

## ***Didactique et pédagogie***

Dans le cadre de la mise en œuvre du référentiel « Métiers de l'accueil », la didactique préconisée s'ancre dans la réalité professionnelle des métiers de l'accueil, dont une des caractéristiques principales est la prise en charge directe et simultanée de situations diverses, comprenant des degrés de complexité variables selon les demandes des clients ou usagers. Les professeurs / formateurs entrent donc dans la conception de leur séquence de formation à partir d'activités contextualisées, permettant de mobiliser les compétences visées par le référentiel. À travers ces situations d'apprentissage, les élèves ont à résoudre des questions au plus près du terrain professionnel et peuvent progressivement acquérir les compétences liées aux métiers de l'accueil.

***Comment s'assurer que les activités conduites en situation sont source d'apprentissage pour l'élève ?***

***Quels supports pour garder la trace de l'acquisition des compétences ?***

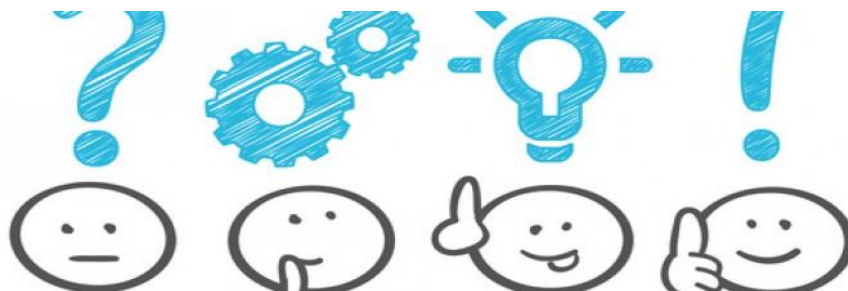
### **1- Processus d'apprentissage et activités de l'élève**

Une fois les activités menées par l'élève (en établissement de formation ou en PFMP), leur mise en mots est l'occasion de la prise de conscience des actes de travail. Cette verbalisation permet de **développer un niveau de pensée exigeant** sur l'activité en mettant l'accent sur les raisonnements tenus, les essais fructueux ou infructueux, les erreurs commises et les conditions de la réussite de l'action de travail. Il est donc important que l'élève dispose d'un **support lui permettant, avec l'aide du professeur ou celle d'un pair, de rendre compte de l'ensemble de ses démarches et pensées sur l'action** et de **formaliser ses apprentissages** en termes de compétences mobilisées, de savoirs et de méthodes associés à l'action. Il ne s'agit pas ici d'un support d'évaluation (au sens certificatif), mais d'un document d'aide à la conscientisation des acquis par l'élève.

Au fil de la formation, ces supports pourront constituer une base de situations professionnelles dans lesquelles il a su opérer avec plus ou moins d'efficacité et nourrir son curriculum vitae.

En voici un exemple :





## 1- Organisation et rôle dans l'organisation

- Dans quelle organisation as-tu travaillé ? Quelle est son activité ? Qui la dirige ?
- Combien de personnes y travaillent-elles ?
- Dans quel service as-tu exercé tes activités ?



## 2- Situation de travail

- Quel est le contexte de la situation professionnelle dont tu vas parler ? A quel moment de l'année se trouve-t-on ?
- Quelle était ta mission ?
- Y avait-il d'autres acteurs impliqués ? Qui ?

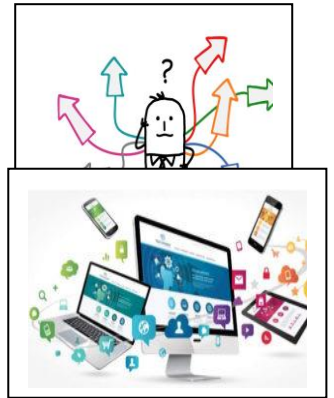


## 3- Démarches et activités conduites

- Quelles sont les activités/tâches que tu as menées ?
- Y avait-il des consignes particulières à respecter ?
- Lesquelles ?



- Comment t'y es-tu pris pour réaliser les activités ?
- Y avait-il d'autres possibilités ?
- Comment s'est fait ton choix ?
- Des outils ou des supports ont-ils été mobilisés ?
- Lesquels ? Était-ce utile ?
- Est-ce différent en cours et en PFMP ?
- Si oui, qu'est-ce qui a été différent ?

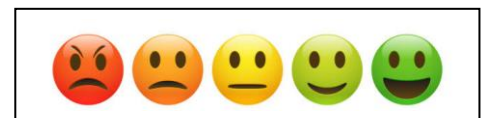


#### 4- Obstacles et/ou complexité rencontrés

- Est-ce que tu as rencontré des difficultés ?
- Comment as-tu fait pour t'en sortir ?

#### 5- Résultat(s) obtenu(s)

- Ton tuteur était-il satisfait ? En quoi ?
- Étais-tu satisfait ? En quoi ?
- Si c'était à refaire, ferais-tu autrement ?
- Comment ?



#### 6- Compétences et savoirs associés



- Quelles notions, quels savoirs as-tu mobilisés dans tes activités ? Ont-ils été utiles ?
- Quelles compétences ont été travaillées ? Que sais-tu faire ?

Conclusion : as-tu fait preuve de compétence dans tes activités ?

Nom	Expert	Averti	Débrouillé	Novice	Nom évalué
Code	4	3	2	1	NE
Couleur					
Evaluation du niveau de maîtrise du socle	Très bonne maîtrise	Maîtrise Satisfaisante		Maîtrise fragile	

## 2- Suivi de l'acquisition des compétences et supports ad hoc

- Livret de formation « Classe » (cfère fichier Excel « Livret classe seconde »)

Cet outil, destiné aux professeurs, est utile pour vérifier que l'ensemble des situations professionnelles que les élèves ont traversées pendant leur formation permet bien de couvrir toutes les compétences du référentiel. Ces situations ont pu être rencontrées en PFMP, en centre de formation, pendant les enseignements professionnels, en co-intervention.

En classe de première, des situations en lien avec l'élaboration du chef-d'œuvre pourront être ajoutées.

- Livret de suivi de l'acquisition des compétences de l'élève

Au cours du cycle de formation, l'élève mobilise les compétences du référentiel à de nombreuses reprises dans des situations professionnelles variées. Il est donc important de consigner l'évolution de l'acquisition de ses compétences sur un support qui pourra le suivre dans et au-delà de sa formation. Un livret de suivi des acquisitions est proposé à cet effet, en classe de seconde Famille des métiers de la relation client et en classes de première et terminale Métiers de l'accueil (cfère fichiers Excel « Livret élève seconde » et « Livret élève première et terminale »).

Les niveaux d'acquisition, de 1 à 4, se traduisent ainsi :

- Niveau 1 : Novice
- Niveau 2 : Débrouillé
- Niveau 3 : Averti
- Niveau 4 : Expert

Différents éléments permettent de différencier les niveaux d'acquisition des compétences de 1 à 4 :

- Le degré de complexité de la situation vécue ou simulée
- La capacité de l'élève à expliciter ses actes de travail et à considérer ses points forts et axes d'amélioration
- La pertinence des ressources mobilisées pour parvenir à un résultat : acteurs, outils, démarches, concepts, raisonnements, informations, etc.
- Le résultat obtenu

Par conséquent, un élève Expert est un professionnel qui, en situation de travail complexe ou critique, sait mobiliser les ressources pertinentes (celles qu'on lui propose et celles qu'il peut lui-même décider d'engager) pour parvenir à un résultat performant ; en outre, il sait expliciter comment et pourquoi il a agi tel qu'il l'a fait ainsi qu'évaluer l'impact de ses actes de travail sur la situation.

*NB : la mention NE (non évalué) indique l'absence d'évaluation de l'acquisition des compétences de l'élève.*

