|  |  |
| --- | --- |
| Afficher l’image source  RAPT DÉV  Plan de Travail | Résumé  Scénario 2nde Bac pro AGOrA portant sur un événementiel dans les transports urbains de l’agglomération angevine.  Bac AGOrA  Bloc de compétences 1 et 2 |
| Document élève |  |

Plan de travail et outils ?

Ce document a pour objectif de vous aider à vous organiser dans votre travail.

1. Comment vous organiser

* **Au démarrage, chaque groupe :**

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,** vous réaliserez un bilan des compétences transversales à partir du document fourni. Vous pourrez également faire des propositions d’action

1. Les outils à votre disposition

|  |  |
| --- | --- |
| OUTIL | PAGE |
| Le plan prévisionnel de travail | 3 |
| Un retro planning | Espace classe |
| Un point d’étape | 4 |
| Un bilan des compétences transversales | 5-6 |
| La correspondance des tâches / au référentiel AGOrA | 7-8 |
| Fiche méthode calcul des pourcentages | 9 |

Plan Prévisionnel de Travail

Nous sommes le XX/XX/XX et ce travail doit être terminé au XX/XX/XX. Afin d’atteindre cet objectif, je vous demande de bien vouloir prendre connaissance de ce plan prévisionnel de travail et de **compléter les colonnes** :

A réaliser en fonction des objectifs de chaque enseignant

* Qui fait quoi ?
* Quand ? (Prioriser les tâches en fonction du délai : **compléter cette colonne grâce au rétroplanning du mois de XX fourni**)
* Combien de temps ? (Estimer le temps dont vous avez besoin)

**À chaque début de séance**, vous mettrez une alarme qui sonnera ¼ d’heure avant la fin de la séance. **Durant ce quart d’heure restant**, vous échangerez les informations sur l’avancée du travail : notez vos points d’étape, partagez de travail réalisé ou en cours de réalisation (afin de prévenir une absence de votre camarade).

Une fois chaque tâche terminée, vous compléterez la partie « bilan ».

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents** | Tâches à réaliser | Où dans le scénario | Outils nécessaires | Qui fait quoi ? | Quand ?  (Quelle séance) | Combien de temps ? |
| * Envoyer un SMS d’information aux voyageurs | *Situation 1, tâche n°1* | Brouillon, téléphone portable, fiche méthode |  |  |  |
| * Mettre à jour des informations sur les écrans d’information | *Situation 1, tâche n°2* | Brouillon et Power Point |  |  |  |
| * Répondre à une réclamation d’un usager | *Situation 1, Tâche n°3* | Brouillon, messagerie électronique, fiche méthode |  |  |  |
| * Envoyer en nombre (réaliser un publipostage) | *Situation 2, Tâche n°1* | Excel, Word, fiche méthode ou tuto |  |  |  |
| * Préparer un tableau de bord « Fréquentation du transport urbain dans l’agglomération angevine » | *Situation 4* | Excel, fiche méthode |  |  |  |
| * Mettre à jour les réseaux sociaux | *Situation 5* | Word, accès internet |  |  |  |
| **Bloc de compétences 2 – Organiser et suivre l’activité de production** | * Préparer la livraison de l’exposition- transmettre un message | *Situation 2, Tâche n°2* | Brouillon, fiche de transmission, fiche méthode |  |  |  |
| * Informer le traiteur | *Situation 2,*  *Tâche n°3* | Fiche préparation d’appel, téléphone |  |  |  |
| * Régler la facture de l’imprimeur | *Situation 2, Tâche n°4* | Enveloppe, photocopieur, scanner, chéquier |  |  |  |
| * Mettre à jour le budget de la soirée de lancement de la semaine écolo zéro € | *Situation 3* | Excel, photocopieur |  |  |  |

Point d’étape- contrôler son travail

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tâches à réaliser | Résultat attendu | Difficultés rencontrées lors de l’exécution de la tâche | Compétences acquises ou travaillées  (Décrivez là ou les compétences acquises)  Correspondance référentiel AGOrA en page 7 |
| * Envoi d’un SMS d’information aux voyageurs | * + *Le SMS est préparé au brouillon*   + *L’orthographe et la formulation sont vérifiés avant envoi (pas de langage SMS)* |  |  |
| * Mise à jour des informations sur les écrans d’information | *Le diaporama destiné aux usagers est réalisé en respectant les consignes données :*   * + *sur le fond (l’objectif de cette semaine, la gratuité…)*   + *sur la forme (couleurs, photos, mise en page…)* |  |  |
| * Réponse à une réclamation d’un usager | * + *Le mail envoyé à la cliente est clair*   + *Les règles d’écriture d’un mail sont respectées*   + *L’orthographe et la formulation sont vérifiés* |  |  |
| * Envoi en nombre : réalisation un publipostage | * + *Le tableau a été reproduit sur Excel*   + *Les étiquettes ont été établies sur Word et imprimées.* |  |  |
| * Préparation un tableau de bord « Fréquentation du transport urbain dans l’agglomération angevine » | * + *Le tableau a été produit sur Excel*   + *Les différents calculs ont été faits*   + *Les graphiques sont lisibles*   + *Vos constats et analyses sont rédigés* |  |  |
| * Mettre à jour les informations sur les réseaux sociaux | * *La note est rédigée* * *Les propositions concernant Facebook et les autres réseaux sociaux sont faites* * *La demande de création d’une page FB en statut « privé » en indiquée* |  |  |
| * Préparer la livraison de l’exposition- transmettre un message | * + *Le message vocal est écouté avec attention*   + *La fiche de message téléphonique est complétée lisiblement, toutes les informations importantes y sont reportées*   + *La fiche est rangée dans la pochette* |  |  |
| * Informer le traiteur | * + *Le message est préparé*   + *Le message est déposé sur la messagerie téléphonique en respectant les codes de communication professionnelle* |  |  |
| * Régler la facture de l’imprimeur | * + *La facture est contrôlée*   + *Le chèque est établi et le n° de facture est noté au dos*   + *Le courrier d’accompagnement est rédigé*   + *Notre exemplaire de la facture porte les indications demandées*   + *L’enveloppe contient le courrier et le chèque. Le destinataire et l’expéditeur sont indiqués.*   + *La facture est numérisée et envoyée à l’adresse indiquée puis rangée dans la pochette* |  |  |
| * Mettre à jour le budget de la soirée de lancement de la semaine écolo zéro € | * *Le tableau Excel est réalisé conformément au modèle fourni*    + *La colonne budget réel est complétée et les variations sont calculés*   + *Le document est imprimé correctement et les constats sont faits* |  |  |

BILAN DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES

* Une fois le scénario terminé, auto-évaluez vos compétences transversales
* Pour chaque compétence, entourez la proposition qui correspond le mieux à votre situation

Adapté des compétences transversales en lien avec l’employabilité et les certifications reconnues en Europe (RECTEC)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Compétences transversales : Travailler en groupe | | | | |
| Organisation des tâches dans le groupe | Efficacité du groupe | Gestion du temps | Communication au sein du groupe | |
|  |  |  |  | |
| Compétences transversales : Organiser son activité | | | | |
| Implication personnelle dans le travail | Respect des consignes | Gestion des informations | Contrôle du travail avant remise | |
|  |  |  |  | |

Compétences transversales : Utiliser les outils professionnels

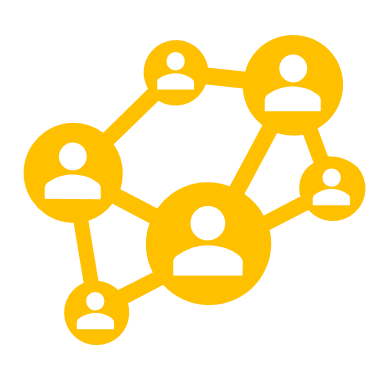
Bilan sur l’utilisation des outils professionnels (répondeur, sms, site, photocopieur, scanner, Word, Excel, recherche internet…)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| J’ai utilisé les outils suivants : | Contexte d’utilisation | | Niveau de compétences techniques | | |
| Avec aide | En autonomie | Découverte  *(Je découvre l’outil)* | Intermédiaire  *(Je connais l’outil, ma technique est à perfectionner)* | Maîtrise  *(J’utilise l’outil en autonomie et le résultat obtenu correspond aux attentes)* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Et maintenant !

PROPOSITIONS d’action

Proposition d’actions (suite possible / au scénario) notamment par rapport aux réseaux sociaux :



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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |  |

**Fiche méthode Situation 4, Tâche n° 2**

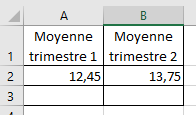
**Calcul de pourcentage**

Déterminer le pourcentage de variation entre deux nombres :

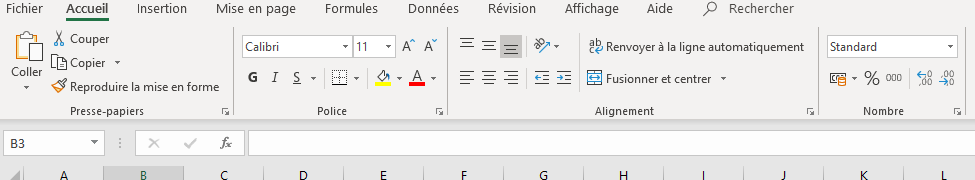
EXEMPLE à adapter à votre situation de travail

Malik a obtenu 12,45 de moyenne au premier trimestre et 13,75 de moyenne au second trimestre. Quel est le pourcentage de progression de Malik entre les deux trimestres ?

1. **Avant de me lancer dans les calculs**: je détermine visuellement si l’évolution de Malik entre les 2 trimestres est positive ou négative. Cette étape est importante car elle me permet de savoir si le résultat du calcul effectué par Excel est vraisemblable ou s’il y a une erreur (*Dans l’exemple, je vois que Malik a progressé entre le trimestre 1 et le trimestre 2 donc le pourcentage devrait être positif)*.



1. **Je me lance dans les calculs** : Tout d’abord, je clique dans la cellule B3 pour afficher le format Pourcentage à la cellule. Sous l’onglet **Accueil**, cliquez sur le bouton **Pourcentage**.



1. **Pour connaître le pourcentage de variation** je dois comparer la moyenne du trimestre 2 par rapport à la moyenne du trimestre 1, puis soustraire 1.

Dans la cellule B3, je divise la moyenne du deuxième trimestre (13,75) par la moyenne du premier trimestre (12,45), puis je soustrais 1.

**Explication mathématiques du :**

**% de variation = B2/A2 -1**

K = pourcentage de variation

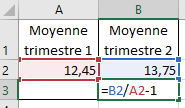
B2 = A2 +k A2

B2/A2 =A2/A2 + k A2/A2

B2 = 1 + k

B2/A2 -1 = k

Voici la formule dans la cellule **B3=B2/A2-1**.



Le pourcentage de variation entre les deux trimestres est de 10 %. Malik a progressé de 10 %.

