

SESSION D'ACCOMPAGNEMENT BTSA TC Décembre 2013

Epreuve E7-2

Compte-rendu d'atelier

Idées de questions à poser lors de l'oral pour faire ressortir les capacités mises en œuvre par l'étudiant lors de ses SPV.

Problématique : difficulté à faire parler un étudiant lorsqu'il a échoué ou lorsqu'il a trop bien réussi (peur de se vanter)

Type de questions proposées :

- Pourquoi avez-vous choisi cette SPV ?
- Quels étaient les objectifs que vous vous étiez fixés ?
- Quelles étaient les attentes de l'entreprise ?
- Quelles étapes avez-vous mis en œuvre pour réaliser la mission ?
- Si vous aviez eu plus d'autonomie, qu'auriez-vous fait ?
- Quelles capacités avez-vous mobilisées au cours de vos 2 SPV ?
- Pouvez-vous transférer ces capacités dans une autre situation ?
- Faire repréciser une qualité, un savoir-faire annoncé lors de l'exposé de la SPV
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de la mise en œuvre de vos SPV ?
- Comment avez-vous géré les imprévus ?
Et si c'était à refaire, que faut-il garder, modifier ou supprimer ?
- Avec le recul, comment envisageriez-vous cette SPV ? Pensez-vous à des points d'amélioration ?
- Comment avez-vous vécu la (les) relation(s) professionnelle(s) (aisance/difficultés rencontrés) ? Comment avez-vous préparé la (les) rencontre(s) ? Avez-vous saisi le rôle de votre (vos) interlocuteur(s) ?
- Quels outils ont été mobilisés pour cette SPV ?
- Quelles sont les capacités à améliorer ou à acquérir dans le cadre de votre projet professionnel ?
- Êtes-vous capable de renouveler cette activité en toute autonomie ? Sinon, quelle partie de l'activité vous pose problème ?
- Quels conseils donneriez-vous à quelqu'un qui devrait remplir cette même mission ?
- Comment valoriseriez-vous vos expériences sur un CV ?
- Quels sont les indicateurs de réussite – ou non – de vos objectifs ?
- auprès de qui auriez-vous pu trouver les informations qui vous ont manquées ?
- Qu'est-ce qui vous a freiné lors de la réalisation de vos SPV et comment passer outre ?
- Qu'est-ce qui vous aurait aidé pour surmonter vos difficultés ?
- Comment expliquez-vous que votre maître de stage vous ait accordé plus d'autonomie lors de l'avancement de vos SPV ?
- Quelles sont les capacités nécessaires pour réussir votre SPV ?
- Qu'est-ce que vous avez aimé réaliser ?
- Quelles preuves pouvez-vous apporter pour illustrer vos SPV ?
 - récit d'expérience (descriptif)
 - supports amenés par le candidat (photos, documents de travail,...)

La question « qu'est-ce qui vous reste à acquérir comme compétences pour être un commercial expérimenté » est jugée trop ambitieuse.

Remarque : la formulation des qualités requises est difficile pour les jeunes, du coup les réponses sont souvent trop superficielles mais peuvent permettre d'amorcer la préparation (pour les équipes) voire l'interrogation (jurys)

Nathalie FLIPO : c'est au jury à orienter les questions et inciter le candidat à développer les

réponses (cf rapport Hervieu sur la mobilité des enseignants¹ et la difficulté pour ceux-ci d'identifier des compétences transversales)

Apports des autres groupes :

Justification des SPV à développer davantage et à transformer en problématique

Nathalie FLIPO : en préparant les candidats avec la grille, on les force à retrouver la problématique qui sous-tend les SPV (c'est la différence entre le niveau Bac pro et BTS : l'apparition d'une vraie problématique en BTS)

- Si vous deviez confier ce projet à un collaborateur, quelles compétences devrait-il avoir ?
- Avez-vous mobilisé ces compétences pour la réalisation de vos SPV ? Oui /non et pourquoi ?

Nathalie FLIPO : exemple : « *je n'ai pas pu car j'étais trop timide* » :

- Comment pourriez-vous donc dépasser cela ? (remédiation)

Ce n'est pas le résultat qui est évalué mais l'aspect réflexif. Ce qui suppose de mettre l'étudiant en confiance. Adopter une posture d'écoute.

Utiliser les techniques de relance si la réponse n'est pas complète (reformulation...).

Partir du Je, plutôt que du vous : (éviter les questions trop critiques ou qui pourraient laisser entendre que l'étudiant est mis en cause) Exemple : Je n'ai pas compris [tel aspect...] au lieu de Vous n'avez pas dit cela...

Ne pas déconseiller aux candidats de présenter des SPV qui n'auraient pas abouti : l'analyse réflexive peut être plus riche.

Remarque : ne pas mettre de côté l'aspect technique

Point sur Savoir, savoir-faire, savoir-être :

Corinne LEPINE : Compétence = combinaison des S/SF/SE mis en œuvre dans une situation complexe

L'étudiant doit prendre conscience de ce qu'il a réellement appris (dans une optique d'embauche).

L'approche S/SF/SE permet de concrétiser certains savoirs, mais des confusions qui seraient faites entre la reconnaissance des S/SF/SE n'ont pas à être pénalisées.

Nathalie FLIPO : Il s'agit surtout de garder à l'esprit que l'évaluation ne porte pas exclusivement sur des savoirs.

Nathalie FLIPO : l'explication passe souvent par un questionnement technique et celui qui n'aura pas vécu la SPV (notamment sur son aspect technique) aura du mal à la restituer.

Le questionnement mettra en évidence les parties commerciales et techniques.

Nathalie FLIPO : difficulté *de la preuve*

Le jury n'est pas toujours sûr que le candidat ait réellement vécu sa SPV.

Solution : Attestation stage ?

Non, plutôt au candidat à apporter le maximum de preuves (photos, document...). Si le jury est hésitant, le doute doit profiter au candidat

Nathalie FLIPO : place *de la technique*

On n'a pas à vérifier par des questions de cours les connaissances techniques mais des questions pertinentes sur les aspects techniques permettent de valider des capacités (la question doit être formulée en lien avec la SPV). Le candidat doit être capable de présenter son bilan de compétence de façon intégrative.

Il reste donc de la place pour les compétences techniques.

1

Les étudiants peuvent avoir un ressenti autre (question trop scolaire ou trop déconnectée de la SPV) mais aux examinateurs de bien rester dans le domaine large de la SPV.

Question : les savoir-être et savoir-faire peuvent-ils émaner d'expériences en dehors de la formation ? (Ex: capacité à travailler en équipe acquise en sport collectif)

Expérience qui peut être en lien avec la SPV.

Cela peut être abordé mais attention à ce que le questionnement ne déborde pas de façon excessive sur ces expériences extérieures.

Les indicateurs savoir, savoir-faire, savoir-être ne visent qu'à rappeler aux membres du jury que le questionnement porte sur des capacités et non pas des connaissances en tant que telles. **Il ne s'agit pas de demander à l'étudiant de catégoriser ce qui relève de savoirs, savoir-faire, savoir-être, mais d'identifier les capacités mobilisées ou non.**

Question : comment sont évaluées les 10 min de présentation ?

Il n'y a plus de critères dédiés à la forme de l'exposé, pas de plan type prévu lors de la soutenance ni de figure imposée.

Y a-t-il une pénalité si une seule SPV est présentée dans l'exposé oral ?

On ne note pas les 2 SPV séparément, c'est une évaluation globale des 2 SPV.

Si 1 seule SPV présentée à l'oral, on pose des questions sur les 2.

Nathalie FLIPO : le jury se place un peu dans la position du recruteur : a-t-il atteint le niveau d'exigence, oui ou non ?

Risque : une dérive vers 1 SPV sur les 2 très faible est possible car pas de notation de chaque SPV individuellement.

Comment le gère-t-on ?

Et plus globalement, comment gère-t-on les candidats qui ne respectent pas les consignes ?

1 SPV présentée (dans l'écrit et la soutenance) : proposition mettre 2/4 devant SPV (2 premiers critères : justification et présentation des SPV) et garder le global pour ne pas pénaliser trop lourdement les étudiants.

Nathalie FLIPO : la note de service précise bien 2 SPV, si une seule est présentée l'étudiant sera de fait pénalisé.

Chaque coordinateur doit bien vérifier la pertinence des entreprises de stage afin de permettre la mise en œuvre de plusieurs SPS du référentiel

Impossible en apprentissage car obligation de prendre un candidat qui a signé un contrat avec une entreprise.

Pour eux possibilité de faire un stage dans une autre entreprise (si l'employeur est prêt à le financer et à donner son accord).

Remarque : Le problème du contexte qui n'apparaît plus dans la grille.

Réponse : cela peut transparaître dans la justification du choix de la SPV ou dans l'intro.

Il n'est pas nécessaire de faire référence à un numéro de SPS dans la présentation orale des SPV.

Accompagnement des apprenants :

Propositions :

- éclaircir les liens entre savoir, savoir-être et savoir-faire
- étudier les 17 SPS en séance de pluri
- étudier les FDA (fiches d'activité) avec les étudiants ainsi que le référentiel professionnel est de nature à aider les étudiants à identifier leurs SPV
- préciser les attendus du BTS
- faire anticiper les SPV avant les départs en stage
- Travailler à partir de la grille d'évaluation
- Etablir un échéancier (situations variables selon établissements)
- faire décrire par un professionnel des compétences à mobiliser sur un tel poste puis synthèse par les apprenants
- donner des indications sur le type d'entreprise à rechercher
- simuler des entretiens d'embauche employé/employeur
- préparer à la recherche de SPV, au développement de certaines capacités, avant le stage
- assurer un suivi en face à face et par téléphone
- présenter et/ou retour réflexif sur les SPV lors du retour de stage
- les TC2 peuvent présenter leurs SPV aux TC1
- Préparer les oraux avant de rendre les fiches SPV écrites
- réaliser des oraux devant un enseignant / formateur puis plusieurs, devant la classe...

Question : où est évaluée la qualité de la prestation lors de l'oral de l'étudiant ?

Nathalie FLIPO : Pas dans la grille (ce n'est pas une capacité évaluée isolément dans l'épreuve), on le retrouve dans « entrer en relation avec les professionnels du champ. Compétence qui irrigue la grille dans son intégralité.

Question : Peut-on former les enseignants sur l'évaluation des capacités et compétences ?

Nathalie FLIPO : non pas pour le BTS TC spécifiquement mais oui si c'est dans le cadre de formation générale à l'ENFA.

Corinne LEPINE : différence capacités et compétences : un inspecteur observe les capacités à enseigner d'un enseignant débutant, et il observe les compétences lors d'une inspection en cours de carrière (niveau d'exigence + élevé).

Problématique : Disparité de l'évaluation des capacités par les formateurs.

Détailler la grille pour éviter cela ? Si on saucissonne, on perd de vue la globalité

Nathalie FLIPO : petite bibliographie sur les difficultés et biais de l'évaluation²

Corinne LEPINE : il peut être plus stimulant et plus constructif de préparer l'oral et d'entraîner les étudiants au questionnement réflexif avant de construire les 2 fiches SPV.

Dans le document synthétique, faut-il seulement nommer ou détailler + les SPV ?

Réponse Nathalie FLIPO : "l'objet de l'écrit est de présenter le contexte, la mission et l'action, et pas de développer les SPV qui sont l'objet de l'oral"

Corinne LEPINE : La SPV peut être explicitée si l'intitulé n'est pas suffisamment clair.

Forme de la note synthétique ? avec intro ? conclusion ?

Nathalie FLIPO : aucune obligation, on accepte différentes présentations et les outils de visualisation, si le contenu est pertinent.

² BUTERA F., *L'évaluation, une menace ?*, PUF, 2011 (collectif)

MARCEL J-F, SAVY H, (sous la coordination de), *Evaluons, évoluons*, Educagri, 2013

Rôle du maître de stage / d'apprentissage :

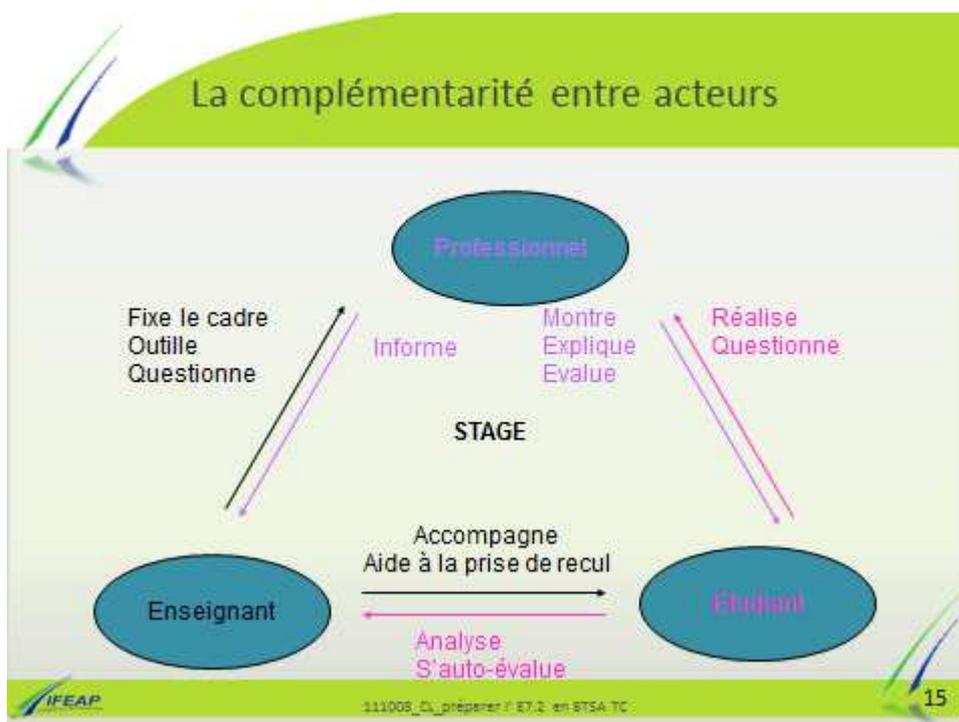
Remarque : Disparité d'implication des maîtres de stage suivant les établissements et les entreprises :

Effort de communication accru à faire auprès des maîtres de stage.

Propositions :

- Rencontrer les MA / MS pour leur expliquer les SPV
- document à donner ou envoyer en complément de la visite
- réunir des maîtres de stage
- anticiper le déroulement de la SPV par le maître de stage
- Le professionnel intègre le jeune dans la structure
- En amont, le maître de stage définit avec l'apprenant les missions du stage et les contractualise (mission annexée à la convention de stage / contrat).
- Définit avec l'équipe pédagogique le niveau de responsabilité confié à l'apprenant.
- Rencontrer les maîtres de stage/apprentissage : en entreprise ou en établissement
- Accompagner (méthodes, données économiques ...) l'apprenant dans la réalisation des SPV
- que le maître de stage ouvre un dossier sur un ordinateur pour mettre toutes les informations utiles pour l'étudiant
- bien différencier responsable de l'entreprise et maître de stage
- intégrer des informations sur les SPV dans la convention
- inciter l'apprenant à aller vers son maître de stage pour lancer la réflexion
- faire vivre un lien étroit entre le centre et l'entreprise de façon à vite réagir dans le cas où le contact ne passe pas entre le jeune et son maître de stage
- suivre en présentiel ou à distance capital
- afin de préparer l'analyse réflexive, la fiche d'évaluation des SPV peut être remplie par le stagiaire, puis par le tuteur de façon séparée pour ensuite confronter les deux
- Faire participer les professionnelles aux oraux de préparation de l'épreuve terminale.

Synthèse



Question : Grille pas forcément adaptée aux professionnels

Elle peut être reformulée mais c'est important que le maître de stage prenne conscience de ce qui est évalué. A l'étudiant de faire l'effort d'expliquer les attentes de cette épreuve

Points à éclaircir sur les épreuves :

1 SPV en 10 minutes L'étudiant sera pénalisé sur la grille car il aura montré ses capacités sur une seule SPV

Harmonisation importante avant et après les épreuves + travail le lundi après-midi avec tous les membres de jury et les présidents-adjoints.

Michel Bourdais rappelle la possibilité d'harmoniser les notes entre les différents jurys

Objectif : égalité de traitement

Si on a le doute sur 2 SPV dans une même SPS, le doute doit bénéficier au candidat.

SPV animation dans quelle SPS ?

Impossible de répondre d'une seule manière (au cas par cas - en raison du contexte et du contenu), à l'étudiant d'argumenter.

Nathalie FLIPO : animation pas dans la SPS 12 (pas d'accord... si relève de l'animation d'un point de vente – exemple animations chez un caviste) en effet, c'est le contraire que j'avais dit

SPS 2 si partie communication

SPS 17 si innovation (et pas forcément en développement durable)

Proposition : Que le jury ne sanctionne pas le n° de la SPV mais que l'étudiant soit capable d'argumenter ses choix.

Objectifs : les 2 SPV doivent être différentes

Nathalie FLIPO : L'objectif est d'inciter les étudiants à enrichir leur expérience d'où l'intérêt d'avoir 2 SPV différentes, il n'est pas utile de vérifier que les étudiants cochent le bonne SPV.

On n'évalue pas la capacité à affecter le bon numéro à une SPV mais les capacités définies par le référentiel de certification.