



RAPT DÉV

Plan de Travail

Document élève

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

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

2. Les outils à votre disposition

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

- 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)

A réaliser en fonction des objectifs de chaque enseignant

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 complétez la partie « bilan ».

	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	○ Envoyer un SMS d'information aux voyageurs	<i>Situation 1, tâche n°1</i>	Brouillon, téléphone portable, fiche méthode			
	○ Mettre à jour des informations sur les écrans d'information	<i>Situation 1, tâche n°2</i>	Brouillon et Power Point			
	○ Répondre à une réclamation d'un usager	<i>Situation 1, Tâche n°3</i>	Brouillon, messagerie électronique, fiche méthode			
	○ Envoyer en nombre (réaliser un publipostage)	<i>Situation 2, Tâche n°1</i>	Excel, Word, fiche méthode ou tuto			
	○ Préparer un tableau de bord « Fréquentation du transport urbain dans l'agglomération angevine »	<i>Situation 4</i>	Excel, fiche méthode			
	○ Mettre à jour les réseaux sociaux	<i>Situation 5</i>	Word, accès internet			
BLOC DE COMPÉTENCES 2 – ORGANISER ET SUIVRE L'ACTIVITÉ DE PRODUCTION	○ Préparer la livraison de l'exposition-transmettre un message	<i>Situation 2, Tâche n°2</i>	Brouillon, fiche de transmission, fiche méthode			
	○ Informer le traiteur	<i>Situation 2, Tâche n°3</i>	Fiche préparation d'appel, téléphone			
	○ Régler la facture de l'imprimeur	<i>Situation 2, Tâche n°4</i>	Enveloppe, photocopieur, scanner, chéquier			
	○ Mettre à jour le budget de la soirée de lancement de la semaine écolo zéro €	<i>Situation 3</i>	Excel, photocopieur			

Point d'étape- contrôler son travail

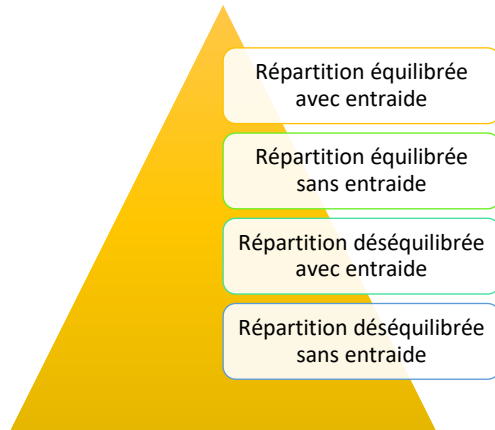
Tâches à réaliser	Résultat attendu	Difficultés rencontrées lors de l'exécution de la tâche	Compétences acquises ou travaillées (Décrivez là ou les compétences acquises) Correspondance référentiel AGOrA en page 7
○ Envoi d'un SMS d'information aux voyageurs	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Le SMS est préparé au brouillon</i> ○ <i>L'orthographe et la formulation sont vérifiées avant envoi (pas de langage SMS)</i> 		
○ Mise à jour des informations sur les écrans d'information	<p><i>Le diaporama destiné aux usagers est réalisé en respectant les consignes données :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>sur le fond (l'objectif de cette semaine, la gratuité...)</i> ○ <i>sur la forme (couleurs, photos, mise en page...)</i> 		
○ Réponse à une réclamation d'un usager	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Le mail envoyé à la cliente est clair</i> ○ <i>Les règles d'écriture d'un mail sont respectées</i> ○ <i>L'orthographe et la formulation sont vérifiées</i> 		
○ Envoi en nombre : réalisation un publipostage	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Le tableau a été reproduit sur Excel</i> ○ <i>Les étiquettes ont été établies sur Word et imprimées.</i> 		
○ Préparation un tableau de bord « Fréquentation du transport urbain dans l'agglomération angevine »	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Le tableau a été produit sur Excel</i> ○ <i>Les différents calculs ont été faits</i> ○ <i>Les graphiques sont lisibles</i> ○ <i>Vos constats et analyses sont rédigés</i> 		
○ Mettre à jour les informations sur les réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>La note est rédigée</i> ○ <i>Les propositions concernant Facebook et les autres réseaux sociaux sont faites</i> ○ <i>La demande de création d'une page FB en statut « privé » en indiquée</i> 		
○ Préparer la livraison de l'exposition-transmettre un message	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Le message vocal est écouté avec attention</i> ○ <i>La fiche de message téléphonique est complétée lisiblement, toutes les informations importantes y sont reportées</i> ○ <i>La fiche est rangée dans la pochette</i> 		
○ Informer le traiteur	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Le message est préparé</i> ○ <i>Le message est déposé sur la messagerie téléphonique en respectant les codes de communication professionnelle</i> 		
○ Régler la facture de l'imprimeur	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>La facture est contrôlée</i> ○ <i>Le chèque est établi et le n° de facture est noté au dos</i> ○ <i>Le courrier d'accompagnement est rédigé</i> ○ <i>Notre exemplaire de la facture porte les indications demandées</i> ○ <i>L'enveloppe contient le courrier et le chèque. Le destinataire et l'expéditeur sont indiqués.</i> ○ <i>La facture est numérisée et envoyée à l'adresse indiquée puis rangée dans la pochette</i> 		
○ Mettre à jour le budget de la soirée de lancement de la semaine écolo zéro €	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Le tableau Excel est réalisé conformément au modèle fourni</i> ○ <i>La colonne budget réel est complétée et les variations sont calculés</i> ○ <i>Le document est imprimé correctement et les constats sont faits</i> 		

BILAN DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES

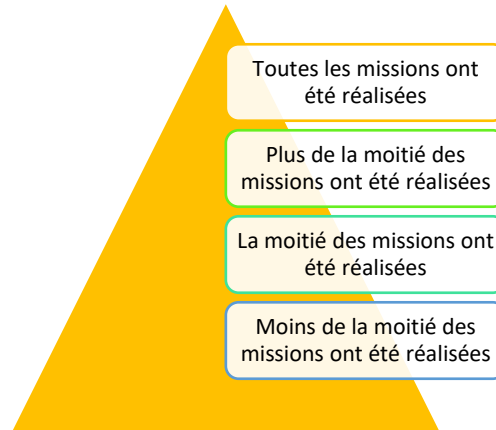
- Une fois le scénario terminé, auto-évaluez vos compétences transversales
- Pour chaque compétence, entourez la proposition qui correspond le mieux à votre situation

Compétences transversales : Travailler en groupe

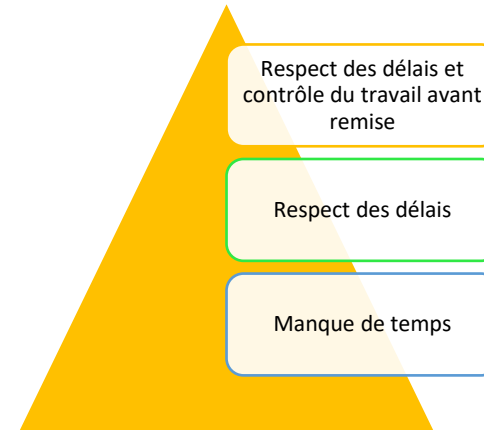
Organisation des tâches dans le groupe



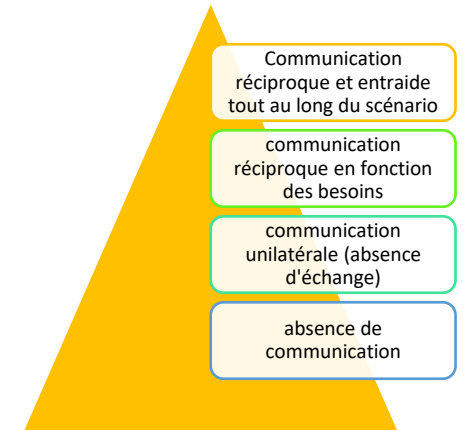
Efficacité du groupe



Gestion du temps

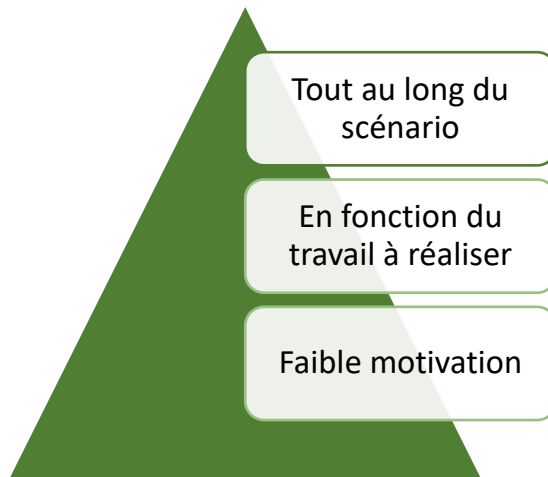


Communication au sein du groupe

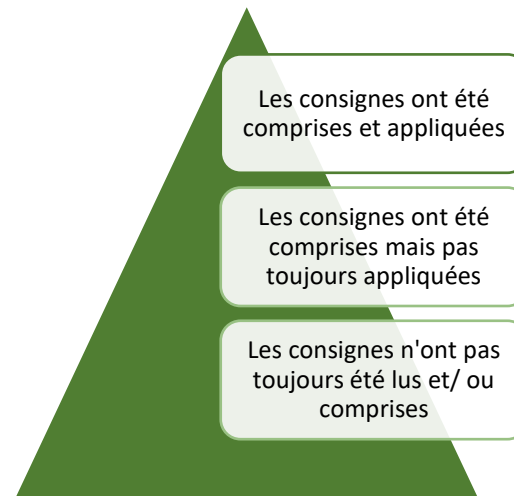


Compétences transversales : Organiser son activité

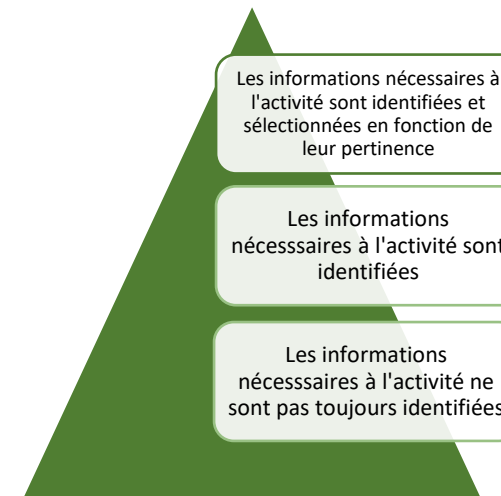
Implication personnelle dans le travail



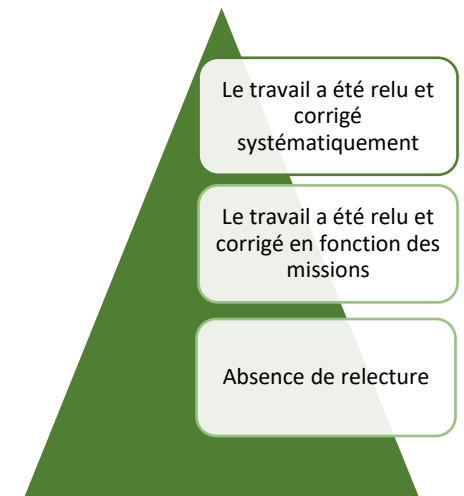
Respect des consignes



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 <i>(Je découvre l'outil)</i>	Intermédiaire <i>(Je connais l'outil, ma technique est à perfectionner)</i>	Maîtrise <i>(J'utilise l'outil en autonomie et le résultat obtenu correspond aux attentes)</i>

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	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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'utilisateur ou l'adhérent <ul style="list-style-type: none"> ● 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"> ● 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"> ✓ 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'utilisateur ou l'adhérent <ul style="list-style-type: none"> ● Suivi des devis, commandes, contrats, conventions ● Traitement des réclamations et des litiges 	<ul style="list-style-type: none"> ● Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients » ● Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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'utilisateur ou l'adhérent <ul style="list-style-type: none"> ● Mise à jour des dossiers ● Mise à jour de tableaux de bord « commerciaux » ● Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilité des mises à jour effectuées ✓ Pertinence des anomalies signalées ✓ Adéquation des données publiées aux attentes des tiers 	✓
	Savoirs associés	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 » 	Savoirs juridiques et économiques <ul style="list-style-type: none"> ● Le cadre juridique lié aux réseaux sociaux numériques et au site Web 	Savoirs liés à la communication et au numérique <ul style="list-style-type: none"> ● 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	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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			✓
	<ul style="list-style-type: none"> ● Suivi des approvisionnements et des stocks ● Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet 	<ul style="list-style-type: none"> ● Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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			✓
<ul style="list-style-type: none"> ● Suivi des décaissements 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respect des procédures et des normes ✓ Conformité des enregistrements ✓ Exactitude de la situation de trésorerie 		
✓ Savoirs associés				
Savoirs de gestion <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <ul style="list-style-type: none"> ● 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 :

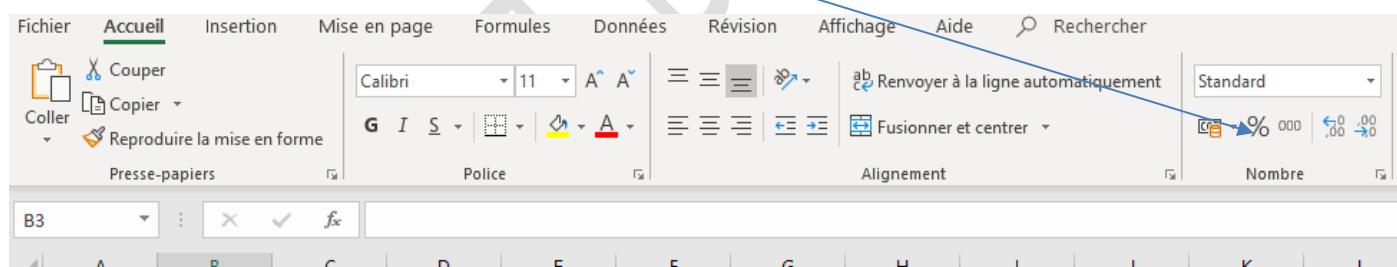
EXEMPLE à adapter à votre situation de travail

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 ?

- 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*).

	A	B
	Moyenne trimestre 1	Moyenne trimestre 2
1		
2	12,45	13,75
3		

- 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**.



- 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.

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

	A	B
	Moyenne trimestre 1	Moyenne trimestre 2
1		
2	12,45	13,75
3		=B2/A2-1

Explication mathématiques du :

$$\% \text{ de variation} = B2/A2 - 1$$

K = pourcentage de variation

$$B2 = A2 + k A2$$

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

$$B2 = 1 + k$$

$$B2/A2 - 1 = k$$

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

	A	B
	Moyenne trimestre 1	Moyenne trimestre 2
1		
2	12,45	13,75
3		10%