



# RAPT DÉV

Présentation du scénario

Document enseignant

## RÉSUMÉ

Scénario 2<sup>de</sup> Bac pro AGOrA portant sur un événementiel dans les transports urbains de l'agglomération angevine. Transposable en fonction du contexte local.

Bac AGOrA

## 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 :** 2<sup>nd</sup>e 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'utilisateur, 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 événement

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 événement)

#### 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 »

# Correspondance référentiel AGOrA

## 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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Envoi d'un SMS d'information aux voyageurs</li> <li>○ Mise à jour des informations sur les écrans d'information</li> <li>○ Réponse à une réclamation d'un usager</li> <li>○ Envoi en nombre : réalisation un publipostage</li> <li>○ Préparation un tableau de bord « Fréquentation du transport urbain dans l'agglomération angevine »</li> <li>○ Mettre à jour les informations sur les réseaux sociaux</li> </ul>	<p><b>1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Préparation et suivi d'évènements liés à la promotion de l'organisation</li> <li>● Assistance et suivi des opérations de prospection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés</li> <li>● Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives</li> <li>✓ Langage adapté à l'interlocuteur</li> <li>✓ Fiabilité de l'information recueillie</li> <li>✓ Efficacité de la prise de notes</li> <li>✓ Pertinence de la réponse apportée à la demande</li> <li>✓ Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels</li> <li>✓ Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique</li> </ul>	✓
	<p><b>1.2. Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Suivi des devis, commandes, contrats, conventions</li> <li>● Traitement des réclamations et des litiges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »</li> <li>● Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respect des procédures et des normes</li> <li>✓ Pertinence de la réponse apportée à une réclamation</li> <li>✓ Qualité de la rédaction des écrits commerciaux</li> </ul>	✓
	<p><b>1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mise à jour des dossiers</li> <li>● Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux »</li> <li>● Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mettre à jour l'information</li> <li>● Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information</li> <li>● Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiabilité des mises à jour effectuées</li> <li>✓ Pertinence des anomalies signalées</li> <li>✓ Adéquation des données publiées aux attentes des tiers</li> </ul>	✓
	<p><b>Savoirs associés</b></p> <p><b>Savoirs de gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La relation « client » dans les organisations</li> <li>● Les actions de promotion et de prospection</li> <li>● La chaîne des documents liés aux ventes</li> <li>● Les achats et les encaissements</li> <li>● Le suivi de la relation « client »</li> <li>● Les tableaux de bord « commerciaux »</li> </ul>	<p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site Web</li> </ul>	<p><b>Savoirs liés à la communication et au numérique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● L'écoute active</li> <li>● La communication « client »</li> <li>● La gestion de l'information</li> <li>● Les réseaux sociaux numériques</li> </ul>	✓

## 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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Préparer la livraison de l'exposition- transmettre un message</li> <li>○ Informer le traiteur</li> <li>○ Régler la facture de l'imprimeur</li> <li>○ Mettre à jour le budget de la soirée de lancement de la semaine écolo zéro €</li> </ul>	<b>2.1. Suivi administratif de l'activité de production</b>			✓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Suivi des approvisionnements et des stocks</li> <li>● Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives</li> <li>✓ Respect des procédures et des normes</li> <li>✓ Conformité des enregistrements</li> <li>✓ Pertinence et exactitude de l'information saisie dans le support adapté</li> </ul>	
	<b>2.2. Suivi financier de l'activité de production</b>			✓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Suivi des décaissements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Établir un état de rapprochement</li> <li>● Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires</li> <li>● Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respect des procédures et des normes</li> <li>✓ Conformité des enregistrements</li> <li>✓ Exactitude de la situation de trésorerie</li> </ul>	
✓ <b>Savoirs associés</b>				✓
<b>Savoirs de gestion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● L'approvisionnement et la gestion des stocks</li> <li>● Les fournisseurs et les règlements</li> <li>● La chaîne des documents liés aux achats</li> <li>● Les achats</li> <li>● La trésorerie</li> </ul>	<b>Savoirs juridiques et économiques</b> 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.	<b>Savoirs liés à la communication et au numérique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La communication avec les fournisseurs et les autres partenaires</li> <li>● Gestion de l'information</li> </ul>		