

Scénario transport urbain



Plan National de Formation

26 mai 2020

Académie de Nantes



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE ET
DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

MINISTÈRE
DE LA CULTURE

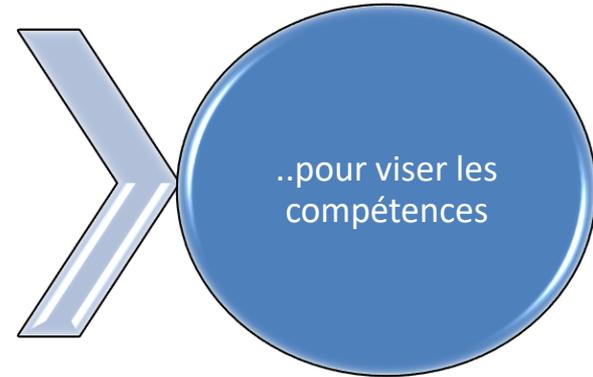
MINISTÈRE
DES SPORTS

IGÉSR INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ÉDUCATION, DU SPORT
ET DE LA RECHERCHE

ÉCRIRE UN SCÉNARIO AGOrA... LA DÉMARCHE



...transformées en situations d'apprentissage..



UNE HISTOIRE ET SES SITUATIONS PROFESSIONNELLES



UNE HISTOIRE
PROFESSIONNELLE

DES RESSOURCES

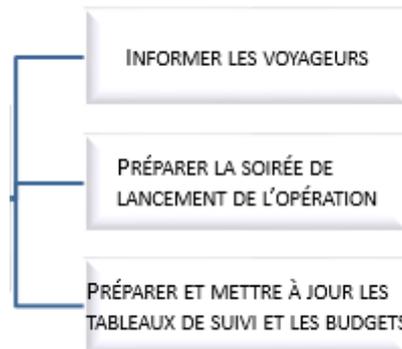
UN CONTEXTE GÉNÉRAL



UN PROCESSUS, UN ÉVÈNEMENT

« la SEMAINE ECOLO ZERO € »

DES OPÉRATIONS



CES SITUATIONS PROPRES À L'ORGANISATION S'INSCRIVENT-ELLES DANS LES ACTIVITÉS DU RÉFÉRENTIEL ?



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

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

1.3 ACTUALISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION EN LIEN AVEC LA RELATION CLIENT, USAGER OU ADHÉRENT

MISE À JOUR DES DOSSIERS

MISE À JOUR DE TABLEAUX DE BORD « COMMERCIAUX »

SUIVI ET ACTUALISATION DES DONNÉES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

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

2.2. SUIVI FINANCIER DE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION

SUIVI DES DÉCAISSEMENTS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents



Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou de services)



Administration du personnel



ENFIN, EN ROUTE VERS LES BLOCS DE COMPÉTENCES

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

Écrire les situations
d'apprentissages confiées
aux élèves



- Les éléments de contexte
- Les données de situation
- Les ressources pédagogiques
- Les tâches confiées
- L'environnement ...

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences		
Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent <ul style="list-style-type: none"> • Accueil et renseignement • Prise en charge de la demande • Préparation et suivi d'événements liés à la promotion de l'organisation • Assistance et suivi des opérations de prospection 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les caractéristiques de la demande • Apporter une réponse adaptée à la demande • Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés • Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maîtrise de la langue française, écrite et orale ✓ Respect de la charte d'accueil (langage adapté à l'interlocuteur, empathie, etc.) ✓ Fiabilité de l'information recueillie ✓ Efficacité de la prise de notes ✓ Respect des règles de sécurité et de confidentialité ✓ 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
•	•	✓
•	•	✓
Savoirs associés	Indications complémentaires	
Savoirs de gestion <ul style="list-style-type: none"> • 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 » 	<p>La relation « client » dans les organisations prend en compte les finalités de l'organisation, la culture et les valeurs de l'organisation, la démarche qualité et l'évaluation de la satisfaction du « client ».</p> <p>Les actions de promotion et de prospection conduisent à l'exploitation partielle ou totale de bases de données « clients » de l'organisation et à l'envoi en nombre sous la forme de publipostage ou courriel.</p> <p>La chaîne des documents liés aux ventes s'étend du devis à la facture d'avoir. La facturation fait apparaître les réductions commerciales et financières accordées, les frais accessoires (les emballages sont exclus) et les taxes obligatoires. Seule l'option de la TVA sur les débits sera retenue pour les prestataires de service. Cette chaîne prend en compte également les contributions versées dans le cadre d'une adhésion à une association ou à une mutuelle.</p> <p>Le suivi des ventes et des encaissements nécessite de maîtriser la notion d'engagement comptable et la logique de la partie double.</p> <p>Le suivi de la relation « client » intègre la planification des rendez-vous, des commandes et des livraisons, les relations avec les partenaires de l'organisation (sous-traitants, transporteurs, entreprises de logistique), les moyens et conditions de paiement (hors effet de commerce), le lettrage des comptes de tiers, le suivi des réclamations, des litiges et des impayés.</p> <p>La réalisation des tableaux de bord est fondée sur la notion d'indicateurs d'activité (en volume et en valeur) et leur représentation</p>	



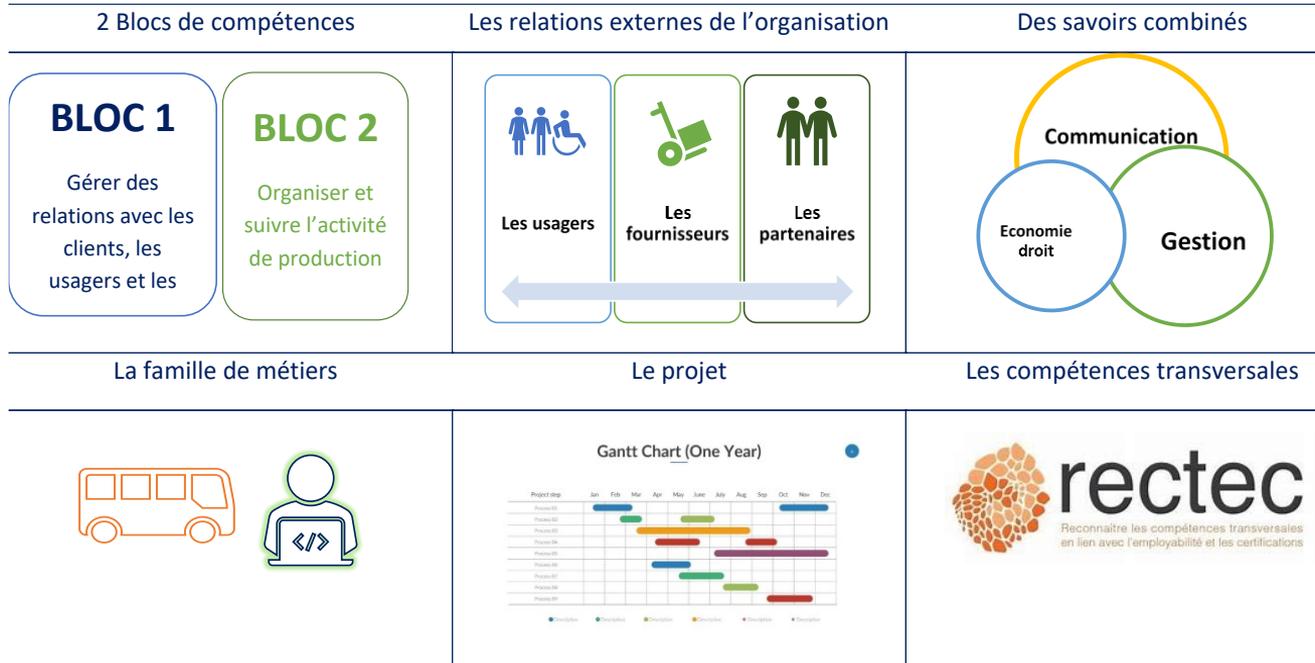
■ Résumé du scénario:

Scénario 2nde Bac pro AGOrA portant sur l'organisation d'un évènement dans les transports urbains de l'agglomération angevine.

■ Pourquoi ce scénario ? Intention d'écriture dans le cadre du PNF

- Créer un scénario transposable et adaptable aux contextes locaux
- Recourir à des moyens techniques classiques en raison de l'hétérogénéité des environnements numériques
- Associer des activités de communication et de gestion
- Travailler dans le cadre de la Famille de métier GA-TL

INTENTIONS PÉDAGOGIQUES



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 a confié la gestion du transport urbain angevin à **RATP Dev** au travers d'un contrat de concession.



Le transport urbain est commercialisé sous **la marque IRIGO.**

Afin de favoriser la transition écologique, RAPT Dev a choisi de s'associer au Plan de développement durable d'Angers Loire Métropole

➤ Comment ?



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

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

La gratuité des transports en commun durant une semaine dans toute l'agglomération angevine.



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE ET
DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

MINISTÈRE
DE LA CULTURE

MINISTÈRE
DES SPORTS

IGÉSR INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ÉDUCATION, DU SPORT
ET DE LA RECHERCHE

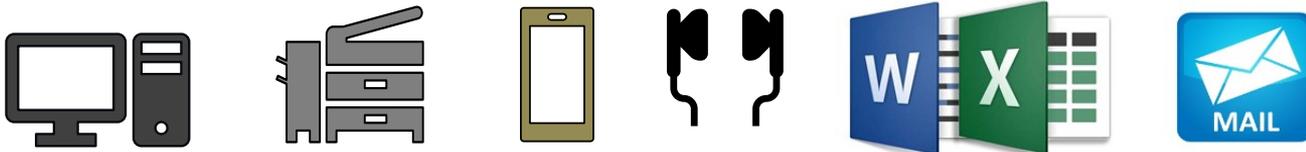
ASSISTANCE À LA GESTION D'UN ÉVÉNEMENT :

« LA SEMAINE ECOLO ZERO € »

➤ Rôle de l'apprenant dans La SEMAINE ECOLO ZERO €

Les apprenants sont stagiaires auprès du service commercial. Leur tutrice leur a confié des tâches en lien avec la préparation de cet événement.

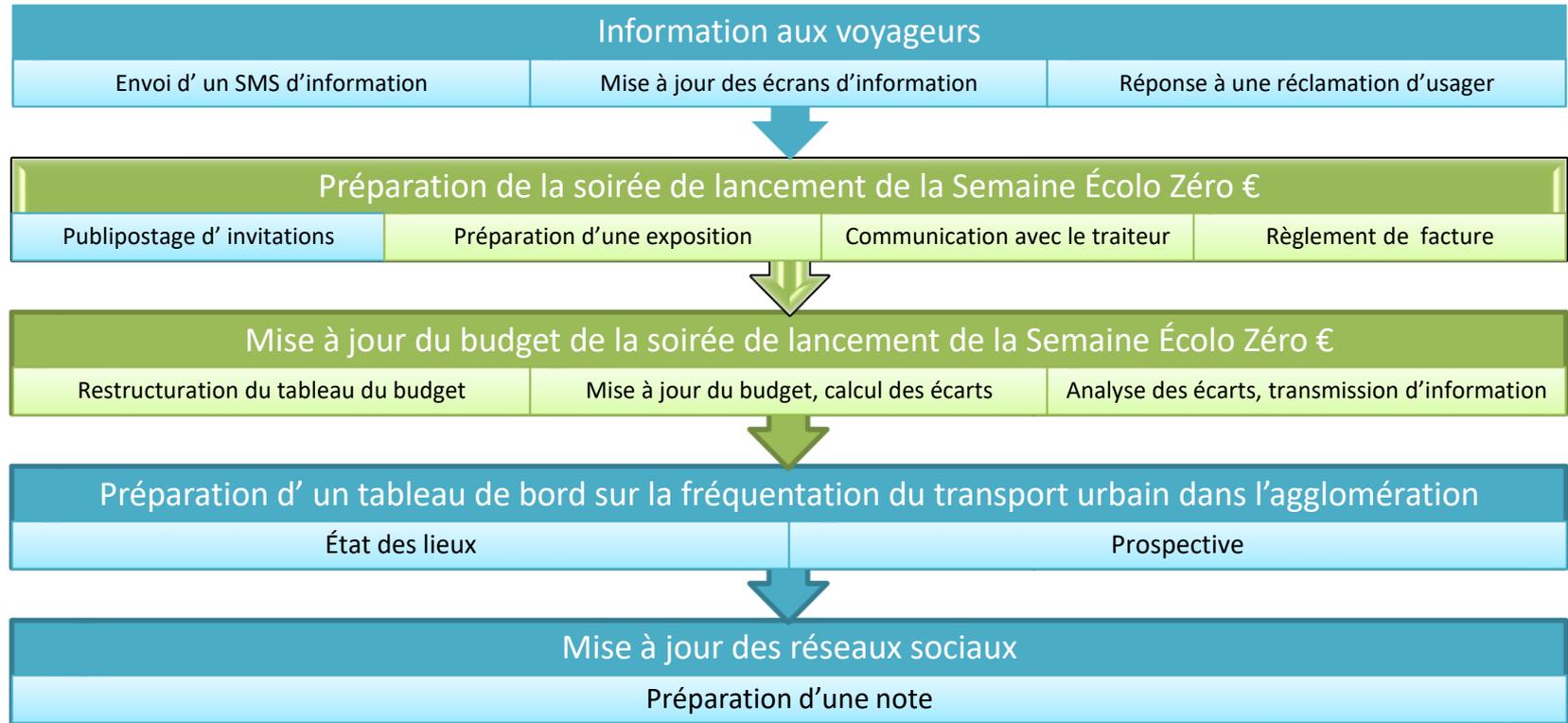
➤ Outils à disposition



➤ Supports à disposition de l'apprenant

- Le scénario
- Les annexes (documents professionnels: facture, tableaux ...)
- Le plan de travail

➤ Le scénario s'inscrit dans des activités relatives au **bloc 1** et au **bloc 2**



LE PLAN DE TRAVAIL

1. Le Plan Prévisionnel de Travail

Compétences transversales : planifier, organiser son travail dans un groupe et individuellement



	Tâches à réaliser	Où dans le scénario	Outils nécessaires	Qui fait quoi ?	Quand ? (Quelle séance)	Combien de temps ?
BLOC DE COMPÉTENCES 1 – GÉRER DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS, LES USAGERS ET LES ADHÉRENTS	o Envoyer un SMS d'information aux voyageurs	Situation 1, tâche n°1	Brouillon, téléphone portable, fiche méthode			
	o Mettre à jour des informations sur les écrans d'information	Situation 1, tâche n°2	Brouillon et Power Point			
	o Répondre à une réclamation d'un usager	Situation 1, Tâche n°3	Brouillon, messagerie électronique, fiche méthode			
	o Envoyer en nombre (réaliser un publipostage)	Situation 2, Tâche n°1	Excel, Word, fiche méthode ou tuto			
	o Préparer un tableau de bord « Fréquentation du transport urbain dans l'agglomération angevine »	Situation 4	Excel, fiche méthode			
	o Mettre à jour les réseaux sociaux	Situation 5	Word, accès internet			
BLOC DE COMPÉTENCES 2 – ORGANISER ET SUIVRE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION	o Préparer la livraison de l'exposition-transmettre un message	Situation 2, Tâche n°2	Brouillon, fiche de transmission, fiche méthode			
	o Informer le traiteur	Situation 2, Tâche n°3	Fiche préparation d'appel, téléphone			
	o Régler la facture de l'imprimeur	Situation 2, Tâche n°4	Enveloppe, photocopieur, scanner, chèque			
	o Mettre à jour le budget de la soirée de lancement de la semaine école zéro €	Situation 3	Excel, photocopieur			

Gantt Chart (One Year)



2. Point d'étape

Compétences transversales : contrôler son travail, partager de l'information, rendre compte des avancées et des difficultés rencontrées, des compétences professionnelles acquises ou travaillées



Tâches à réaliser	Point d'étape- contrôler son travail Résultat attendu	Difficultés rencontrées lors de l'exécution de la tâche	Compétences Acquises ou travaillées (donner la sig. les compétences acquises) (Carnet/feuille d'émotion / C2024/Le point)
<ul style="list-style-type: none"> Envoyer un SMS d'information aux voyageurs 	<ul style="list-style-type: none"> Le SMS est préparé au brouillon L'orthographe et la formulation sont vérifiées avant envoi (sur de l'emploi SMS) 		
<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour des informations sur les écrans d'information 	<ul style="list-style-type: none"> Le document destiné aux voyageurs est réalisé en respectant les consignes données sur la bord (l'objectif de votre message, le groupe...) sur la forme (orthographe, ponctuation, mise en page...) 		
<ul style="list-style-type: none"> Répondre à une réclamation d'un voyageur 	<ul style="list-style-type: none"> Le mail envoyé à la cliente est clair Les règles de service à la clientèle sont respectées L'orthographe et la formulation sont vérifiées 		
<ul style="list-style-type: none"> Envoyer en nombre : maintenance ou multipage 	<ul style="list-style-type: none"> Le contenu a été vérifié sur Word Les documents ont été validés sur Word 		
<ul style="list-style-type: none"> Préparation ou validation de bord + fréquentation du transport urbain dans l'agglomération urbaine 	<ul style="list-style-type: none"> Le contenu a été vérifié sur Word Les documents ont été validés sur Word Les documents ont été validés sur Word Les documents ont été validés sur Word 		
<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour les informations sur les réseaux sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Les propositions concernent Facebook et les autres réseaux sociaux sont validés La demande de création d'une page FB est validée « prior » et validée 		
<ul style="list-style-type: none"> Préparer la livraison de l'exposition-touristique au voyageur 	<ul style="list-style-type: none"> Le message texte est envoyé avec attention La liste de messages est vérifiée en respectant les règles, ainsi que les informations importantes et sont respectées La liste est validée dans le système 		
<ul style="list-style-type: none"> Indiquer le travail 	<ul style="list-style-type: none"> Le message est préparé Le message est envoyé sur la messagerie téléphonique en respectant les règles de communication professionnelle 		
<ul style="list-style-type: none"> Régler la facture de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> La facture est préparée La facture est envoyée à l'adresse indiquée sur le devis La facture est accompagnée des règles Une mention de la facture est en dessous des demandes L'orthographe est vérifiée et la facture. La destination et l'adresse sont vérifiées La facture est envoyée et envoyée à l'adresse indiquée sans erreur dans la facture 		
<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour le budget de la soirée de lancement de la semaine école avec 6 	<ul style="list-style-type: none"> Le tableau Excel est rempli conformément au modèle fourni Le tableau Excel est rempli conformément au modèle fourni Le tableau Excel est rempli conformément au modèle fourni Le tableau Excel est rempli conformément au modèle fourni 		



3. Bilan des compétences transversales

À la fin du scénario, les élèves en groupe puis individuellement autoévaluent leurs compétences transversales



Double objectif de ce bilan :

- Travailler les compétences transversales fondamentales reconnues en milieu professionnel qui traversent le référentiel
- s'inscrire dans le cadre européen (RECTEC)

Poursuite envisagée du scénario

- Aborder de nouvelles compétences (ex : Bloc 3, réseaux sociaux, accueil physique d'un usager)
- Complexifier des tâches abordées dans ce scénario (ex : réaliser un appel sortant et entrant)
- 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)