

FORMATION L'ÉVALUATION

Economie-gestion en lycée professionnel

Académie de la Guyane – 2014-2015

Formation

- **Date** : vendredi 05 Décembre 2014
- **Lieu** : LP Raymond TARCY / Saint Laurent du Maroni
- **Public** : professeurs stagiaires et détachés en économie-gestion (LP)

- **Objectif** : Maîtriser les différentes modalités, formes et outils d'évaluation

Sommaire

- 1 Pourquoi évaluer ?
- 2 Que faut-il évaluer ?
- 3 Les différentes formes d'évaluations
- 4 Les différents types d'évaluation : définitions
- 5 Quand évaluer ?
- 6 Comment évaluer ?
- 7 Les différentes modalités d'évaluations certificatives
- 8 Activité : production d'évaluations à partir d'un objectif pédagogique donné

1. Pourquoi évaluer ?

L'évaluation comme moyen de connaître :

- Les représentations des élèves préalablement à l'étude d'une séquence d'apprentissage
- L'acquisition des prérequis nécessaires à l'étude d'une séquence ou d'une séance
- La compréhension des consignes et tâches à réaliser
- Le degré d'acquisition des savoirs en cours d'apprentissage
- Le degré d'acquisition des comportements professionnels en cours d'apprentissage
- Le degré d'acquisition de la compétence intermédiaire en fin de séquence
- Le degré d'acquisition effectif d'une compétence terminale pour la certifier lors d'une épreuve d'examen

2. Que faut-il évaluer ?

◆ Les comportements professionnels

Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers
ANNEXE I. b.: RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

ACTIVITÉ 1 : L'ACCUEIL EN FACE À FACE

COMPOTEMENTS PROFESSIONNELS COMMUNS AUX TÂCHES DE L'ACTIVITÉ A1		
TÂCHES	COMPOTEMENTS PROFESSIONNELS COMMUNS AUX TÂCHES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
T11.1 La prise de contact T11.2 Le filtrage T12.1 L'analyse de la demande T12.2 Le traitement de la demande : <ul style="list-style-type: none">• L'information• L'orientation• Le conseil T12.3 L'assistance et la prise en charge T12.4 La gestion de l'attente T12.5 La prise en note et la transmission de messages T13.1 La prise de congé	<p>Pour toutes les situations professionnelles qui correspondent à cette activité, le personnel chargé de l'accueil doit adopter les comportements professionnels suivants afin de véhiculer une image valorisante et fidèle de l'organisation :</p> <p>CP1 Adopter une tenue vestimentaire, une présentation et une posture professionnelles</p> <p>CP2 Faire preuve de pro-activité (aller au devant du client/usager), de disponibilité, d'ouverture (sens du service)</p> <p>CP3 Faire preuve de courtoisie, d'empathie</p> <p>CP4 Maîtriser ses émotions et ses attitudes</p> <p>CP5 Avoir le souci de la satisfaction du client/usager et de ses attentes</p> <p>CP6 Respecter la procédure d'accueil</p>	<p>La personne chargée de l'accueil contribue à véhiculer une image positive de l'organisation.</p> <p>Les comportements sont adaptés à la situation.</p> <p>La charte d'accueil, les procédures, les consignes sont respectées.</p>

◆ Les savoirs associés : connaissances professionnelles

Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

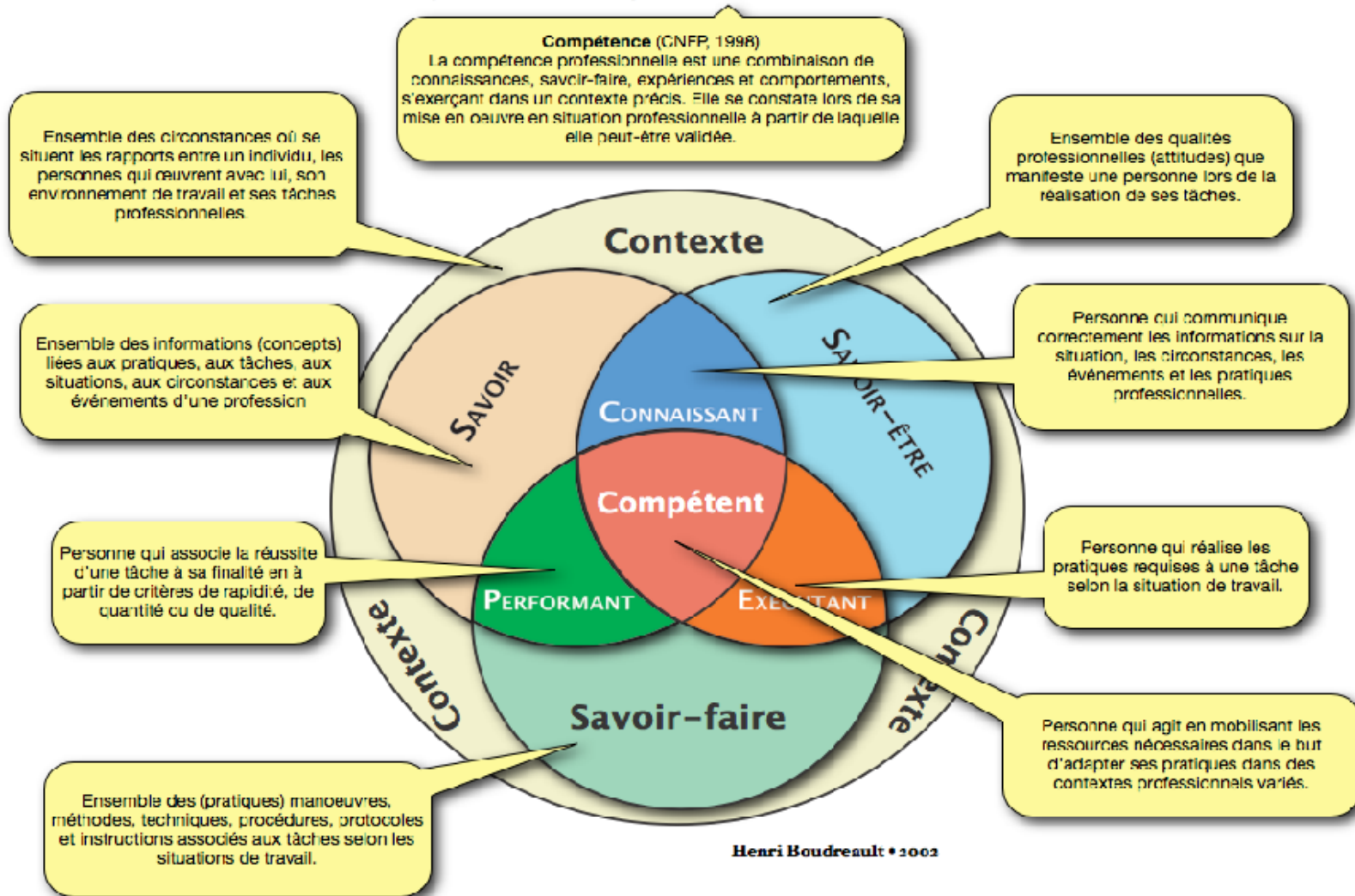
<p>T12.3 L'assistance et la prise en charge</p>	<p>C123.1 Accompagner et assister les clients/usagers (automates, formulaires) C123.2 Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfants, VIP...) C123.3 Porter les premiers secours</p>	<p>CP123.1 Adapter le langage, le paralangage ou le support à l'interlocuteur CP123.2 Se montrer rassurant CP123.3 Respecter les consignes de sécurité CP123.4 Etre réactif</p>	<p>S12.3 La procédure d'accueil – L'assistance Les règles juridiques applicables aux personnes à besoins spécifiques La typologie des besoins spécifiques en fonction de l'environnement professionnel Les méthodes d'assistance</p>	<p>L'assistance/prise en charge est personnalisée et adaptée à la situation. Les règles juridiques sont respectées La qualité de l'assistance correspond aux besoins du client/visiteur</p>
<p>S12.3 La procédure d'accueil - L'assistance</p> <p>Les règles juridiques applicables aux personnes à besoins spécifiques.</p> <p>La typologie des besoins spécifiques en fonction de l'environnement professionnel.</p> <p>Les méthodes d'assistance</p>	<p>La typologie des personnes accueillies en besoin d'assistance est définie selon le lieu de l'accueil : gare, aérogare, salon, événement, hall d'accueil. Les pratiques d'assistance sont fonction des besoins. La réglementation juridique en matière d'accueil des personnes en besoin d'assistance : référence à la loi n° 2005-102 du 11/02/05 pour l'égalité des droits et des chances et à la circulaire du 20/04/09 relative à l'accessibilité des bâtiments.</p>			

◆ Les compétences intermédiaires

A2.1 La prise de contact téléphonique

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
T21.1 La réception des appels entrants et internes	<p>C211.1 Maîtriser les fonctionnalités du standard</p> <p>C211.2 Accueillir, saluer, se présenter</p>	<p>CP211.1 Respecter une procédure d'accueil téléphonique</p> <p>CP211.2 Faire preuve de disponibilité, de réactivité.</p> <p>CP211.3 S'adapter à tout type d'interlocuteurs</p>	<p>S21.1 Les standards téléphoniques</p> <p>La typologie</p> <p>Les fonctionnalités</p> <p>S21.2 L'accueil téléphonique</p> <p>Les enjeux</p> <p>Les étapes</p> <p>Les chartes et normes liées à l'accueil téléphonique</p>	<p>Les manipulations sont réalisées sans erreur</p> <p>Les chartes ou protocoles sont respectés (temps de prise en charge, temps d'attente, qualité de l'information, qualité de l'accueil téléphonique...).</p> <p>L'appel est pris en charge rapidement conformément aux usages ou aux normes propres à l'organisation.</p> <p>L'interlocuteur se sent le bienvenu, écouté, compris. Il est satisfait du résultat de son appel. Il conserve une bonne image de l'organisation.</p>

Compétence professionnelle



3. Les différentes formes d'évaluations

Les évaluations peuvent être :

- ✓ orales,
- ✓ écrites,
- ✓ pratiques,
- ✓ mixtes (orales et pratiques par exemple)

Orales :

- pour vérifier les prérequis,
- pour vérifier la compréhension d'une consigne en la faisant reformuler,
- pour vérifier la mémorisation de savoirs, de méthodes,
- pour vérifier l'acquisition d'une compétence orale (*ex : mener un échange téléphonique en utilisant les techniques de communication par téléphone*), ...

Ecrites :

- pour vérifier la mémorisation du vocabulaire professionnel, d'une méthode, d'une procédure professionnelle, des savoirs associés, des pré-requis,
- pour réinvestir suite à une synthèse (*ex : exercices d'application*) ...
- pour évaluer une compétence écrite (*ex : rédiger un message de prospection*),
- pour traiter un cas concret (*ex : dégager les avantages du produit ou du service pour la clientèle ou les usagers*),

Pratiques :

pour vérifier le niveau d'acquisition :

- d'un comportement professionnel (*ex : adopter une attitude professionnelle d'accueil : ponctualité, élocution, posture, disponibilité, tenue*),
- d'une technique (*ex : emballer les produits*),
- d'une compétence pratique et orale (*ex : saluer et recevoir un interlocuteur*), (*ex : mener un entretien de vente*),
- de l'usage d'un outil ou d'un logiciel (*ex : mesurer et suivre les indicateurs de performances avec les outils appropriés – tableur*).

4. Les différents types d'évaluation : définitions

- **Evaluation diagnostique**
- **Evaluation formative**
- **Evaluation sommative**
- **Evaluation certificative**

Evaluation diagnostique

- Envisagée **en début d'apprentissage ou de formation**, elle intervient pour vérifier les prérequis nécessaires à la continuité de l'apprentissage.
- L'évaluation diagnostique a pour objectif principal de permettre d'observer les compétences et **d'apprécier les réussites, ainsi que les difficultés éventuelles des apprenants, considérés individuellement, à un moment précis** de leur apprentissage. Elle fournit ainsi des repères pédagogiques pour organiser la suite des apprentissages et les adapter aux besoins particuliers.

Exemple : l'évaluation diagnostic permettant d'orienter les élèves de 2^{nde} vers différents ateliers d'accompagnement personnalisé.

Evaluation formative (1)

- Evaluation entièrement **intégrée à l'apprentissage**. Centrée sur l'élève, elle mesure ses résultats en fonction d'objectifs opérationnels. Elle indique également à l'enseignant comment se déroule son programme pédagogique et quels sont les obstacles auxquels il se heurte.
- L'évaluation formative permet de **situer la progression de l'élève par rapport à l'objectif donné**, autrement dit, c'est une évaluation qui est censée :
 - Aider l'apprenant à apprendre.
 - Informer l'apprenant sur ce qu'il sait faire et sur ce qui lui reste à apprendre pour savoir faire.
 - Situer sa progression par rapport à un objectif donné.

Evaluation formative (2)

- Elle accepte les erreurs car elles sont sources d'apprentissages. De plus, elle favorise l'entraide en valorisant les réponses correctes et les réussites.
- Pour l'enseignant : l'évaluation formative permet de mobiliser et différencier les ressources nécessaires pour aider chaque élève à progresser vers l'atteinte des objectifs d'apprentissage.

Evaluation sommative

- L'évaluation est sommative lorsqu'elle s'effectue en fin de séquence d'apprentissage ; elle permet de vérifier l'acquisition des compétences, d'en faire un inventaire.

Evaluation certificative

- L'évaluation certificative se fait également en fin de formation ; il s'agit ici de dresser le bilan des connaissances et des compétences de l'apprenant.
- Sa fonction essentielle est la délivrance d'un diplôme.

5. Quand évaluer ?

- **Avant la séquence** : évaluations diagnostiques
 - *représentations,*
 - *prérequis*
- **Pendant la séquence** : évaluations formatives
 - *degré d'acquisition,*
 - *mises en application pour déterminer les remédiations nécessaires*
- **A la fin de la séquence** : évaluations sommatives
 - *acquisition ou non de la compétence intermédiaire visée*
- **Après plusieurs séquences ciblées** : évaluations certificatives en CCF ou par épreuves ponctuelles
 - *lorsque les compétences d'une épreuve certificative ont été traitées*

6. Comment évaluer ?

- Partir de l'**objectif pédagogique** visé lors de la séquence d'apprentissage : « être capable de.... ».
- **Communiquer cet objectif** aux élèves pour qu'ils sachent sur quoi ils sont évalués.
- Déterminer les **critères à atteindre**, les exigences attendues.
- Construire des **situations d'évaluation** en adéquation avec l'objectif et les critères de performance à atteindre.

6. Comment évaluer ?

...2

- Proposer un contexte professionnel au plus près des « conditions de réalisation » indiquées dans le référentiel.

Conditions de réalisation :

Dans le cadre

D'un contexte professionnel : l'activité se situe à l'accueil, dans le secteur du transport, de l'évènementiel, ou sédentaire (gare, aéroport, salon, évènement, hall d'accueil).

Un espace physique d'accueil : banque d'accueil, guichet, comptoir, présentoirs, espace d'attente, stand, borne ou guichet automatique.

Un poste de travail sédentaire ou mobile (ordinateur, réseau local, téléphone, standard téléphonique).

Avec

Des consignes de filtrage (générales, ponctuelles : indisponibilités, absences), une charte d'accueil, un code de courtoisie, un référentiel qualité, un annuaire interne sur support papier ou numérique, un organigramme.

Des supports papier ou numériques : plan des locaux, cahier des clients/ visiteurs, bloc notes, agendas de collaborateurs, questionnaire de satisfaction, messagerie électronique, logiciels spécifiques.

A partir

De l'observation et de l'analyse de lieux et contextes d'accueil

De situations d'accueil réelles (vécues en PFMP) ou sous forme de jeux de rôle (simulés).

De consignes précises et de supports d'observation et d'analyse : comportements à observer ainsi que leurs conséquences positives ou négatives sur la relation, la satisfaction du client/ visiteur

6. Comment évaluer ?

...3

- Formuler précisément les **consignes** pour qu'elles soient **univoques** et sans interprétation.
- Eviter les questionnements dont les réponses peuvent être aléatoires et ne permettent pas de vérifier l'acquisition de la compétence ou la compréhension d'une notion (ex : oui/non, vrai/faux).

6. Comment évaluer ?

...4

- En **évaluation formative** :
 - Amener l'élève à **s'auto-évaluer** par une analyse, une justification de sa prestation ou de sa pratique.
 - Lui **faire prendre conscience** de son degré d'acquisition.
 - **Rassurer** les élèves, leur permettre de se tromper, de faire des erreurs, de les analyser et d'y remédier.
 - **Valoriser** les réponses satisfaisantes.
 - Faire observer la situation par les autres élèves pour qu'ils **analysent la prestation** (grille de critères à observer).

6. Comment évaluer ?

...5

- Lors de l'évaluation sommative de compétences, s'en tenir aux critères de performance indiqués dans le référentiel : « on exige ».

Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

A1.1 La première phase d'accueil

TÂCHES	COMPETENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
T11.1 La prise de contact	<p>C111.1 Saluer et recevoir le client/usager</p> <p>C111.2 Identifier et caractériser le visiteur ¹</p> <p>C111.3 Personnaliser la relation</p>		<p>S11.3 L'expression orale Les codes (politesse), les registres de langage, l'interculturalité Le langage verbal et le langage non verbal L'articulation, le débit Les postures, la gestuelle</p> <p>S11.4 La procédure d'accueil - La prise de contact Les étapes et les supports La qualification des personnes accueillies et de leur demande</p>	<p>L'arrivée du visiteur est rapidement prise en compte. La communication orale est professionnelle et correspond aux exigences de la situation. L'expression est claire et concise. Le visiteur est identifié et se sent le bienvenu.</p>

- Proposer une situation professionnelle au plus près des « conditions de réalisation » indiquées dans le référentiel.
- Prévoir un temps de réalisation suffisant pour permettre à la majorité des élèves de réaliser la tâche intégralement.
- S'il s'agit d'une évaluation notée, établir un barème et le communiquer aux élèves.

7. Les différentes modalités d'évaluations certificatives

- Les référentiels de chaque diplôme décrivent dans les annexes « **règlement d'examen** » et « **définition des épreuves** » les caractéristiques des épreuves : coefficient, mode, durée, objectifs, contenu, critères d'évaluation, forme de l'évaluation.

7. Les différentes modalités d'évaluations certificatives

- **Evaluation ponctuelle certificative : orale, écrite, pratique, ou mixte**
- **Contrôle en cours de formation**
- **Evaluation en établissement de formation**
- **Evaluation en milieu professionnel**

1. Evaluation ponctuelle certificative : orale, écrite, pratique, ou mixte

- Règlement d'examen bac Pro GA - extrait

RÈGLEMENT D'EXAMEN

ANNEXE II b

Baccalauréat professionnel Spécialité : GESTION-ADMINISTRATION			Candidats				
			Scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, Apprenti dans un CFA ou section d'apprentissage habilité, Formation professionnelle continue dans un établissement public	Scolaire dans un établissement privé hors contrat, Apprenti dans un CFA ou une section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans un établissement privé, Candidat justifiant de 3 années d'activité professionnelle, Enseignement à distance	Formation professionnelle continue dans un établissement public habilité		
ÉPREUVES	Unité	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode
E1 - Épreuve scientifique et technique	U1	2					
Sous-épreuve E 11 <i>Économie-Droit</i>	U11	1	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF
Sous-épreuve E 12 <i>Mathématiques</i>	U12	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h	CCF
E2 - Gestion administrative des relations avec le personnel	U2	4	Ponctuel écrit	3 h	Ponctuel	3 h	CCF
E3 - Pratiques professionnelles de gestion administrative <i>Épreuve prenant en compte la formation en milieu professionnel</i>	U3	10					

1. Evaluation ponctuelle certificative : orale, écrite, pratique, ou mixte

- **Définition des épreuves Bac Pro VENTE – extraits**

E2 - Négociation - Vente Coefficient : 4	U2
---	-----------

A - Objectifs

Cette épreuve orale et pratique vise à apprécier la maîtrise par le candidat des techniques de vente et son aptitude à mener une négociation.

B - Contenu

Les compétences et savoirs associés de l'unité U2 « Négociation - Vente » sont les suivants :

1. Evaluation ponctuelle certificative : orale, écrite, pratique, ou mixte

- Compétences : Négociateur : C2
- Savoirs associés : Communication - Négociation : S2 - Mercatique : S4.4. L'entreprise et son marché

C - Critères d'évaluation

- Qualité de l'expression orale ;
- Qualité de la communication professionnelle dans une situation négociation – vente ;
- Aptitude à mettre en œuvre des techniques de négociation adaptées à une situation donnée ;
- Pertinence et rigueur de l'analyse de la négociation.

D - Forme de l'évaluation

1 - Ponctuelle : Évaluation orale et pratique d'une durée de 40 minutes maximum, précédée d'un temps de préparation de 30 minutes.

Le support de cette épreuve est constitué par le dossier « produits - Entreprises – Marchés » réalisé par le candidat et prenant appui sur sa formation en entreprise ou sur son activité professionnelle.

11 - Composition du dossier

Le dossier de 8 à 10 pages maximum, sur support papier est élaboré à l'aide de l'outil informatique. Il peut être accompagné de quelques annexes si celles-ci éclairent le dossier proprement dit. **Il comporte deux parties :**

- Une partie relative à une ou deux entreprises retenues par le candidat comme support de l'épreuve. Cette partie de deux pages maximum par entreprise présente les principales

2. Contrôle en cours de formation

- **Les objectifs du CCF**

Adapter l'évaluation à la diversité des situations de formation

Le CCF s'effectue dans le cadre même de la formation, en établissement et en milieu professionnel. Les activités et les supports d'évaluation prennent donc en compte la diversité des équipements utilisés pour la formation et les spécificités du contexte local.

Rapprocher l'évaluation de l'acte de formation

Parce qu'il se déroule pendant la formation et non à l'issue de celle-ci, le CCF permet de rétroagir sur la formation. Les situations d'évaluation peuvent donner lieu à des synthèses qui aident le candidat à se situer dans sa formation et constituent pour lui un élément de motivation.

2. Contrôle en cours de formation

- **Les principes pédagogiques du CCF**

- **L'homogénéité de l'évaluation**

Le CCF évalue les mêmes compétences et connaissances terminales, que les épreuves ponctuelles.

- **L'approche globale de l'évaluation**

Le CCF ne consiste pas à fractionner l'activité prévue pour une épreuve ponctuelle.

- **Des situations d'évaluation en nombre limité**

Elles sont fixées par le règlement d'examen.

- **Des compétences évaluées en une seule fois**

- **Une évaluation individualisée lorsque l'élève est réputé avoir atteint le niveau requis.**

3.Evaluation en établissement de formation

Construire une situation d'évaluation d'une unité du domaine professionnel

Le règlement particulier de l'examen spécifie les situations d'évaluation en établissement de chaque épreuve.

- **a) Les données du contexte**
- **b) La méthode**
- **c) La mesure de la performance des candidats**

4.Évaluation en milieu professionnel

Les principes de l'évaluation en entreprise

- La construction d'une situation d'évaluation en entreprise doit prendre en compte deux facteurs :
 - le **partage de la responsabilité de l'évaluation** entre professeurs et tuteurs,
 - la **situation de travail réel** qui est souvent globale et complexe.
- L'évaluation des compétences liées à une unité de certification s'effectue par **l'observation du comportement du candidat à son poste de travail**, dans des phases d'activité prescrites favorables.

4. Evaluation en milieu professionnel

- **Les deux modalités principales d'évaluation en entreprise**

Les dispositions relatives à l'évaluation des périodes de formation en entreprise sont **définies par le règlement d'examen de chaque spécialité de diplôme.**

Selon le niveau de formation et selon les spécialités de diplôme, on distingue deux modalités principales d'évaluation :

a) Une évaluation basée sur l'observation

b) Une évaluation basée sur l'observation et sur un dossier de synthèse

- une observation par le tuteur, du candidat à son poste de travail,
- un dossier de synthèse
- un oral de présentation des travaux réalisés en entreprise

8. Production d'évaluations à partir d'un objectif pédagogique donné

- Travail par groupes de 2 personnes
- Objectif des évaluations issu des référentiels tertiaires
- 1 heure de préparation
- 1 heure de restitution par l'ensemble des groupes

- **Consignes :**
- Produire une évaluation formative ou une évaluation sommative.
- Préciser la compétence évaluée, les savoirs associés, les comportements professionnels attendus.
- Proposer une situation d'évaluation : contexte, documents, ressources, matériels, environnement, consignes aux élèves.
- Préciser les critères d'évaluation retenus, le niveau d'exigence attendu.