



**ACADÉMIE
DE STRASBOURG**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

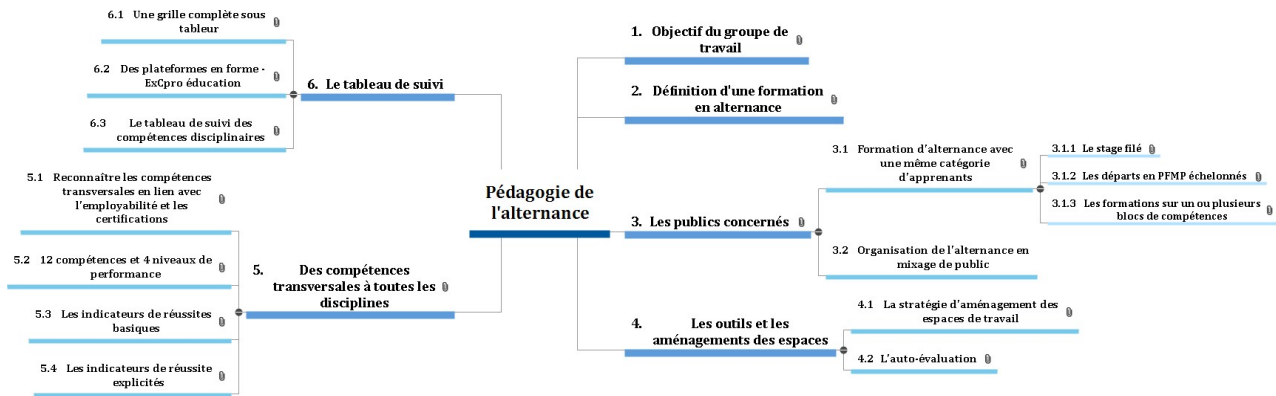
CIEPAS COLLEGE DES INSPECTEURS
DE L'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL
DE L'ACADEMIE DE STRASBOURG

Pédagogie de l'alternance

Référents académiques :

- **MULLER Patricia**
- **CASPAR Fabien**
- **FUGLER Martin**
- **LÉVY Jenny-Patricia**
- **LITT Denise**
- **MARIE-LUCE Myriam**
- **VIAIN Philippe**
- **WOHNHASS Anne**

Pédagogie de l'alternance



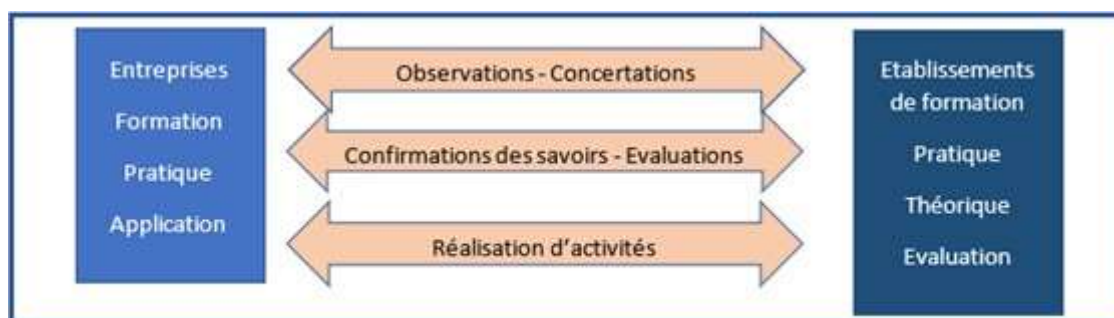
Objectif du groupe de travail	3
Définition d'une formation en alternance	3
Les publics concernés	3
Formation d'alternance avec une même catégorie d'apprenants	3
Le stage filé	4
Les départs en PFMP échelonnés	5
Les formations sur un ou plusieurs blocs de compétences	6
Organisation de l'alternance en mixage de public	7
Les outils et les aménagements des espaces	7
La stratégie d'aménagement des espaces de travail	7
L'auto-évaluation	8
Des compétences transversales à toutes les disciplines	9
Reconnaître les compétences transversales en lien avec l'employabilité et les certifications	9
12 compétences et 4 niveaux de performance	11
Les indicateurs de réussites basiques	11
Les indicateurs de réussite explicités	12
Le tableau de suivi	12
Une grille complète sous tableur	12
Des plateformes en forme - ExCpro éducation	13
Le tableau de suivi des compétences disciplinaires	13

1. Objectif du groupe de travail

L'objectif fixé par le groupe de travail était de construire un document d'accompagnement pour les équipes pédagogiques concernant la pédagogie de l'alternance. Ce document s'appuie sur des exemples mis en place dans nos filières professionnelles respectives.

2. Définition d'une formation en alternance

La formation en alternance est un système de formation dans lequel des périodes de formation théoriques et pratiques, dispensées au sein d'établissements de formation, alternent avec des périodes de formations, de pratiques ou d'application en entreprises.



FORMATION EN ALTERNANCE

« **Une pédagogie de l'alternance** organise et relie un ensemble de moyens, de ressources et de situations qui oscillent entre monde de la formation et monde du travail, et dont les itérations structurantes mettent l'alternant en capacité de se développer »
(Fernagu Solveig, Directeur de recherche CESI, co-responsable du thème Apprendre et innover 2022).

3. Les publics concernés

Dans un 1^{er} temps, on retiendra les groupes constitués d'une même catégorie d'apprenants.

Dans un second temps, on étudiera les groupes mixtes et l'incidence de cette mixité sur l'organisation de l'alternance.

3.1. Formation d'alternance avec une même catégorie d'apprenants

Voici des exemples d'alternance qui amènent une adaptation et un suivi pédagogique particulier :

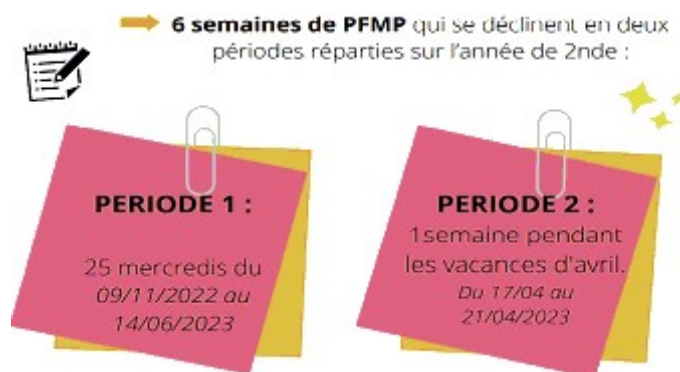
- Stage filé
- Les départs échelonnés
- Les parcours de formation adaptés : CAP 1 an, CAP 3 ans (Cf document GT positionnement pédagogique)
- Les formations mono bloc ou pluri blocs de compétences avec un passage progressif de l'examen à titre dérogatoire. (Voir document DEC du 19 août 2022 et Cf document GT sur le positionnement pédagogique)

3.1.1. Le stage filé

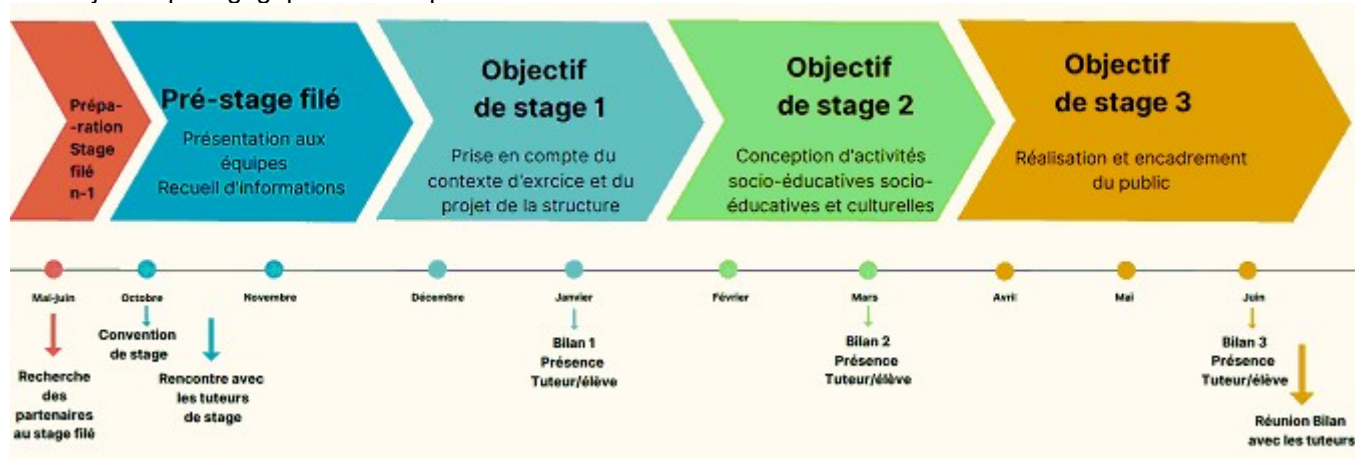
Le Stage filé en Baccaurément Professionnel Animation Enfance et Personne âgée (AEPA)

Contexte : classe de 2nde BCP Animation au lycée du Reberg de Mulhouse

Il est proposé de réaliser un stage filé pour l'année de seconde. Les élèves sont tous les mercredis en PFMP pendant 25 mercredis + 1 semaine complète prise sur des vacances.



Des objectifs pédagogiques ont été posés sur l'année :



Il a fallu lisser l'emploi du temps des élèves sur la semaine pour tenir compte de cette nouvelle organisation sur l'année. Les élèves ont réalisé deux jours d'immersion dans la structure d'accueil en amont du stage

Tous les jeudis matin il est prévu une analyse de pratique, l'EDT a été organisé en conséquence.

Le suivi du stage filé a été questionné



- Elaboration d'un livret de formation stage filé
- Réflexion sur la répartition des compétences en 2nde
- Elaboration un document d'aide à l'évaluation lors des bilans

LA FICHE DE SUIVI D'ACTIVITE

ACTIVITES	COMPETENCES	BILAN 1					BILAN 2					BILAN 3				
		Compétences à savoir	NE	NA	EVA	A	Compétences à savoir	NE	NA	EVA	A	Compétences à savoir	NE	NA	EVA	A
A.1.1. Prise en compte du contexte d'exercice et du projet de la structure	Identification des caractéristiques de la structure et du public accueilli	X					X					X				
	Recueil des caractéristiques démographiques, sociologiques, culturelles et économiques du territoire d'exercice	X					X					X				
	Exploitation et analyse des données collectées	X					X					X				
	Repérage du rôle des différents acteurs présents dans la structure et sur le territoire	X					X					X				
	Identification des axes et des enjeux du projet de la structure pour une prise en compte dans le projet d'animation						X					X				
	Contribution à l'élaboration et à l'évolution du projet de la structure											X				
A.1.3. Communication professionnelle au sein de la structure et en direction des acteurs	Communication interne															
	Communication au sein de l'équipe professionnelle sur ses activités, ses projets						X					X				
	Participation à l'élaboration d'une stratégie de communication						X					X				
	Actualisation des informations											X				
	Communication externe															
	Recueil des demandes, des besoins et des attentes du public						X					X				
	Mise en œuvre d'actions de promotion et de valorisation des projets d'animation											X				
	Contribution à la communication autour du projet de la structure															
Relations avec les acteurs participant à la mise en œuvre des projets d'animation											X					

Lors de chaque bilan : positionner l'élève à chaque compétence :

NE: Non évalué
NA: Non Acquis
EVA: En Cours d'Acquisition
A: Acquis

Pistes de réflexion pour l'organisation et la gestion de ce stage filé à prévoir avant :

- Indicateurs à considérer pour analyser l'impact de ce stage filé sur l'apprentissage des élèves
- Rédiger la convention de stage filé
- Contacter les structures en Juin/juillet
- Réunir les tuteurs avant le démarrage du stage
- Informer les parents (inscription, portes ouvertes, flyer formation)
- Inclure l'équipe pédagogique au suivi de stage

3.1.2. Les départs en PFMP échelonnés

Contexte : classe de 1^{ère} et Tle MSMA académie d'Amiens, lycée Lamarck (Albert) – Denise Litt
Départs échelonnés en PFMP : alternance de périodes classe entière et groupes avec des départs échelonnés en PFMP sur les deux années de formation. Deux élèves alternent les périodes de formation dans la même entreprise.

Une progression pédagogique a été établie en début d'année scolaire tenant compte de l'effectif présent (groupes) avec des temps de rupture quand les élèves étaient tous présents (classe entière) avec des activités proposées en fonction de la progression des groupes :

- En groupe :
 - o mise en œuvre du programme nationale selon la progression pédagogique établie ;
 - o évaluations.
- En classe entière :
 - o exploitation des PFMP et mise en commun ;
 - o activités individuelles (approfondissement ou remédiation selon le cas) ;
 - o préparation du rapport de stage, support de l'épreuve de gestion ;
 - o apports pour préparer la prochaine alternance de groupes.

Il a fallu penser à une stratégie permettant d'envisager un certain nombre de scénarios, qui selon la progression des groupes et les retours de PFMP, rendait cette progression pédagogique initiale dynamique.

La question du choix de la progression s'avère ainsi de première importance : ce n'est pas le programme national qui commande ce choix mais bien la progression des apprenants : c'est sur cette base que se construit le plan de formation, et peut amener, en quelque sorte, à des parcours individualisés.

Pistes de réflexion pour l'organisation et la gestion de la formation en alternance

La mise en œuvre de l'alternance requiert un dispositif pédagogique c'est à dire une organisation, des activités et des outils spécifiques.

- des activités et des outils de relation entre les co-formateurs
- une orchestration d'ensemble du parcours (plan de formation)
- des activités et des outils d'évaluations

L'alternance est élaborée en fonction des contextes, des évolutions des formations, des publics recrutés, voire des exigences réglementaires et/ou administratives.

La formation alternée suppose, pour l'élève, des passages et des transitions d'un lieu de vie à un autre (de l'entreprise à la classe), d'un champ de connaissances à un autre, de l'individuel au collectif du groupe.

Pour l'enseignant, ces passages et ces transitions se posent en termes d'accompagnement et d'animation pédagogique.

A chaque retour des élèves en classe, l'exploitation des acquis de la période de formation en entreprise, l'échange sur ce que chacun a vécu dans son environnement professionnel puis la conduite d'une activité de mise en commun constituent ces activités charnières dans le processus de formation et permettra d'apporter des compléments de formation et d'évaluation des acquis. Elle introduit aussi les autres activités de formation.

3.1.3. Les formations sur un ou plusieurs blocs de compétences

La Plateforme " professionnalisation Métiers de la restauration" est proposée depuis 2019 et financée par la Région Grand Est.

Le GRETA ALSACE SUD, antenne de Mulhouse accueille des stagiaires tout au long de l'année, la formation se déroule en Entrée Sortie Permanente. Ce sont des demandeurs d'emploi ayant des projets, des profils différents.

Ce programme de formation, proposé en collaboration avec l'Association Épices, offre un cadre permettant d'accueillir des stagiaires rencontrant des difficultés concernant leur niveau de langue et/ou des difficultés périphériques.

Cette plateforme donne la possibilité de proposer aux stagiaires différents types de validations, CAP, CQP, attestations de compétences. Les rythmes et contenus sont adaptés aux besoins et au niveau de chacun.

Le parcours proposé est jalonné de diverses étapes :

- Les futurs stagiaires effectuent une période d'immersion d'une semaine au sein de l'association partenaire EPICES dans le but de valider un projet professionnel. Ils cuisinent, découvrent quelques-unes des facettes des métiers de la restauration, se familiarisent avec le savoir-faire relationnel.
- Si cette expérience est probante, les futurs stagiaires sont alors orientés vers Pôle emploi pour la prestation intitulée Valoriser Son Image professionnelle.
- A l'issue de cette période, les futurs stagiaires s'entretiennent avec le conseiller du Greta afin de déterminer le parcours de formation le plus en adéquation avec leurs besoins (blocs de compétences du CAP ou CQP Commis de cuisine ou parcours professionnalisant).
- Commence alors la formation professionnalisante et qualifiante.

Ainsi, pour 2022, 6 stagiaires se sont présentés aux blocs de compétences du CAP Cuisine, 10 au CQP et 4 stagiaires ont effectué une période de professionnalisation sans se présenter à une certification. Pour l'un d'entre eux, le passage de 3 mois sur la plateforme a été une étape avant une entrée en apprentissage. Pour les 3 autres, venant d'une IMPRO, la plateforme a été l'occasion d'acquérir une première expérience et des compétences de base en cuisine et de prendre confiance en eux en se confrontant au milieu ordinaire et à ses contraintes dans un cadre sécurisé par l'encadrement.

Des sessions d'examens " CAP Cuisine" Lessont ouvertes spécifiquement en fonction des dates de sortie des stagiaires.

3.2. Organisation de l'alternance en mixage de public

4. Les outils et les aménagements des espaces

4.1. La stratégie d'aménagement des espaces de travail

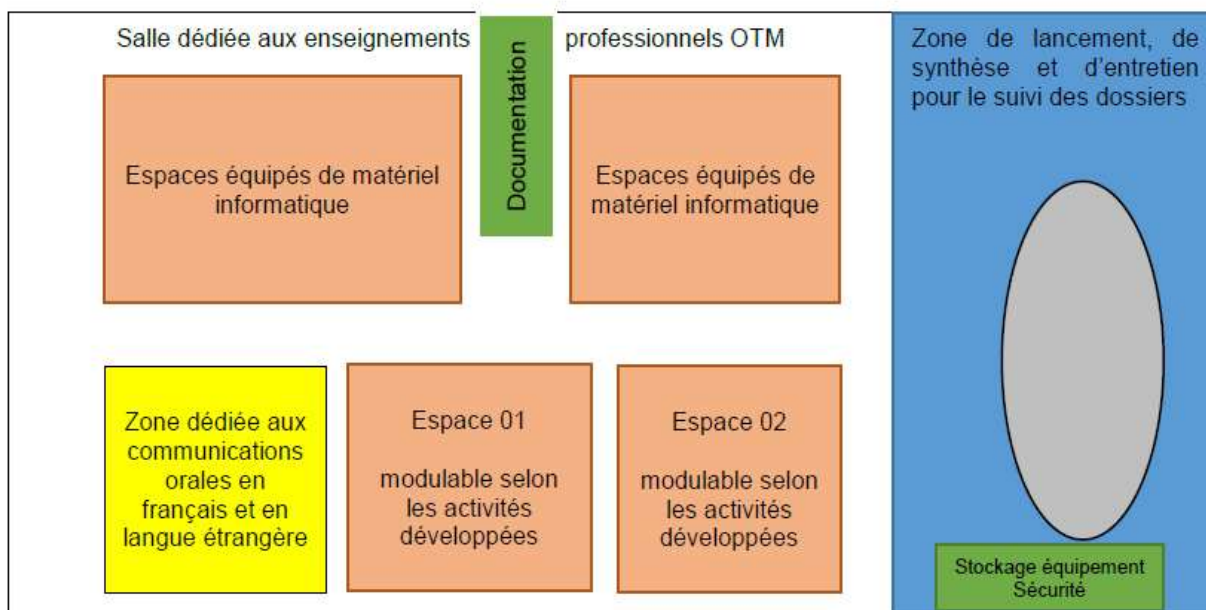
L'alternance conduit à aborder à des rythmes différents les activités envisagées et préconisées par les référentiels.



Les enseignements dirigés soumis à l'ensemble d'un même groupe sont de plus en plus rares.



L'aménagement des salles d'activités en îlot spécialisé à effectif réduit permet de diversifier les activités et de les faire coïncider avec les besoins de formation. Il favorise également les interactions et limite les investissements.



PRINCIPAUX ÉQUIPEMENTS DU PLATEAU TECHNIQUE OTM

Baccalauréat Professionnel **Organisation de Transport de Marchandises**

4.2. L'auto-évaluation

L'auto-évaluation doit permettre d'aider l'apprenant à :

- se situer au regard des activités menées,
- connaître, par item, les actions à engager pour progresser.

Sur la base d'une grille à 4 niveaux, les descriptifs vont permettre aux apprenants de connaître les attendus et en même temps, de se positionner. Nous avons donc une grille à double usage.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
Comment compléter chaque ligne ?				Pour chaque ligne retenue, je place une croix dans la colonne de mon choix. Mon professeur (ou mon binôme) place un cercle. Une croix entourée d'un cercle = avis commun.											
Auto-évaluation				1er atelier	2ème atelier	3ème atelier	4ème atelier	A RETENIR (+ / -)				NE	MA	MR	MC
ASSURER UN ACCUEIL, UNE PRISE DE CONTACT				PRISE DE CONTACT											
C1	Saluer et établir le contact	MC MR MA NE										La tâche n'a pas été effectuée	J'ai accueilli le client et je l'ai installé	J'ai accueilli le client et je l'ai invité à m'accompagner	J'ai accueilli le client, j'ai vérifié sa réservation, je l'ai questionné sur sa présence et je l'ai accompagné
CONSEILLER, ARGUMENTER, REALISER				CONSEILLER, ARGUMENTER, REALISER											
C2	Informar le client de la composition des mets en lui donnant une explication commerciale	MC MR MA NE										La tâche n'a pas été effectuée	J'ai donné le nom du plat	J'ai décrit les ingrédients et/ou je l'ai expliqué l'origine ou la recette... du plat	J'ai donné les ingrédients, j'ai demandé si le client pouvait avoir une allergie, et je l'ai présenté l'origine ou la recette du plat
C3	Utiliser une assiette de transport	MC MR MA NE										La tâche n'a pas été effectuée	Je n'ai pas utilisé d'assiette de transport	J'ai utilisé une assiette de transport et je l'ai oublié sur la table	J'ai utilisé une assiette de transport, j'ai assuré la distribution et j'ai rapporté l'assiette à l'office

Colonne C – 3 compétences travaillées Colonne D –

Echelle de positionnement

Colonnes E/F/G/H – Auto-Positionnement des activités réalisées Colonnes L/M/N/O

– Attendus

Explication : L'auto positionnement de la compétence C1 a été effectué lors de 4 ateliers avec, à droite, la précision des attendus que l'apprenant vise à acquérir.

L'auto-évaluation et le positionnement peuvent être organisés sur un même support pour aider l'apprenant à prendre en considération les conseils et les progrès à réaliser.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O			
Comment compléter chaque ligne ?		Pour chaque ligne retenue, je place une croix dans la colonne de mon choix. Mon professeur (ou mon binôme) place un cercle. Une croix entourée d'un cercle = avis commun.															
Auto-évaluation		1er atelier				2ème atelier				3ème atelier				4ème atelier			
										A RETENIR (+ / -)				NE MA MR MC			
ASSURER UN ACCUEIL, UNE PRISE DE CONTACT										PRISE DE CONTACT							
C1	Saluer et établir le contact	MC									La tâche n'a pas été effectuée	J'ai accueilli le client et j'ai installé	J'ai accueilli le client et je l'ai invité à m'accompagner	J'ai accueilli le client, j'ai vérifié sa réservation, je l'ai questionné sur sa présence et je l'ai accompagné			
CONSEILLER, ARGUMENTER, REALISER										CONSEILLER, ARGUMENTER, REALISER							
C2	Informar le client de la composition des mets en lui donnant une explication commerciale	MC									La tâche n'a pas été effectuée	J'ai donné le nom du plat	J'ai donné le nom du plat et j'ai décrit les ingrédients et/ou je lui ai expliqué l'origine ou la recette du plat	J'ai décrit les ingrédients, j'ai demandé si le client pouvait avoir une allergie, et je lui ai présenté l'origine ou la recette du plat			
C3	Utiliser une assiette de transport	MC									La tâche n'a pas été effectuée	Je n'ai pas utilisé d'assiette de transport	J'ai utilisé une assiette de transport et je l'ai oubliée sur la table	J'ai utilisé une assiette de transport, j'ai assuré la distribution et j'ai rapporté l'assiette à l'office			

Les colonnes E/F/G/H font état de l'auto positionnement de l'apprenant (sous la forme d'une jauge) tandis que les colonnes L/M/N/O font état dernier positionnement effectué par l'enseignant.

Ainsi, quel que soit le positionnement de l'enseignant, l'apprenant repère instantanément dans les colonnes placées à droite, les progrès à fournir.

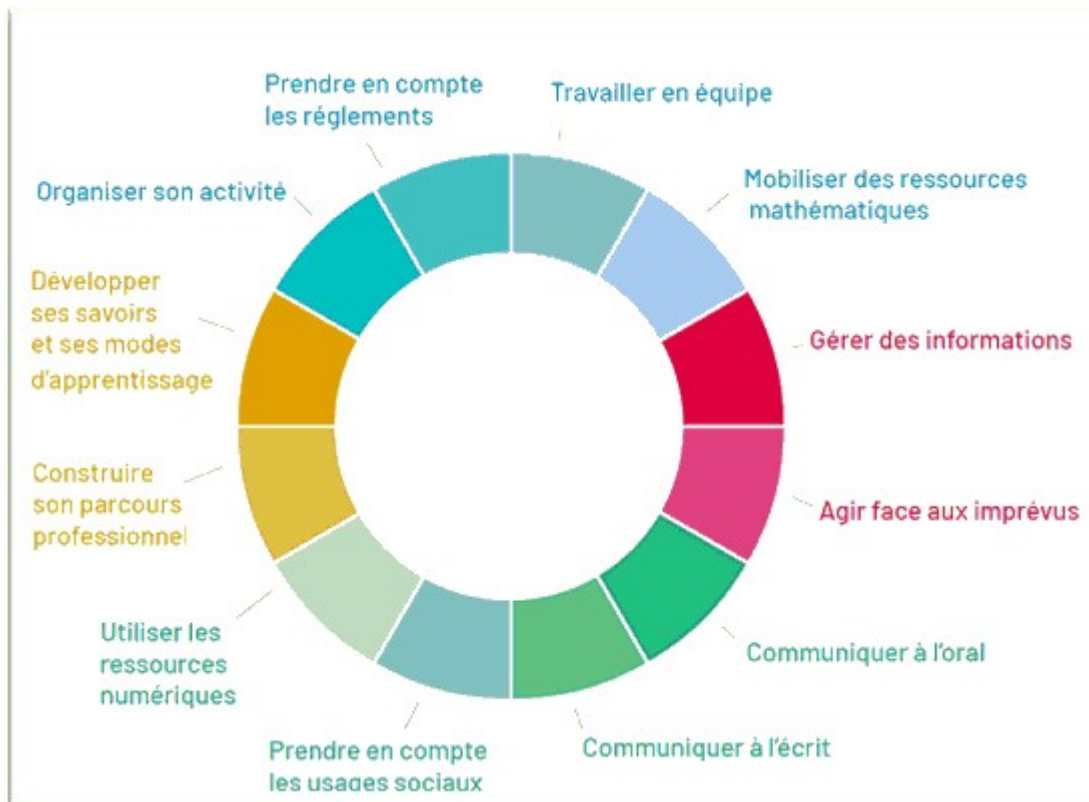
5. Des compétences transversales à toutes les disciplines

Un ensemble de compétences transversales permettent de tisser des relations entre les disciplines tout en absorbant le rythme de l'alternance qui peut éloigner l'apprenant de ses apprentissages.

5.1. Reconnaître les compétences transversales en lien avec l'employabilité et les certifications

Le Rectec, Reconnaître les compétences transversales en lien avec l'employabilité et les certifications, liste, au niveau européen, 12 compétences transversales accompagnées d'indicateurs de réussite répartis sur 4 niveaux.

Le Rectec + étend les indicateurs sur 8 niveaux.

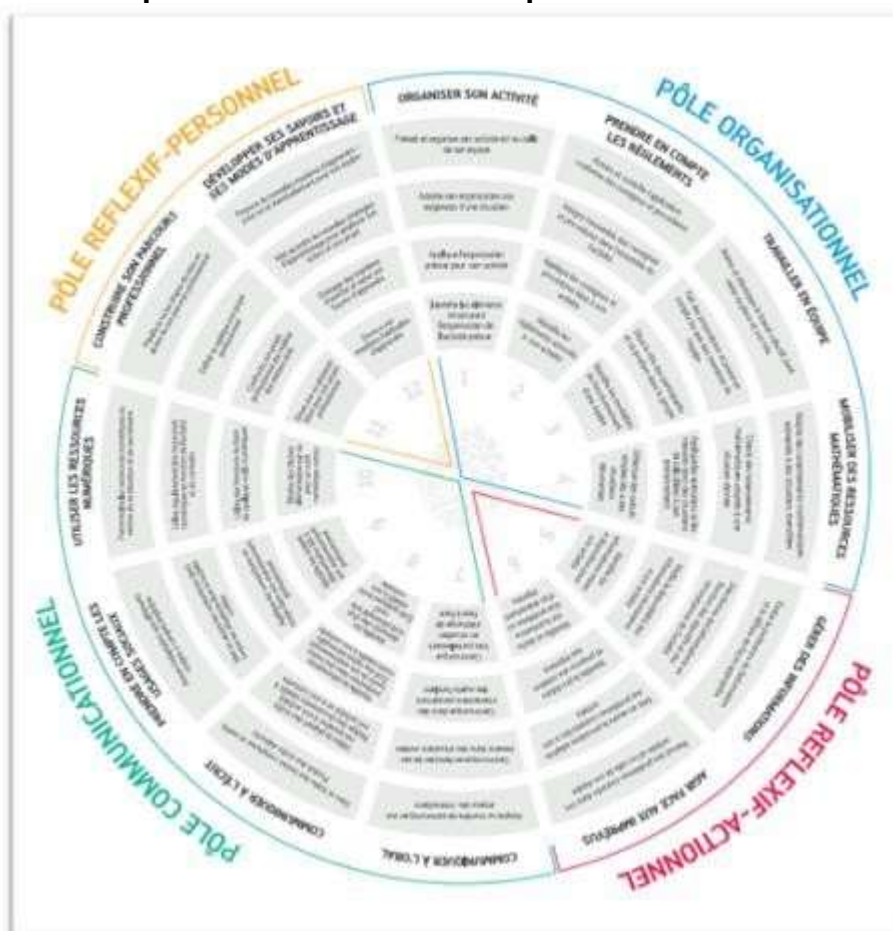


Le fait que plusieurs disciplines distinctes (enseignement général et professionnel) contribuent collectivement au fil des semaines, à l'acquisition de compétences transversales permet à l'apprenant de se situer au regard des attendus de la formation et n'attend pas la période d'évaluation propre à la discipline.

Bien entendu, ces compétences transversales sont mobilisées régulièrement, l'équipe pédagogique peut faire évoluer les indicateurs de réussite au fur et à mesure des progrès constatés.

Source : le guide Rectec / <http://rectec.ac-versailles.fr/wp-content/uploads/sites/135/2019/06/RECTECA3.pdf>

5.2. 12 compétences et 4 niveaux de performance



Source : la carte des compétences : <http://rectec.ac-versailles.fr/wp-content/uploads/sites/135/2019/06/RECTECA3.pdf>

5.3. Les indicateurs de réussites basiques

#01 ORGANISER SON ACTIVITÉ

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Identifie les éléments structurant l'organisation de l'activité prévue.	Applique l'organisation prévue pour son activité.	Adapte son organisation aux exigences de la situation.	Prévoit et organise son activité et/ou celle de son équipe.

5.4. Les indicateurs de réussite explicités

Compétence 1: Organiser son activité

Eléments considérés pour les niveaux de maîtrise de la compétence :

- Degré d'organisation dans la réalisation des activités
- Prise en compte d'éléments multiples pour hiérarchiser et établir des priorités
- Place à l'anticipation dans l'organisation des activités
-

Descripteurs de compétences	Autonomie et responsabilité	Indicateurs génériques
Cercle 1 Identifie les éléments structurant l'organisation de l'activité prévue	L'organisation de l'activité est imposée et énoncée par le responsable désigné.	Les éléments constitutifs de l'organisation de l'activité sont clairement énoncés.
Cercle 2 Applique l'organisation prévue pour son activité	L'organisation peut aussi inclure une part d'initiative, sous supervision.	La réalisation de l'activité est conforme à l'organisation imposée.
Cercle 3 Adapte son organisation aux exigences d'une situation donnée	L'organisation de son activité est réalisée en autonomie et en fonction des exigences situationnelles	L'organisation de l'activité intègre entièrement les exigences. L'organisation permet la réalisation dans les temps impartis.
Cercle 4 Prévoit et organise son activité et/ ou celle de son équipe	L'organisation de son activité ou celle d'autrui relève de sa responsabilité	L'organisation retenue tient compte des différentes variables (objectifs, calendrier, délais, échéances, contraintes, constitution de l'équipe...)

6. Le tableau de suivi

6.1. Une grille complète sous tableur

A gauche, autour d'un radar, sont positionnées les 12 compétences et le niveau atteint pour chacune. A droite, les compétences sont listées avec les indicateurs de réussite, la colonne verte rappelle le niveau atteint.

Niveau
Code diplôme : 1

Conseils pour progresser

LISTE POSITIONNEMENT

ARCIAT Jumeau	Niveau			
	Niveau 1 Titulaire 1	Niveau 2 Titulaire 2	Niveau 3 Titulaire 3	Niveau 4 Titulaire 4
001 ORGANISER SON ACTIVITE	Identifie les éléments structurel l'organisation de son activité.	Applique l'organisation prévue pour son activité.	Adapte son organisation aux exigences de la situation.	Prévise et organise son activité selon celle de son équipe.
002 PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS	Identifie les éléments associés à son activité.	Applique les consignes et procédures liées à son activité.	Intègre l'ensemble des consignes et procédures dans l'activité personnelle.	Assure et contrôle l'application conforme des consignes et procédures.
003 TRAVAILLER EN EQUIPE	Identifie les modalités de fonctionnement d'une équipe.	Situe le rôle du participant et sa position dans le groupe.	Fait des propositions et prend en compte les avis des membres de l'équipe.	Assure et développe le travail collectif, peut intervenir en place et non en place.
004 MOBILISER DES RESSOURCES MATHEMATIQUES	Effectue des calculs simples liés à des situations récurrentes.	Applique les opérations et les mesures liées aux situations de calcul liées à son environnement.	Choisit des instruments mathématiques adaptés à une situation donnée.	Adapte des raisonnements mathématiques appropriés à des situations données.
005 GÉRER DES INFORMATIONS	Identifie les informations mises à disposition pour son activité.	Vérifie la disponibilité des informations nécessaires à son activité.	Sélectionne des informations en fonction des objectifs et des circonstances de l'activité.	Évalue la pertinence de l'information et la diffuse de façon appropriée.
006 AGIR FACE AUX IMPRÉVUS	Identifie et situe par 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 au problème rencontré lors de son activité.	Répond des problèmes rencontrés dans son activité selon celle de son équipe.
007 COMMUNIQUER À L'ORAL	Communique trois participants sa situation d'échange de façon à l'écouter.	Communique dans des interactions contextuelles des sujets familiers.	Communique en fonction de ses besoins dans des situations variées.	Adapte sa manière de communiquer aux objets des interactions.
008 COMMUNIQUER À L'ÉCRIT	Identifie les éléments clés d'un écrit informatif très court. Écrit quelques mots relatifs à son contexte.	Identifie les informations pertinentes dans des textes courts de son environnement. Écrit des textes informatifs courts.	Utilise le plus grand des écrits nécessaires à son activité. Rédige des documents courts liés à son activité et à son contexte.	Gère et traite des textes complexes et variés. Produit des écrits élaborés.
009 PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS SOCIAUX	Identifie les enjeux éducatifs liés à son environnement professionnel.	Applique les consignes en usage dans son environnement professionnel.	Met en œuvre les conventions en usage dans les situations liées à l'activité donnée.	Assure l'application des différents usages et règles implicites.
010 UTILISER LES RESSOURCES NUMÉRIQUES	Réalise des fiches documentaires 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 de son contexte.	Personnalise les ressources numériques en fonction de sa situation et de son besoin.
011 CONSTRUIRE SON PARCOURS PROFESSIONNEL	Émet une ou plusieurs idées pour son projet professionnel.	Compare son projet professionnel aux réalités du milieu professionnel.	Définit et explique son projet professionnel.	Planifie la ou les étapes de mise en œuvre de son parcours professionnel.
012 ACTUALISER SES SAVOIRS ET SES MISES EN ŒUVRE	Évoque ses méthodes habituelles d'apprentissage.	Évoque des méthodes d'apprentissage en milieu professionnel.	Met en œuvre de nouvelles stratégies d'apprentissage pour améliorer son action et son savoir.	Propose de nouvelles méthodes d'apprentissage pour soi et collectivement pour son équipe.

En un coup d'œil, l'apprenant distingue les compétences atteintes de celles à travailler.
En dessous, une zone peut recueillir les conseils lors des entretiens individuels.

6.2. Des plateformes en forme - ExCpro éducation

Cpro éducation est destiné aux équipes pédagogiques en charge de la formation professionnelle. Une solution adaptée de gestion, de suivi et de validation de compétences professionnelles du CAP au BTS, validée par l'Éducation nationale
Edition octobre 2022 avec 30 référentiels
Source : <https://www.reseau-canope.fr/cpro-education.html>

6.3. Le tableau de suivi des compétences disciplinaires

Extrait : baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil

ACADÉMIE DE STRASBOURG <small>L'Unité Apporte l'Innovation</small> BACCALAURÉAT MÉTIERS DE L'ACCUEIL Bloc de compétences n°1 : Gestion de l'accueil multicanal	NOM Prénom du candidat		Etablissement de formation																					
	Première								Terminale															
	scénario 1	Date	scénario 2	Date	scénario 3	Date	scénario 4	Date	scénario 5	Date	scénario 6	Date	Bilan Première	scénario 8	Date	scénario 9	Date	scénario 10	Date	scénario 11	Date	Bilan Terminale		
Gérer simultanément les activités Les activités et les priorités sont repérées																								
1.1 La collaboration et l'organisation permettent fluidité et efficacité dans la réalisation des activités Repérer et gérer les aléas																								
Prendre contact avec le public Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur Les salutations sont adaptées																								
1.2																								
Identifier la demande Le niveau de complexité de la demande est repéré																								
1.3 L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées																								
1.4																								
Traiter la demande Des informations, des outils et des relais professionnels, internes ou externes, sont mobilisés à bon esclent Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures La réponse est adaptée à la demande																								
1.4																								

Les apprenants travaillant à des rythmes différents, des scénarii pédagogiques sont prévus et répartis sur l'ensemble de l'année scolaire. Ils abordent de façon spiralaire et un degré de complexité variable, les compétences à valider.

Les apprenants sont invités à réaliser ces travaux (phase observation par l'enseignant) et à les publier (phase validation).

Le suivi est réalisé à l'aide d'un tableau tel que celui présenté ci-dessus.