|  |  |
| --- | --- |
| Afficher l’image source  RAPT Dév  Présentation du scénario | Résumé  Scénario 2nde Bac pro AGOrA portant sur un événementiel dans les transports urbains de l’agglomération angevine. Transposable en fonction du contexte local.  Bac AGOrA |
| Document enseignant |  |

|  |
| --- |
|  |

**SCENARIO 2 PRO AGOrA**

****

**Scénario adaptable au réseau de transport urbain local**

**Type de scénario** : événementiel en transport urbain

**Matériel nécessaire :**

* Un numéro de portable (SMS et message sur répondeur)
* 2 adresses mails enseignant, 1 adresse mail élève
* Suite bureautique : Word, Excel, Power Point
* Fonction dictaphone sur téléphone portable (une fois le message enregistré, il est envoyé par courriel en PJ aux élèves)
* Accès Facebook (non indispensable : suite possible du scénario)

**Niveau**: 2nde bac AGOrA

**Intention Pédagogique :**

* Acquérir des compétences inscrites dans les blocs 1 et 2 du bac AGOrA (dans un cadre professionnel le titulaire d’un bac AGOrA peut être amené à assurer, de manière concomitante, des tâches en lien avec l’usager, les fournisseurs et les partenaires)
* Découvrir un environnement professionnel en lien avec famille de métier GA-T-L et acquérir des compétences communes
* Reconnaître les compétences transversales en lien avec l’employabilité et les certifications *(à partir du référentiel européen RECTEC)*
* Inscrire les élèves dans une dynamique de projet en assurant l’assistance administrative d’un évènement

Poursuite possible :

* Aborder de nouvelles compétences ou complexifier des tâches abordées dans ce scénario
* Visiter en amont ou en aval du scénario l’entreprise chargée du transport urbain localement
* Réaliser un projet en collaboration avec cette entreprise (ex : participation à un évènement)

**Document à disposition de l’apprenant :**

* le scénario
* le plan de travail
* les annexes

|  |
| --- |
|  |

Contexte professionnel

Dans l’agglomération angevine, le réseau de transport en commun est organisé par la communauté urbaine Angers Loire Métropole.

La communauté urbaine Angers Loire Métropole (personne publique) a confié la gestion du transport urbain angevin à RATP Dev (personne privée) au travers d’un contrat de concession. Le transport urbain de la communauté urbaine est commercialisé sous la marque IRIGO.

Assistance à la gestion d’un événement : « la SEMAINE ECOLO ZERO € »

Afin de favoriser la transition écologique, RAPT Dev a choisi de s’associer au Plan de développement durable d’Angers Loire Métropole. En tant que partenaire privilégié de l’agglomération, Rapt Dev veut inciter ses usagers, les voyageurs, à changer leur comportement : abandonner leur véhicule personnel au profit de transports plus respectueux de l’environnement.

Pour cela, RATP Dev a créé un évènement : **la** **SEMAINE ECOLO ZERO €**.

**La** **SEMAINE ECOLO ZERO €, qu’est-ce c’est ?**

Rapt Dev propose la gratuité des transports en commun (bus et tram IRIGO) durant une semaine dans toute l’agglomération angevine.

**Rôle de l’apprenant dans La SEMAINE ECOLO ZERO €**

Les apprenants sont stagiaires auprès du service commercial. La tutrice, Madame Sylviane BLANCHARD, assistante commerciale, leur a confié des tâches en lien avec la préparation de cet événement.

**Situations de travail sont les suivantes :**

1. Informer les voyageurs de la gratuité des transports urbains lors de la SEMAINE ECOLO ZERO €
2. Préparer la soirée de lancement de la « semaine écolo zéro € »
3. Mettre à jour le budget de la soirée de lancement de la semaine écolo zéro €
4. Préparation d’un tableau de bord « Évolution de la fréquentation du transport urbain dans l’agglomération angevine »
5. Mettre à jour les réseaux sociaux

Supports :

* Document « RAPT Dév- **scénario**- document élève »
* Document « RAPT Dév**- annexes**- document élève »

Organisation des tâches des apprenants

* **Au démarrage, chaque groupe d’élève :**

1. Prend connaissance du scénario et du travail demandé
2. Organise son travail à partir du Plan Prévisionnel de Travail

* **À la fin de chaque séance, chaque groupe réalise un point d’étape**
* **À la fin du scénario, les apprenants réalisent un bilan des compétences transversales et font des propositions d’action**

Supports :

* Document « RAPT Dév**- plan de travail**- document élève »

### Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Correspondance référentiel AGOrA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités proposées dans le scénario** | **Correspondance référentiel AGOrA** | | | **Correspondance GATL** |
| **Activités** | **Compétences** | **Indicateurs d’évaluation des compétences** |  |
| * Envoi d’un SMS d’information aux voyageurs * Mise à jour des informations sur les écrans d’information * Réponse à une réclamation d’un usager * Envoi en nombre : réalisation un publipostage * Préparation un tableau de bord « Fréquentation du transport urbain dans l’agglomération angevine » * Mettre à jour les informations sur les réseaux sociaux | **1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l’usager ou l’adhérent** | | |  |
| * Préparation et suivi d’évènements liés à la promotion de l’organisation * Assistance et suivi des opérations de prospection | * Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés * Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection | * Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives * Langage adapté à l’interlocuteur * Fiabilité de l’information recueillie * Efficacité de la prise de notes * Pertinence de la réponse apportée à la demande * Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels * Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique |  |
| **1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l’usager ou l’adhérent** | | | |
| * Suivi des devis, commandes, contrats, conventions * Traitement des réclamations et des litiges | * Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » * Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique | * Respect des procédures et des normes * Pertinence de la réponse apportée à une réclamation * Qualité de la rédaction des écrits commerciaux |  |
| **1.3. Actualisation du système d’information en lien avec le client, l’usager ou l’adhérent** | | | |
| * Mise à jour des dossiers * Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux » * Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux | * Mettre à jour l’information * Rendre compte des anomalies repérées lors de l’actualisation du système d’information * Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs) | * Fiabilité des mises à jour effectuées * Pertinence des anomalies signalées * Adéquation des données publiées aux attentes des tiers |  |
| **Savoirs associés** | | | |
| **Savoirs de gestion**   * La relation « client » dans les organisations * Les actions de promotion et de prospection * La chaîne des documents liés aux ventes * Les achats et les encaissements * Le suivi de la relation « client » * Les tableaux de bord « commerciaux » | **Savoirs juridiques et économiques**   * Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site Web | **Savoirs liés à la communication et au numérique**   * L’écoute active * La communication « client » * La gestion de l’information * Les réseaux sociaux numériques |  |

### Bloc de compétences 2 – Organiser et suivre l’activité de production (de biens ou de services)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités proposées dans le scénario** | **Correspondance référentiel AGOrA** | | | **Correspondance GATL** |
| **Activités** | **Compétences** | **Indicateurs d’évaluation des compétences** |  |
| * Préparer la livraison de l’exposition- transmettre un message * Informer le traiteur * Régler la facture de l’imprimeur * Mettre à jour le budget de la soirée de lancement de la semaine écolo zéro € | **2.1. Suivi administratif de l’activité de production** | | |  |
| * Suivi des approvisionnements et des stocks * Suivi de la coordination d’activités relevant d’un service ou d’un projet | * Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l’activité de production de l’organisation | * Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives * Respect des procédures et des normes * Conformité des enregistrements * Pertinence et exactitude de l’information saisie dans le support adapté |  |
| **2.2. Suivi financier de l’activité de production** | | | |
| * Suivi des décaissements | * Établir un état de rapprochement * Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires * Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie | * Respect des procédures et des normes * Conformité des enregistrements * Exactitude de la situation de trésorerie |  |
| * **Savoirs associés** | | | |
| **Savoirs de gestion**   * L’approvisionnement et la gestion des stocks * Les fournisseurs et les règlements * La chaîne des documents liés aux achats * Les achats * La trésorerie | **Savoirs juridiques et économiques**  Le cadre économique de l’activité productive : les performances et objectifs (économiques, sociaux et environnementaux), l’influence du numérique sur la production, les choix de consommation (développement durable) et leur influence sur la production. | **Savoirs liés à la communication et au numérique**   * La communication avec les fournisseurs et les autres partenaires * Gestion de l’information |  |