d'étiquetage sont réalisées sans erreur</li> <li>Les anomalies sont repérées et transmises</li> <li>L'affichage est attractif et respecte la réglementation</li> <li>Le bon support doit être utilisé pour le bon produit</li> <li>La mise en place des produits respecte les règles de présentation</li> <li>L'état de suivi d'opérations est compté sans erreur</li> </ul>	<p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.3.</p> <p>S.2.1.</p> <p>S.2.2.</p> <p>S.2.3.</p>

(1) Ne nécessitant pas la possession d'un titre ou certificat de conduite d'engins automoteurs à conducteur porté

C2.1. : Approvisionner le rayon

C2.2. : Tenir à jour la signalétique des produits

C2.3. : participer à l'installation des produits promotionnels (ou évènementiels ou saisonniers)

C2.4. : Participer à la passation de commandes

C2.5. : Participer à la lutte contre la démarque

C2.6. : Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon

Concernant le bulletin, la réflexion s'est portée sur trois (voire quatre) compétences max par matières.

(Le logiciel ne permettrait pas d'en insérer plus) Donc le travail sur les items a été réalisé en ce sens... et en fonction de la progression...

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	Aucun effort	Un peu de progrès	progrès continu	A atteint le niveau	Dépasse les attentes
<b>ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE JURIDIQUE ET SOCIAL</b>					
<b>C2 - MAINTENIR L'ETAT MARCHAND DES RAYONS</b>					
<i>C2.1. Approvisionner le rayon</i>					
<i>C2.2. Tenir à jour la signalétique</i>					
<i>C2.3/6 Participer à l'installation des produits évènementiels et Maintenir l'attractivité du rayon</i>					
<i>C2.5. Lutter contre la démarque</i>					
<b>C3- INFORMER LE CLIENT</b>					
<i>C3.1. Accueillir le client</i>					
<i>C3.2. Renseigner le client</i>					

Compétences du référentiel et items qui sont inscrits sur les documents de suivi



**Les items changent en fonction de la progression**

## Exemple pour le pôle économique, juridique et social :

Les items inscrits au bulletin reprennent les critères d'évaluation des fiches en EJS

Évaluation	Thème économique-commercial					
Fiche n° 1						
<b>PERTINENCE DES RELEVÉS D'INFORMATIONS</b>	2	1,5	1	0,5	0	Dans le bulletin : fusion des 3 critères
- Identification du support, de la situation, de l'auteur						
- Identification, datation des sources						
<b>UTILISATION ADAPTÉE DES TERMES</b>	2	1,5	1	0,5	0	
- Choix des termes rencontrés						
- Explication des termes importants						
<b>EXPLOITATION PERTINENTE DES INFORMATIONS</b>	4	3	2	1	0	
- Présentation des idées forces						
- Lien avec le pôle EEJS						
<b>QUALITÉ DE LA COMMUNICATION ÉCRITE</b>	2	1,5	1	0,5	0	
- Présentation du travail (soin)						
- Rédaction (orthographe, grammaire...)						
Note :					/ 10	

La compétence : « Maîtriser le vocabulaire et les notions économiques » a été ajoutée

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	Aucun effort	Un peu de progrès	progrès continu	A atteint le niveau	Dépasse les attentes
ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE JURIDIQUE ET SOCIAL					
<b>PÔLE ÉCONOMIQUE</b>					
Maîtriser le vocabulaire et les notions économiques					
Relever, utiliser, exploiter des informations économique-commerciales de manière adaptée et pertinente					
Rédiger et présenter son travail avec pertinence et soin					

### 3. La conception et la correction des évaluations

Pour rappel théorique, les compétences finales à évaluer doivent toujours combiner des savoirs, des savoir-faire et des attitudes puisque la compétence est l'aptitude à mobiliser des ressources variées pour faire face à des situations complexes.

Pour autant l'évaluation par compétences ne se résume pas à une évaluation finale mais à une conjugaison de situations d'évaluations sous des formes diverses : écrite, orale, TP ou observation. Nous n'avons donc pas modifié radicalement toutes nos évaluations. Avant la réalisation d'une évaluation de fin de cycle d'apprentissage nous avons conservé des évaluations ponctuelles plus ou moins courtes portant sur les connaissances.

**Mais dans tous les cas, avant l'évaluation, écrite ou orale, il est indiqué de bien expliciter les attentes afin que les élèves puissent s'approprier le processus d'apprentissage.**

**A l'écrit** : il est possible de :

- faire figurer un tableau récapitulatif des compétences évaluées sous forme de cartouche d'en-tête d'évaluation.

Exemple : EVALUATION DOSSIER 1

Prénom : ..... Nom : .....

Compétences évaluées Niveau d'acquisition	Maîtrise maximale	Maîtrise suffisante	Maîtrise partielle	Absence de maîtrise	Absent
Distinguer et définir : les biens et les services					
les biens industriels et les biens de consommation					
les biens non durables, semi-durables et durables					
les biens banals et anomaux					
les biens marchands et non marchands					

Conseil : "S'inscrire au soutien volontaire.....  
 "Refaire les exercices du cours concernant .....  
 "Faire des exercices supplémentaires concernant .....  
 Apprendre le cours ou les définitions portant sur .....  
 S'entraîner sur la méthode pour.....  
 Autre : .....

Agenda : .....  
 .....

- agraffer ou inclure au devoir, une grille d'évaluation (que le professeur complète et rend avec la copie) telle que :

## CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPECIALITÉS

### ÉVALUATION N° 1

Pôle évalué : C2 Approvisionnement du rayon  
produits

Intitulé du chapitre : La classification des

Objectifs des travaux évalués :

- ✓ Classer les produits selon la nomenclature IFLS
  - ✓ Expliquer l'intérêt de la nomenclature
- Différencier les biens des services

### Grille d'évaluation par les compétences

Compétences terminales et savoir-faire	Compétences liées à l'activité	Performances				
		DA	AN	PC	PP	AE
2.1. Approvisionner le rayon, le linéaire → Décoder tout ou partie d'un plan de linéaire	Distinguer les biens et les services					
	Classer des produits selon la nomenclature IFLS et expliquer l'intérêt de cette classification					

*Appréciation générale :*

*Remédiation :*  oui

non

*Signature du responsable légal :*

*Légende :*

*DA = Dépasse les attentes*

*PC = Progrès continu*

*AE = Aucun effort*

*AN = Atteint le niveau*

*PP = Peu de progrès*

En seconde le professeur peut compléter lui-même le tableau. Progressivement il peut demander aux élèves de le compléter eux-mêmes afin qu'ils prennent l'habitude de s'auto-évaluer. Dans tous les cas, il doit conserver une trace du positionnement de l'élève sur un document synthétique.

Le report dans le tableau peut paraître long au départ. Il est possible d'indiquer simplement à l'élève le nombre d'erreurs dans la copie en le chargeant de les retrouver et de les corriger. Cela peut s'effectuer en auto-évaluation ou en co-évaluation avec une vérification ultérieure. Il est opportun que le professeur fasse le point avec chaque élève. A cet effet il peut concevoir un document de suivi.

Dans tous les cas, l'observation du positionnement synthétique des élèves renseigne de façon plus fine que les notes sur ce qu'ils savent ou ne savent pas faire. Ceci est essentiel pour les orienter dans le travail à réaliser.

## 4. Les documents de suivi intermédiaire

### Exemple 1 BEP MRCU

2COM A3. CONDUITE D'UN ENTRETIEN DE VENTE

ELEVE

SUIVI DES ACQUISITIONS DE COMPETENCES

Compétence principale	Sous-compétence	Non acquise*		Partiellement acquise*				Parfaitement acquise*		
Préparer la vente	Signification de l'IFLS							20/11		
	Connaissance de la structure d'un assortiment	14/02		20/11						
	Comparer 2 assortiments	7/02/14								
	Qualifier un circuit de distribution			7/02/14	14/02					
	Repérer les formes de commerce	7/02/14								
	Identifier la forme de concurrence (directe ou non)			7/02/14						
	Repérer la méthode de vente	7/02/14	14/02							
	Connaître les rubriques d'une fiche-produit			7/02/14						
	Repérer la politique de marque (enseigne, propre, générique, produit, nationale)	7/02/14		14/02						
Effectuer des calculs commerciaux	Calculer le montant de la TVA par addition ou soustraction							26/3/		
	Transformer un montant HT en un montant TTC			26/3						
	Transformer un montant TTC en un montant HT			26/3						

## Exemple 2 : CAP ECMS

### Document de suivi pour l'élève en commerce

Document de suivi donné à l'élève en début d'année pour l'ensemble du cycle. L'ensemble des items sont tirés du référentiel.

C2 Maintenir l'état marchand des rayons																					
Compétences terminales	2.1. Approvisionner le rayon				2.2. Tenir à jour la signalétique			2.3. Participer à l'installation des produits promotionnels			2.5. Participer à la lutte contre la démarque			2.6. Maintenir l'attractivité et l'accessibilité du rayon, du linéaire							
Critères d'évaluation	L'implantation et le rangement des produits respectent les règles d'implantation	Le produit est identifié	Les priorités de remplissage sont respectées	Le réapprovisionnement ne gêne pas le client	Le rayon est en état vendeur	Les modifications d'étiquetage sont réalisées sans erreurs	Les anomalies sont repérées et transmises	L'affichage est attractif et respecte la réglementation	Le bon support doit être utilisé pour le bon produit	La mise en place des produits respecte la présentation	L'état de suivi d'opération est complété sans erreur	La vigilance est constante	Les incidents sont signalés	Le cahier des démarques est bien tenu	La vision du linéaire est attractive en permanence	Entretien du rayon selon les exigences du magasin	Les produits impropres à la vente sont retirés et enregistrés selon la procédure du magasin	Les allées sont dégagées	Les anomalies sont détectées et traitées (rangement/alignement/produit de avancés...	Le responsable du rayon est alerté en cas d'incident	Le comptage est réalisé sans erreur
Evaluation 1																					

C3 Informer le client									C4 Communiquer au poste caisse											
Compétences terminales	3.1. Accueillir et aider le client dans l'espace de vente				3.2. Renseigner le client				3.3. Intervenir comme médiateur auprès des clients pour faire face à des incidents courants	3.4. Transmettre les réactions du client au responsable				4.2. Saisir les prix				4.3. Réaliser des opérations complémentaires		
	Critères d'évaluation	L'accueil est adapté (prise de contact et service)	Disponibilité et attitude avenante	Client bien orienté et attentes obtenues	Tenue professionnelle correct	Détection du client 'qui a besoin d'aide	Prise de contact opportun	L'écoute est active	La proposition de service est efficace	L'attitude et le comportement sont adaptés	La solution proposée concourt à la satisfaction du client	Les remarques sont reçues avec courtoisie	Les réactions, remarques et informations sont compréhensibles et correctement transmises	Saluer les clients	Annoncer le prix	Ensacher si nécessaire	Vérifier les marchandises et les sacs en sortie	Prendre congé	Demander/expliciter la carte de fidélité	La rédaction de document est complète (facture/ feuille d'anomalie...)

Compétences terminales	Maîtriser le vocabulaire et les notions économiques	1 Relever des informations 2 Utiliser de manière adaptée des termes 3 Exploiter de manière pertinente des informations économique-commerciales						4 Communiquer à l'écrit	
		1.1 Identifier le support, la situation, l'auteur	1.2 Identifier et dater la source	2.1 Choisir les termes rencontrés de manière pertinente	2.2 Expliquer les termes	3.1 Présenter les idées forces	3.2 Faire le lien entre le document et le pôle EEJS	4.1 Présenter son travail avec soin	4.2 Rédiger son travail (orthographe et grammaire)
<b>E1 Les B&amp;S</b>	Réunir l'ensemble des notions et les réutiliser de manière correcte								
<b>E2 Circuit E</b>									
<b>E3 Les revenus</b>									



Compétence ajoutée en plus de la grille d'évaluation du CCF

*Document de suivi récapitulatif pour le professeur en commerce*

Pour chaque évaluation, les compétences principales sont annotées. Cela permet de synthétiser la progression de l'élève de manière générale pour chaque compétence.

2 ECMS Premier semestre	Évaluations								C2 Maintenir l'état marchand du rayon					C3 Informer le client			
	E1 : 2.1. Identifier le produit								GLOBAL 2.1.	GLOBAL 2.2.	GLOBAL 2.3.	GLOBAL 2.5.	GLOBAL 2.6.	GLOBAL 3.1.	GLOBAL 3.2.	GLOBAL 3.3.	GLOBAL 3.4.
Elève 1																	
Elève 2																	

2ECMS 1 <sup>er</sup> T		Évaluations Pôle économique																										
		Evaluation 1								Evaluation 2								GLOBAL										
		0	1, 2, 3						4	0	1, 2, 3						4	0	1, 2, 3						4			
		0	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	0	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	0	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2
Elève 1																												



## 5. Les bulletins

A ce jour la conception des bulletins est fortement dépendante de l'outil utilisé. Les établissements en expérimentation recherchent l'outil idéal pour synthétiser dans un même document les positionnements de toutes les matières.

Il est préconisé de créer des bulletins concis au format recto verso pour une lecture aisée par les parents. C'est pourquoi chaque matière fait des choix pour limiter le nombre de compétences à 4, plus ou moins.

La création du bulletin nécessite :

- une concertation pour définir la taxonomie commune pour l'échelle de positionnement
- un outil aux paramétrages souples pour permettre de modifier facilement les compétences entre les périodes afin de suivre la progression prévue par le référentiel ou par l'enseignant. Scolastance entre autres n'offre pas cette souplesse.

A titre d'exemple, nous présentons des bulletins conçus dans une approche disciplinaire (par opposition à une approche basée sur des capacités transversales).

*Bulletins prenant en compte l'approche disciplinaire*

Nom Etablissement

I. Matières professionnelles 1<sup>er</sup> semestre 2<sup>ème</sup> semestre 3<sup>ème</sup> semestre 4<sup>ème</sup> semestre

MATIERE Professeur	Compétence	NON ACQUIS	EN VOIE D'ACQUISITION	ACQUIS	AU DELA DES EXIGENCES	REMARQUES
C1 Réceptionner les produits et tenir les stocks	Aider à la réception et à la vérification des produits					
	Enregistrer les entrées					
	Stocker les produits selon leur spécificité					
	Maintenir la surface de stockage dans un état correct					
C2 Aider au suivi de l'assortiment	Acheminer les produits vers la surface de vente					
	Identifier l'assortiment					
	Dégager des avantages de vente					
	Etiqueter les produits, tenir à jour la signalisation					
	Approvisionner le rayon ou linéaire					
	Mettre les produits en valeur					
	Maintenir l'attractivité du point de vente.					
	Réaliser des comptages de produits					
Participer à la lutte contre la démarque						
Aider à la passation des commandes						

Matière Professeur	Compétence	NON ACQUIS	EN VOIE D'ACQUISITION	ACQUIS	AU DELA DES EXIGENCES	REMARQUES
C3 Vendre	Se présenter de manière satisfaisante en entreprise.					
	Connaître l'organisation humaine du point de vente.					
	Adopter une communication adaptée à la vente					
	Accueillir le client					
	Accueillir le client					
	Rechercher les besoins et faire préciser la demande					
	Présenter les produits correspondant aux besoins du client					
	Démontrer et argumenter					
	Accueillir et rechercher les besoins du client					
	Présenter et argumenter les produits					
	Conclure la vente					
	Encaisser					
		Mener l'entretien de vente				
C4 Accompagner la vente	Emballer les produits et prendre congé du client					
	Exploiter les supports d'information clientèle					
	Mettre en place les services					
	Actualiser le fichier client					
	Recevoir les réclamations courantes					
	Participer aux manifestations événementielles et/ou promotionnelles					
S5 L'environnement économique juridique et social des activités professionnelles	Maîtriser le vocabulaire économique et juridique					
	Identifier les notions d'éco-droit dans la vie professionnelle et courante					
	Exploiter les notions au travers de l'actualité, de documents ou situations professionnelles.					



Lycée Jean-Frédéric Oberlin

**BILAN DES COMPÉTENCES  
1<sup>er</sup> TRIMESTRE – 2BPC1**

Nom :

Prénom :

Classe de 2 BPC1

MATIERE	DESCRIPTION DES COMPÉTENCES	Compétence acquise	Réussite fréquente	En voie d'acquisition	Non acquise	Absent
Accueil et suivi de la clientèle	Se présenter à l'oral et à l'écrit					
	Se situer dans l'organisation					
	Organiser son espace de travail					
	Préparer sa documentation et ses outils					
	Saluer et recevoir son interlocuteur					
<b>Remarque</b>						



Attitudes et comportement		Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
Respecte le règlement intérieur					
Respecte les règles de la vie en classe					
S'implique dans la vie de la classe					
S'investit dans son projet professionnel					
<b>Remarque</b>					

Mme Sylvie Moltini-Zender :  
Enseignante en accueil et suivi

Cachet de l'établissement :

Signature du Président du conseil

Pour compléter la partie transversale sur les attitudes et comportements, il est possible :

- à l'oral en conseil de classe, de positionner chaque élève
- de sonder chaque professeur de l'équipe pédagogique grâce à des outils numériques collaboratifs tels que Google Drive, Sky Drive...

### Extrait du bulletin en Seconde BEP MRCU

Matière	Descriptions des compétences	Pas de progression	Progresse	Compétence visée atteinte
<b>Enseignement Professionnel 1</b> <b>Accueil et prospection du client ou de l'utilisateur</b>	Se situer dans l'organisation			
	Organiser son espace de travail (l'espace, le matériel, la documentation)			
	Maîtriser les bases de la communication			
	Accueillir le client et prendre en compte sa demande			
Conseil ou Observation				
<b>Enseignement Professionnel 2</b> <b>L'entretien de vente</b>	Préparer la vente (distinguer les types de commerce, et d'assortiments)			
	Conduire un entretien de vente			
	Effectuer des calculs commerciaux			
	Communiquer à l'aide des technologies de l'information et de la communication			
Conseil ou Observation				
<b>Eco-Droit</b>	Rechercher une information dans un document (articles de presse, graphiques, tableaux)			
	Rédiger une information en utilisant un vocabulaire juridique et économique			
	S'approprier les connaissances sur les métiers, les entreprises et les organisations			
Conseil ou Observation				

### Attitudes et savoir-être

	Descriptions des compétences	Jamais	Quelques fois	Souvent	Toujours
Attitudes	Être attentif				
	Gérer son matériel (avoir ses affaires)				
	Être soigneux (du matériel, des locaux, de son cours, dans son travail,...)				
	S'investir dans sa formation (poser des questions, s'inscrire au soutien, participer en Accompagnement Personnalisé, faire ses devoirs, participer aux projets,...)				
Savoir-être	Respecter les règles de civilité (politesse, respect de la parole d'autrui, respect des autres,...)				
	Être assidu Nombre de journées d'absences				
	Être ponctuel Nombre de retards				
Conseil ou Observation : possibilité d'inscrire ici les qualités personnelles de l'élève telles que l'autonomie, la responsabilité, la fiabilité, la prise d'initiative, le dynamisme,...					

*Bulletin comprenant une approche transdisciplinaire et disciplinaire*

Lycée Jean-Jacques Henner		Aucun duplicata ne sera délivré				
68130 ALTKIRCH						
	LIVRET DE COMPETENCES - 2°CAP PRO ECMS					
	1e Trimestre - Année scolaire 2014/2015					
	Nom					
<b>MATIERES</b>	<b>COMPETENCES TRANSVERSALES</b>	<b>Aucun effort</b>	<b>Un peu de progrès</b>	<b>progrès continu</b>	<b>A atteint le niveau</b>	<b>Dépasse les attentes</b>
	<i>Savoir-être</i>					
La Vie scolaire	Respecter les consignes (matériel, tenue, sécurité)					
	Utiliser un langage approprié, avoir une attitude courtoise					
	Respecter les règles (comportement, assiduité)					
	<i>Savoir-faire</i>					
Le Professeur Principal	Rechercher l'information technique					
	Décoder l'information technique					
	Organiser son travail					
	S'adapter à une nouvelle situation					
	Appréciation					

COMPETENCES PROFESSIONNELLES	Aucun effort	Un peu de progrès	progrès continu	A atteint le niveau	Dépasse les attentes
<b>ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE JURIDIQUE ET SOCIAL</b>					
<i><b>PÔLE JURIDIQUE ET SOCIAL</b></i>					
S'informer, se documenter					
Mobiliser ses connaissances					
Traiter les informations juridiques					
Communiquer, rendre compte					
<i><b>PÔLE ÉCONOMIQUE</b></i>					
Maîtriser le vocabulaire et les notions économiques					
Relever, utiliser, exploiter des informations économique-commerciales de manière adaptée et pertinente					
Rédiger et présenter son travail avec pertinence et soin					
<b>COMMERCE</b>					
<i><b>C1 - RÉCEPTIONNER ET TENIR LES RÉSERVES</b></i>					
C1 Maîtriser le contexte du métier d'ECMS					
C1.1 Réceptionner une livraison					
C1.2 Acheminer les produits sur la surface de vente					
C1.3/4 Stocker les produits et tenir la réserve dans un état correct					
C1.5 Inventorier les produits					
C1.6 Identifier et lutter contre la démarque					
<i><b>C2 - MAINTENIR L'ÉTAT MARCHAND DES RAYONS</b></i>					
<i>C2.1. Approvisionner le rayon</i>					
<i>C2.2. Tenir à jour la signalétique</i>					
<i>C2.3/6 Participer à l'installation des produits évènementiels et Maintenir l'attractivité du rayon</i>					
Appréciation					

## 6. Comment revenir sur ce qui n'est pas acquis ?

Il faut mobiliser toutes les plages horaires disponibles pour tenter d'apporter une remédiation aux élèves le nécessitant.

Nous proposons simplement quelques repères théoriques pouvant servir de support pour revoir et diversifier nos pratiques.

- issu de l'ouvrage « Évaluer des compétences, Guide pratique » de François Marie Gérard, Éditions De Boeck.
  - Postulat essentiel = la place accordée à l'erreur pour apprendre.

« **L'erreur est un obstacle qu'il faut mettre au service de l'apprentissage** ».

Il convient de ne pas déclarer trop vite qu'un élève qui se trompe n'a pas voulu ou n'a pas été capable d'apprendre.

Les critères de correction devraient généralement être :

- vérifier si la production est pertinente (l'élève répond-il au problème posé, utilise-t-il les bons outils),
- vérifier si les outils de résolution sont bien maîtrisés
- vérifier si l'ensemble est cohérent (il n'y a pas de contradiction ou d'incohérences). Chacun de ces critères devrait être détaillé selon des indicateurs de réussite.

- ✓ Nécessité de trouver un équilibre optimal entre le temps consacré à la remédiation et le temps consacré aux nouveaux apprentissages.

Remédier aux erreurs prioritaires en fonction de leur impact. Il faut certes prendre en compte les erreurs présentes en nombre limité, mais remédier à celles qui ont le plus d'effets, c'est-à-dire celles qui :

- entraînent des conséquences graves pour la suite des apprentissages (importance de l'erreur)  
→ Agir au plus vite dès qu'on identifie l'erreur.
- sont récurrentes
- concernent de nombreux élèves
- demandent peu de temps pour être traitées
- exigent une action immédiate

Comment diagnostiquer les remédiations prioritaires ?

- Repérer les erreurs
- Repérer les critères non maîtrisés
- Identifier, décrire les erreurs
- Classer et hiérarchiser les erreurs les plus importantes

Ne pas viser la suppression de la dernière plus petite erreur

Plus qu'une question d'organisation, **la remédiation est une question d'esprit : il faut vouloir que tous réussissent.**

Remédier, c'est rendre à l'élève confiance en lui, travailler sur l'image qu'il a de lui.

En tant que professeur il faut parfois :

- questionner sa pratique :
  - est-ce que je parle trop vite ? Est-ce que j'articule bien ?
  - est-ce que je varie les registres auditifs et visuels ?
  - est-ce que je n'enchaîne pas trop vite ?
  - est-ce que je laisse aux élèves le temps de réfléchir quand je pose une question ?
- revenir plusieurs fois sur les mêmes erreurs (logique de spirale)
- accepter de perdre du temps pour en gagner
- être souple, adaptable, créatif !

Lorsqu'on travaille en sous-groupes : former des groupes d'élèves ni trop homogènes, ni trop hétérogènes : ceux qui savent tirent ceux qui sont en retard

Idéalement la remédiation doit devenir une affaire collective

→ Faire circuler les idées entre enseignants

**Cultiver l'esprit en faveur de la réussite de tous**



Catalogue de dispositifs de remédiation

- **Dispositif de base, collectif ou individuel**

L'enseignant propose divers énoncés de problème et demande aux élèves d'indiquer :

- ce qui est demandé
- quelles sont les informations qu'on va devoir utiliser ?
- quelles sont les informations dont on n'a pas besoin ?

- **Dispositif de répétition et/ou travaux complémentaires**

Révision de la partie de la matière concernée et / ou travail complémentaire (autres exercices sur la matière concernée)

Révision des prérequis non maîtrisés et / ou travail complémentaire visant à réapprendre ou à consolider des prérequis concernant la matière

Organisation d'un dépannage minute : un élève ressource explique aux autres

- **Dispositif par adoption de nouvelles stratégies d'apprentissage**

Réaliser un découpage plus fin de la matière ou des prérequis non maîtrisés

Donner une autre situation fonctionnelle et intégratrice

Donner une situation plus concrète

Donner plus de feedback et ou plus précis

Donner une autre progression des apprentissages

Faire travailler certains élèves seuls, ou avec un élève tuteur, en groupe de besoins, accompagnés ou non

Ouvrir l'accès à d'autres médias : manuels, fichiers, logiciels informatiques...

- issu de l'ouvrage « **Evaluer sans dévaluer** » de Gérard de Vecchi, 'Edition Hachette p.116 :

La correction doit impliquer l'élève



Ne pas rectifier à sa place : cela empêche d'apprendre !

Recettes ouvrant sur des moments de remédiation :

- Ne pas aborder trop d'objectifs à la fois
- Pratiquer une correction différenciée : tout corriger dans une copie d'élève revient à modifier toutes ses représentations fausses en même temps.  
Idée = souligner ou signaler seulement dans la copie les erreurs correspondant aux objectifs visés et fournir une fiche relevant les types d'erreurs relevés sans préciser à quel endroit.
- Fournir à chaque élève ou groupe d'élèves en début ou en cours de correction une fiche d'évaluation et de dialogue comportant les critères de réussite et parfois quelques remarques supplémentaires correspondant à une aide limitée. Chacun l'utilise pour analyser sa production. La fiche peut avoir été élaborée avec les élèves.
- Faire travailler les élèves par petits groupes en leur demandant de repérer les obstacles de chacun. Ils doivent s'aider mutuellement et tenter de corriger les erreurs en comprenant pourquoi elles ont été commises. En cas de problèmes, ils relèvent les difficultés qu'ils n'arrivent pas à dépasser. Celles-ci sont reprises en classe complète. Une discussion argumentée pourra avoir lieu à partir des différentes confrontations.
- Classer les types d'erreurs de l'ensemble des élèves et les faire travailler en petits groupes d'une manière différenciée. Un élève dont les manques sont importants ne travaillera par exemple que sur un seul type d'erreur mais en profondeur.
- pour certains élèves en grande difficulté ou ne sachant pas encore travailler en autonomie, on peut fournir la réponse rédigée en leur demandant de la comparer à leur prestation, en ne prenant en compte qu'un seul ou quelques obstacles afin qu'ils tentent de comprendre leurs erreurs. Une production qui renvoie à une idée de réussite est indispensable pour ces cas de figure. Ne pas omettre d'ailleurs de signaler... ce qui peut être juste.

Corriger ne devrait pas revenir à rectifier les erreurs mais à repérer ce qui est juste et à entrer dans une démarche personnelle de remise en cause des obstacles non encore dépassés.

Suggestions pour proposer des remédiations avec un grand groupe :



enjeu = réduire le temps de correction en impliquant les élèves :

- le **monitorat** : des élèves sont désignés moniteurs. L'enseignant leur donne des copies et explique les consignes de correction. Les élèves appliquent les consignes sous sa supervision. L'enseignant vérifie puis relève sur feuille les résultats et les erreurs.
- la **correction mutuelle** : aucun élève n'a sa propre copie.
- l'**auto-correction** : chaque élève corrige sa propre copie

## 7. Quid de la note dans le bulletin ?

Les établissements en expérimentation avaient pour certains décidé d'abandonner totalement les notes, d'autres les avaient conservées totalement ou partiellement. Il est intéressant de constater qu'en CAP, l'absence de notes ne semble pas poser de difficultés particulières, alors qu'en bac pro, l'absence de notes semble plus difficile à accepter par les élèves. La note reste un important levier de motivation, d'où sa réintroduction parfois.

François Marie Gérard dans « Guide pratique : évaluer des compétences » 2008 propose un barème établi à condition **d'évaluer 3 fois la même compétence** mais dans **des situations différentes**.

Ainsi il suggère **une échelle progressive de 6, 4, 2 ou 0 point selon que la compétence est maîtrisée + 2 points maximum pour l'atteinte d'un critère de perfectionnement**.

Ceci est une piste que nous n'avons pas expérimentée mais qui peut l'être ponctuellement. En effet, cela ne se prête pas à tous les types d'évaluation.

## 8. Les conditions de réussite

A défaut de recette-miracle et en l'absence de plus de recul, nous citons ici spontanément les éléments essentiels.

- La nécessité d'avoir un pilote issu de l'équipe de direction qui arbitre et qui impulse.
- Si l'expérimentation se fait en équipe, la possibilité de plages de concertation inscrites dans l'emploi du temps.
- L'existence de dispositifs de remédiation incluant par exemple le soutien volontaire ou le soutien imposé, l'accompagnement personnalisé. Ces dispositifs peuvent s'appuyer éventuellement sur la mise à disposition d'emplois avenir professeurs (EAP).
- Se rappeler qu'évaluer par compétences implique de s'éloigner d'un mode de fonctionnement basé sur le classement pour se tourner vers l'apprentissage.

# L'information des acteurs

---

## 1. L'information des élèves

### 1.1. Accompagnement au changement

La mise en place de l'évaluation par compétences est un changement important dans la scolarité des élèves. Ce changement peut s'appuyer sur la création préconisée dès la rentrée d'une véritable rupture avec le collègue pour signifier un nouveau départ.

Ainsi par exemple le lycée d'Altkirch met en place des ateliers originaux. Dès la rentrée un séjour de 2 jours est organisé pour l'ensemble des premières années de CAP. Le but est de :

- ✓ évaluer le niveau des élèves et identifier rapidement les élèves qui auront besoin de soutien,
- ✓ connaître les motivations des élèves (Pourquoi CAP, projet...)
- ✓ repérer les personnalités
- ✓ favoriser la cohésion de classe et l'intégration des élèves dans chaque classe.

Chaque professeur ayant à charge un atelier, est tenu d'observer les élèves. Un bilan est ensuite réalisé.

### 1.2. Présentation aux élèves

On peut également proposer un module méthodologique aux nouveaux arrivants sur le thème « Apprendre à apprendre ». Ce module peut être l'occasion d'insister sur le travail à réaliser en tant qu'élève, la diversité des intelligences et des compétences afin d'expliquer l'intérêt de l'évaluation par compétences.

Pour présenter l'évaluation par compétences aux élèves.

Le professeur principal annonce et explique l'expérimentation, l'idéal étant qu'il le fasse avec l'équipe pédagogique **après avoir accordé autant que possible les pratiques des uns et des autres**. Le professeur principal peut présenter le dispositif dans sa globalité puis laisser chaque professeur présenter ses particularités.

## 2. L'information des parents

Les instances possibles d'information des parents sont multiples : à la réunion de rentrée par le proviseur ou par le(s) professeur(s) qui met(tent) en place le dispositif voire par le professeur principal si le dispositif est instauré en équipe, lors des réunions parents-professeurs ou lors d'une réunion spécifique sur le sujet ou par courrier.

# Conclusion

---

L'intérêt majeur de cette expérimentation est de nous inviter à repenser la forme et le fond de l'évaluation. Elle prend ici tout son sens. Nous paraphraserons De Vecchi en disant qu'elle ne prend corps que s'il s'agit « d'évaluer sans dévaluer car étymologiquement évaluer c'est faire apparaître de la valeur, autrement dit c'est valoriser ».

Comment les élèves ont-ils réagi à ces expérimentations ? Dans de nombreux cas, ils plébiscitent le retour à la note, du moins au départ. Stigmatisés pour leurs mauvaises notes au collège, ils ont à cœur de montrer que dans la voie professionnelle, ils sont sur le chemin de la réussite et dans leur représentation la réussite passe par un chiffre.

C'est pourquoi, il nous semble judicieux de conserver la possibilité de recourir aux notes à l'occasion et d'en faire figurer une dans le bulletin par compétences.

Alors qu'on pouvait craindre une difficulté pour positionner les élèves en l'absence de notes, les conseils de classe se sont plutôt bien déroulés.

Néanmoins il faut s'attendre à des renoncements et des réajustements en cours d'expérimentation pour prendre en compte les attentes de l'ensemble des acteurs.

Cette expérimentation qui doit se poursuivre aura en tout cas permis de montrer la richesse d'une nouvelle relation pédagogique à travers l'évaluation par compétences.

# BIBLIOGRAPHIE-SITOGRAPHIE

---

- « Évaluer sans dévaluer et évaluer les compétences » : *Gérard De Vecchi*, Hachette éducation, septembre 2012.
- « Évaluer des compétences, Guide pratique » : *François-Marie GERARD*, De Boeck, 2009.
- « Repères pour mettre en place des bulletins de compétences en lycée professionnel », *Collèges des inspecteurs de l'enseignement professionnel de l'Académie de Strasbourg*, septembre 2013.
- <http://www.cahiers-pedagogiques.com/Pour-en-finir-ou-presque-avec-les-notes-Evaluer-par-les-competences>
- « Les compétences à l'école : Apprentissage et évaluation » de *Bernard Rey, Vincent Carette, Anne Defrance et Sabine Kahn* (14 février 2006)