

INTRODUCTION

Le BTS MUC est toujours d'actualité (attentes globales et professionnelles) mais il a besoin d'évoluer après 5 ans de mise en œuvre.

Il ne s'agit pas d'une réforme mais d'une évolution du référentiel pour :

- SIMPLIFIER les épreuves professionnelles,
- faciliter l'aménagement des périodes de stage en entreprise et
- donner plus de LIBERTE pédagogique aux enseignants.

Constats :

- L'épreuve d'ACRC était trop lourde dans son contenu et les missions se réduisaient,
- L'épreuve de PDUC était devenue trop rigide et trop directive. Chaque professeur pensait détenir la bonne méthode pour la démarche de projet et les projets devenaient standardisés.

Les objectifs globaux sont :

- simplifier et personnaliser la certification,
- valoriser les compétences professionnelles
- améliorer la qualité de l'évaluation

Les objectifs de la journée :

- Savoir accompagner et former les enseignants évaluateurs
- Mettre en place une démarche commune dans chaque académie
- Insuffler un esprit de liberté pédagogique pour atteindre des compétences communes

NB : les documents de la journée seront déposés sur le site du CRM (ressources communes + travaux de synthèse de la journée.

SYNTHESE DES QUESTIONS CLES ISSUES DU SONDAGE PREALABLE

- Comment travailler dans cette démarche qui nous donne autant de libertés pédagogiques ?
 - Comment gérer le développement des compétences des étudiants, les faire émerger, les évaluer (au fil de l'eau & en ponctuel)
 - Autres questions HS qui ne seront pas traitées ce 11/02/14 : répartitions de services, pratique personnelle de l'enseignant, stratégie pédagogique de l'établissement, etc.
-

PARTIE I - PRESENTATION DES EVOLUTIONS DU REFERENTIEL (RAPPEL DES POINTS CLES)

A - L'EVOLUTION DES COMPETENCES ET SAVOIRS ASSOCIES

1. Présentation de l'évolution de l'évaluation des compétences

- Une compétence est évaluée dans une seule épreuve : soit E4 (MGUC), soit E5 (ACRC), soit E6 (PDUUC)
- Simplification des évaluations. Pas de transversalité des compétences.

2. Les savoirs associés au management et à la gestion ne sont évalués qu'en MGUC (E4).

B - LE STAGE

- Toujours en milieu professionnel avec une immersion sur les 2 ans,
- Innovation : réduction des contraintes (sauf 4 semaines consécutives en 1^{ère} année), pas de fléchage ACRC et PDUUC : un étudiant peut commencer à travailler en PDUUC en 1^{ère} année.

C - EPREUVE E5 - ACRC

➤ ACTIVITE & FICHE

- Notion d'« Activité » = **Activité commerciale courante** pour l'UC.
- Exemple d'activités commerciales courantes : maîtrise de la relation commerciale avec la clientèle, contact efficace avec les autres intervenants de la chaîne de valeur (fournisseurs, réseau...), animation de l'offre, utilisation courante et efficace de l'outil informatique dédié aux activités courantes (caisse, tableau de bord, e-learning...)
- **une « fiche d'activité » = une ou plusieurs activités regroupées autour d'une compétence**
- Chaque compétence donne lieu à une ou plusieurs fiches si de multiples activités.
- CCF : fiches d'activités non normées (rien dans la circulaire), pas de nombre imposé de fiches mais **il faut que les compétences soient couvertes.**
- **La forme des fiches est laissée libre.**
Contenu des fiches : contenu voir dans le référentiel ou page 5 de la circulaire.

➤ DOSSIER

- Le dossier professionnel est élaboré au fur et à mesure de la formation par les fiches de présentation des activités courantes.
- **Composition du dossier : Les pages de présentation d'UC ne sont plus dans le référentiel = liberté pédagogique.**

➤ EVALUATION EN DEUX TEMPS

- **L'EVALUATION DE CHAQUE ACTIVITE doit être effectuée par l'enseignant,**
- De multiples situations d'évaluation sont envisageables. Pluralité des lieux pour les évaluations « au fil de l'eau » (lycée, UC, par le tuteur, par le professeur, par les deux, évaluation orale, écrite)
- **Une évaluation certificative finale** quant on veut (prof et pro).
- L'évaluation se déroule quand l'équipe pédagogique le juge bon. Il s'agit d'un suivi individualisé et continu.

- **FORME PONCTUELLE de l'épreuve E5**
- Epreuve plus normée, 6 fiches, une activité = une compétence principale et des compétences complémentaires possibles.
- Qui évalue ? : prof de GRC + un professionnel
- Quoi : degré de maîtrise des compétences et des savoirs acquis (cf le référentiel et les grilles d'évaluation de la circulaire)
- **Evaluation des compétences informatiques : interroger uniquement sur les compétences annoncées par le candidat**
- Pas de durée précisée pour la démonstration TICE.

D - L'EPREUVE E6 : PDUC en CCF

- idem que la version 2006 sur le fond (cf. référentiel)
- dossier professionnel : idem
- compétences : idem (cf. référentiel). L'étudiant doit avoir compris fonctionnement de l'UC, réseau... cf. référentiel

➤ **NOUVEAUTES :**

- Les savoir associés sont réduits : S43, S55, S732
- Objectif du PDUC : **Développement de la clientèle ET de l'offre (les deux)**
- Limite : première réflexion sur la mise en œuvre
- Liberté : possibilité de commencer « quand on est prêt »
- Le dossier passe de 5 à 3 parties
L'analyse en amont est insérée dans le diagnostic partiel
La partie 3 peut comprendre une première réflexion des conséquences

➤ **EVALUATION**

- L'évaluation en CCF se déroule « au fil de l'eau » : au minimum 3 évaluations, une par partie. L'évaluation certificative finale (professionnel et professeur) => idem ACRC
- Forme ponctuelle : idem dans la forme.
- Vérifier que les compétences sont bien acquises

PARTIE II - LE PROJET DE CIRCULAIRE

Objectifs : Concision & mise en place d'un cadre pédagogique et organisationnel plus ouvert.

A - ORGANISATION DE L'EXAMEN

Point 1 à 4 : pas de changements (calendrier, regroupements inter académiques, livret scolaire, écrits)

Points 5 à 7 : épreuves professionnelles

Forme ponctuelle :

- Les présidents de commission sont désignés par les IA IPR : ils peuvent être totalement ou partiellement dégagés des interrogations pour assurer la coordination et l'harmonisation des épreuves. Pour chaque épreuve, il faut mettre en place une entente en amont et en aval.

- 7 candidats par jours pour pouvoir avoir le temps de s'appropriier les dossiers. Soit globalement ou par demi-journée (rien d'imposé)
- conservation des dossiers 1 an dans le centre d'examen
- recevabilité des dossiers : service des examens
- commission de conformité : rien de change (commission académique). Vérifier le visa et la signature sur le dossier pédagogique présenté par le candidat

CCF : Mise en œuvre de commissions académiques pour vérifier l'équité de traitement + comprendre comment les équipes se sont organisées (pendant les périodes de stage ou à d'autre moment ou d'autres lieux) + vérifier si conforme au référentiel (pour les situations d'évaluation)

B – EPREUVE PAR EPREUVE

- Marge de manœuvre importante aux équipes, circulaire réduite (45 pages à 24 pages).
- Forme ponctuelle : les équipes connaissent les différents documents qui sont dans le référentiel.

C – QUESTIONS ANNEXES :

- Livret scolaire : la GRC peut être évaluée sur 2 ans, ce qui correspond à la répartition horaire possible suivante en 2^{ème} année : 2h + 0h ou 1h + 1h.

EPREUVE E5

- Epreuve ponctuelle : une seule liste de contrôle pour ACRC et PDUC : simplifiée, une seule commission à organiser / attestation de stage simplifiée (période de stage comptabilisée en semaine), attestation de réalisation de contrat.

- Forme ponctuelle : ne change pas + vérification par le biais de l'utilisation de l'outil informatique

C6 : SI + informatique

Le candidat doit posséder son matériel. Vérification au travail des « compétences métier ». Peut utiliser des photos d'écran. Si situation reconstituée, simulation : doit être dans les conditions les plus proches possibles du réel : mobiliser des outils de façon ouverte, libre.

- Fiches d'activités professionnelles

→ Toujours faire une entrée par domaine de compétence.

Les candidats déclarent un niveau de compétence qu'ils pensent avoir acquis en exploitant le niveau de détail du référentiel (à droite du tableau des compétences dans l'annexe).

→ Une fiche peut-être dupliquée autant de fois qu'il y a eu de variété d'activités pour la même compétence

→ Les autres domaines de compétences ne doivent pas faire le lien avec une autre fiche, pas de transversalité.

→

- CCF : les situations peuvent être en UC ou établissement

Le tuteur doit être impliqué pour l'évaluation « au fil de l'eau »

La grille (annexe 8 verso) doit être complétée grâce au tableau « degré de maîtrise des compétences » + il faut faire le lien avec les 6 critères d'évaluation du référentiel (ou de la circulaire page 5).

EPREUVE E6

- CCF : idem E5
- Ponctuel : idem avant
- Grille : 3 compétences démarche de projet + 2 compétences cœur de métier qui doivent être toutes mobilisées et vérifiées (+ lien avec les autres compétences issues du référentiel).

Annexe 12 : doc si candidature non recevable

IMPORTANT DE DIVERSIFIER L'HARMONISATION, tenir compte des différences de protocoles spécifiques (ponctuel, CCF), cela ne peut donc pas être la même harmonisation. Il faut que dans chaque protocole tous aient travaillé de la même manière.
Les évaluateurs sont les mêmes pour les deux protocoles.

Conclusion : recherche de la simplification. Ne pas faire du CCF une usine à gaz. Essayer de faire que l'évaluation entre dans les démarches de suivi individualisé.

PARTIE III - ATELIERS : POINTS A RETENIR

A - EVALUATION AU FIL DE L'EAU ET EVALUATION CERTIFICATIVE

FORME DE LA CERTIFICATION :

- **Au fil de l'eau** sur les deux années avec des oraux possibles autant de fois qu'il le faut
- + un moment symbolique, **l'évaluation certificative**, détaché où on statue sur le parcours, sans l'étudiant,
- « Besace » (fiches + annexes) créée par l'étudiant sur les 2 ans
- pas d'oral final, mais une agrégation des profils de la classe : les évaluations au fil de l'eau sont agrégées
- note d'examen donc pas communiquée mais quid des évaluations au fil de l'eau ?
- laisser la possibilité à l'étudiant de progresser, ne pas mettre toutes les évaluations, prendre les plus significatives et valoriser la progression => on forme pendant 2 ans
- La rédaction du document d'examen va préciser le positionnement sur les critères
- Pas de consigne précise nationale car laissé libre aux équipes

Objectif pour l'évaluation certificative :

- Avoir une donnée claire des compétences évaluées => il faut avoir les fiches + les évaluations réalisées « au fil de l'eau »
- Il faut que toutes les compétences soient couvertes au maximum.
- Veillez à la transparence des fiches pour éviter des discussions post évaluation certificative
- Quand : cela dépend des étudiants. Possibilité d'organiser plusieurs sessions.

QUI :

- Le professeur de GRC et un professionnel
- chaque professeur est libre de qui il convoque : un tuteur ou un professionnel détaché. Il faut que l'évaluation soit conjointe entre l'EN et la profession. Le professeur ressource n'est là que si le professionnel a un empêchement de dernière minute.
- liberté de l'organisation, chacun est libre de la mise en place

B - COMMENT RENDRE VISIBLE L'ACQUISITION DES COMPETENCES ?

- Créer un livret de compétence à mettre en place si et seulement si on le souhaite (rien d'imposé)
- Sur chaque fiche d'activité (forme libre) : insister sur la notion de démarche pour valider la notion de compétences (objectifs personnels de l'étudiant à faire ressortir pour le rendre acteur).
- Analyse réflexive du candidat à mettre en valeur
- Mettre en place un bilan fait sur chaque activité pour les compétence acquise : bilan intermédiaire fait par l'étudiant
- quid d'un bilan final fait par l'étudiant ? Pas utile pour certains collègues, utile pour d'autres qui veulent maintenir un oral final (ATTENTION : oral non noté car le travail a été fait en amont).

C - EVALUATION AU FIL DE L'EAU : TOTALE LIBERTE POUR DECIDER

- en UC : quelle place donnée au tuteur, comment participe-t-il ? donne-t-il une note ? L'équipe pédagogique peut évaluer « au fil de l'eau » en entreprise => liberté totale.

- en établissement : fiche écrite ? les fiches des épreuves ponctuelles pourraient servir au CCF => liberté
- La constitution de cas par les profs est possible pour valider certaines compétences
- L'intervention de professionnels dans ou hors de la classe peut donner lieu à validation des compétences
- Cas de l'étudiant qui travaille à côté de son UC de stage à envisager pour valider des compétences
- **GARDER UNE TRACE DU DOSSIER DE L'ETUDIANT AU LYCEE ou INFORMATISEE**

Remarques des collègues :

- Stage mai-juin trop tardif mais difficile de faire autrement car nous ne sommes en examens,
- Ne pas faire les CCF trop tard en 2^{ème} année car réunion d'harmonisation à gérer
- Cours relatif au réseau à faire en première année
- **NE PAS FORCLEMENT TRAVAILLER SELON LA PROGRESSION DU REFERENTIEL POUR DONNER DU SENS**
- Individualiser l'évaluation
- Donner une 2^{ème} chance => dire aux étudiants où ils en sont
- **Grille : note ou profil ? les deux sont possibles. Expliquer la grille aux étudiants et leur laisser la gérer.**
- Pb des visites en UC sachant que nous ne sommes pas toujours remboursés et que les tuteurs ne sont pas toujours compétents à traiter au cas par cas.

D - ELIGIBILITE DES ACTIVITES :

- Activité de 1^{er} niveau : en adéquation avec les 8 compétences et les compétences intermédiaires du référentiel
- **Le lieu des compétences (entreprise ou simulation : auront-elles la même valeur ? = OUI).**
Ex. : pour les étudiants qui n'auront pas mis en œuvre vente => Ok pour les NEGOCIALES ou un exercice en TP en classe.
- Si éligibilité des activités => quel niveau dans la compétence ? Traiter les compétences à deux chiffres, laisser celles à 3 chiffres pour l'enseignement des savoirs.
- Accepter toutes les activités en lien avec le référentiel et tolérer que les étudiants atteignent petit à petit leur niveau de compétence.

E - COMMENT EVALUER L'ENSEMBLE DES COMPETENCES E5 :

- Présenter l'UC et son contexte librement (**plusieurs UC si cela a été le cas : deux possibles sur les deux ans, cf. référentiel**)
- Mise en forme et présentation sur informatique possible
- Dans une fiche on peut avoir plusieurs activités mais surtout une compétence principale à valider
- **½ journées d'insertion possible dans une autre UC pour valider des compétences qui ne seraient pas possible dans l'UC de base**
- **possibilité de remplacer les ½ journées par des TD « à la carte » au lycée**
- Il faut valider les 4 compétences de C6
- Forme ponctuelle => Comment intégrer les manipulations informatique ? : Obligatoire et avec leur matériel, pas de temps dédié dans l'évaluation, évaluer les info cœur de métier, déclaratif (copie écran) + démonstratif. Si pas de démonstration : évaluer C6

partiellement. L'étudiant doit trouver des solutions personnelles s'il a besoin d'une connexion internet.

F - POINTS CLES A VERIFIER POUR E6 :

- Développement de la clientèle ET développement de l'offre (les deux obligatoirement). Le développement de l'offre ne peut pas être le suivi du développement de la clientèle, il doit être lié dès le départ.
- Evaluer la démarche de projet en 3 parties
- Ne pas sanctionner si plus de 10 pages (forme ponctuelle)
- Points clés : tenir compte du réseau pour juger si le PDUc est réaliste.
- Rien de nouveau dans l'épreuve par ailleurs.

PARTIE IV - ATELIERS DE L'APRES MIDI

Partie à compléter avec les documents envoyés ultérieurement par les collègues rapporteurs.

Q1. COMMENT RENDRE COMPATIBLE L'ESPACE DE LIBERTE PEDAGOGIQUE ET LES CONTRAINTES DE CERTIFICATION (Forme CCF, le « fil de l'eau » étant une modalité de la certification à appréhender)

➤ LES CONTRAINTES

- Temps : 2 ans
- Forme : existence de fiches pour ACRC. Peut-on adapter les 6 rubriques des infos listées dans le référentiel ? Oui
- Compétences, liées au référentiel de certification : quelle évaluation pour quel degré de compétence
- Nombre d'étudiants à gérer
- Rôle du tuteur à prendre en compte

Lors de la discussion entre collègues, les contraintes sont rapidement devenues annexes pour laisser la place à la liberté pédagogique.

➤ SYNTHÈSE : LA LIBERTÉ PÉDAGOGIQUE

⇒ Points d'entrées possibles pour l'évaluation des compétences :

- le cours => ouverture d'une fiche qui sera enrichie au fur et à mesure avec les autres points d'entrée. A noter que l'enseignant peut, s'il le souhaite, déstructurer le référentiel pour travailler des contenus en lien avec des compétences.
- la présence en UC, les stages en immersion,
- les autres actions : visites d'entreprises, accueil de professionnels, TD montés par l'équipe pédagogique, concours de vente...

⇒ Possibilité d'ouvrir et de gérer plusieurs fiches de compétences en parallèle. Permet d'individualiser la formation et l'évaluation.

⇒ **IMPORTANTÉ DE LA MISE EN ACTION DE L'ETUDIANT QUI GERE SA FORMATION : ETRE ACTEUR ET NE PAS SUBIR**

Lui donner les clés de la réussite : fiches et compétences, référentiel, pointage des compétences acquises, etc. Répondre à sa demande de validation de compétence (s'il est moteur dans ses progrès).

Q.2 COMMENT GARANTIR L'EQUITE INTER ET INTRA ETABLISSEMENT ?

Organiser des formations de collègues

- sur l'évaluation par compétence pour les professeurs de BTS MUC
- Quelles informations communes : grille d'évaluation, fiche d'activité, fiches PDUIC
- Activités éligibles

Evaluation :

- adapter l'évaluation aux contraintes : en UC, en établissement,
- avoir une réunion en début d'année pour exposer nos pratiques, (même si pas de frais de remboursement, il vaut mieux se voir)
- A partir de quoi harmoniser ?
- Seul élément commun : grille d'évaluation
- Tenir compte des différences d'environnement économique et social des établissements

Q.3. COMMENT DOCUMENTER LE PARCOURS ET LE PROFIL FINAL DE L'ETUDIANT POUR AVOIR LA TRAÇABILITE

- livret de compétence possible (préférer les versions numériques accessibles par tous)
- plusieurs type de production des étudiants en centre de formation (EDC, jeux de rôle....) en entreprise (enquêtes , relevés de prix)
- évaluation des professeurs

Outils informatisés (pistes pour mise en place possible) :

- PRONOTE : livret de compétence professionnalisé
- CERISE : (CRDP Poitiers) : livret de compétences et dépôt des dossiers numérisés.
- Evaluation/ appréciation par le tuteur avant chaque évaluation d'activité (rendue par mail)
- Autoévaluation par l'étudiant sur document commun

ENFIN, PELE MELE

ATELIER :

- individualiser le parcours de formation pour faire évoluer les compétences
- compétence (mise en situation compétence) si le candidat a réussi à progresser pour atteindre le **niveau EXPERT (= NIVEAU BTS)**
- possibilité de dire non à certains stages ou prévenir si pas possible de valider toutes les compétences
- Réaliser un positionnement initial, positionnement intermédiaire (liberté pédago pour la fréquence mais le faire régulièrement)
- positionnement par rapport à la classe : certains sous-groupes peuvent ne pas avoir validé des compétences
- idée d'un bilan en fin de première année ou début d'année pour donner des perspectives d'évolution à chaque candidat

MODALITE D'ACCOMPAGNEMENT DIFFERENCIE

- terrains de stage listés page 7
 - quels outils de suivi : tableaux de suivis (attendus à échéance + adaptation à l'actualité de l'UC) avec objectifs attendus, une fiche par activité et un tableau récapitulatif (livret tuteur-prof-élève)
 - remédiation : s'adapter à l'UC et proposer des activités complémentaires : sketches de vente, jeux de rôles, mise en situation, application à l'aide de cas professionnels
 - niveau d'exigence et d'exhaustivité ? évaluer les compétences à 2 chiffres (laisser celles à 3 chiffres pour le professeur)
 -
-

ARTICULATION DES DISPOSITIFS PEDAGOGIQUES POUR DEVELOPPER LES COMPETENCES

- Dispositifs pédagogiques variés pour valider les compétences
 - C41 vendre, jeux de rôles, collaboration avec le tuteur
 - C42 assurer la qualité de service : SAV => Echange en groupe, analyses baromètre de satisfaction, enquêtes client mystère, Comparaison, analyse de graphiques (pour jouer sur C6), Création PLV et ILV
 - C53 : étude et travail sur le plan de masse, avantages et inconvénients, proposition de réagencement
 - C54 : plan promotionnel ou d'animation (en fonction des consignes du réseau)
 - C6 : préparer la validation C2i, créer powerpoint sur contexte UC (+C6), tableaux de bord, graphiques,
-

CONCLUSION GENERALE ET CONSIGNES DE TRAVAIL AUX FORMATEURS DE PROFESSEURS

- Sujet peu traité : l'organisation pédagogique stage et établissement
- CCF : les évaluations sont au coup par coup en fonction de l'étudiant et de sa progression dans l'acquisition des compétences
- Accompagner les collègues pour qu'ils s'approprient les nouvelles modalités : ouvrir le champ des possible et ne rien fermer. Il faut les rassurer et les inciter à prendre des initiatives. Les laisser LIBRES de décider pour quasiment tout !