

COMPTE-RENDU DES ECHANGES – FORMATION BTS MUC – JANVIER 2015

Échanges sur ACRC

Interrogations des professeurs quant à la conformité des dossiers professionnels qui seront communiqués au SIEC :

- Pour les activités réalisées en classe, certains professeurs n'ont pas chargé leurs étudiants de l'élaboration de fiches d'activités. Ils s'interrogent par ailleurs sur la pertinence et le contenu de fiches d'activités pour des travaux écrits. Sur ce qui doit figurer dans une fiche, il a été rappelé que la fiche d'activité n'est pas normée pour l'épreuve en CCF ; la page 86 du référentiel indique les éléments qui doivent être décrits dans la fiche. Que l'activité soit réalisée en unité commerciale ou en classe, une fiche d'activité doit être établie.
- Interrogation sur le contenu de l'évaluation faite par le professeur ou les professeurs pour chacune des activités du dossier. Cette interrogation concerne surtout le cas de devoirs sur table proposés par l'équipe pédagogique en complément des activités commerciales menées en unité commerciale. Ces devoirs sur table ont la plupart du temps été évalués par une note et non pas en termes de compétences. Il a été rappelé qu'il s'agit d'évaluer l'acquisition des compétences et qu'il convient donc de s'interroger sur le fait qu'un devoir sur table constitue un moyen pertinent d'évaluer des compétences. Le format d'un TD contextualisé pourrait être envisagé.
- Dans certains établissements, les dossiers d'ACRC sont déjà constitués et comportent les annexes. Les fiches d'activités sont par ailleurs insuffisamment détaillées pour permettre, à elles seules (sans les annexes), une bonne appréhension des activités par la commission d'harmonisation. Les annexes pourraient également se révéler précieuses en cas de contestation de sa note par l'étudiant. Il a été rappelé qu'il est souhaitable d'éviter les annexes.

Le principe de l'évaluation au fil de l'eau et les étudiants absents :

- Cette modalité d'évaluation devrait être moins favorable aux étudiants très absents puisque l'évaluation au fil de l'eau suppose un recueil régulier d'informations sur les compétences mises en œuvre par les étudiants. Toutefois, des étudiants, très absents en cours, sont susceptibles de rendre des fiches d'activités professionnelles réalisées pendant le stage. Certains professeurs s'interrogent sur la façon de traiter ces cas en termes d'évaluation notamment. L'esprit de l'évaluation au fil de l'eau n'est effectivement pas respecté dans le cas d'un étudiant qui remettrait toutes ses fiches en fin de formation; une régularité est nécessaire pour pouvoir apprécier la démarche de l'étudiant.

Comment rendre visible les compétences pour le tuteur (ACRC) et rendre compte de l'avis des tuteurs dans l'évaluation ?

- Le moment privilégié pour recueillir l'avis des tuteurs par les professeurs est la visite en stage. Durant ces visites, l'équipe a également pour objectif de « former », sensibiliser le tuteur sur les compétences à faire acquérir à l'étudiant stagiaire.
- La convention de stage doit être utilisée à cette fin, notamment par l'intégration d'un volet « Annexe pédagogique » signé par le tuteur, qui présente les compétences à développer.
- Cela peut également passer par l'élaboration d'un dossier tuteur, la participation aux évaluations intermédiaires orales (si organisées), l'implication dans l'évaluation intermédiaire d'une compétence spécifique (« Vendre » étant la plus accessible pour eux) avec l'élaboration d'une grille bâtie et proposée par l'équipe, des simulations en UC, des évaluations intermédiaires réalisées conjointement par le tuteur et le professeur lors des visites de stage...
- La participation des tuteurs à l'évaluation certificative risque de ne concerner que les tuteurs les plus impliqués.

Le calendrier et les critères de choix des étudiants dont les dossiers sont envoyés au SIEC :

- Les professeurs s'interrogent sur les critères de choix des dossiers à remonter au SIEC. La liste des 20% de dossiers à renvoyer par chaque établissement au SIEC est établie de manière aléatoire et sera communiquée aux établissements après la remontée des notes. Les établissements devront remonter également l'ensemble des grilles certificatives de leurs étudiants.

Recommandations pour les prochaines sessions :

- Tendre vers une réelle individualisation des parcours (évaluation des étudiants à des moments différents, choix d'activités complémentaires différent selon les étudiants, en fonction du terrain de stage et des compétences non encore acquises...).
- Les fiches d'activités doivent être conçues et élaborées par les étudiants; ces fiches doivent décrire les éléments figurant page 86 du référentiel.
- Faire évoluer les devoirs sur table vers des activités simulées proposées par l'équipe pédagogique davantage contextualisées permettant de mobiliser des compétences associées à des savoirs.
- L'élaboration d'un tableau de synthèse de couverture des compétences pourrait faciliter l'accompagnement des étudiants et le travail de la commission d'harmonisation pour les dossiers renvoyés au SIEC.

Échanges sur PDUC

La gestion du calendrier :

- Le stage de deuxième année est majoritairement découpé en 3 périodes de 2 semaines pour coller aux 3 jalons (diagnostic, préconisation, premières réflexions sur la mise en œuvre). Certaines études réalisées en ACRC dans le cadre de la compétence C6 notamment, sont réinvesties dans le PDUC en tant qu'outils de diagnostic (enquête clients, étude de concurrence, visites clients mystère, analyse du tableau de bord...). Même si la rénovation du BTS permet de commencer le PDUC en première année et de poursuivre l'ACRC en deuxième année, les étudiants ont souvent des difficultés à mener les deux conjointement d'où des retards dans le PDUC. Par ailleurs, la date du 15 mai pour remonter les notes ne permet plus aux étudiants de finaliser leur dossier de PDUC une fois les écrits passés. Forts de ce constat, certains collègues ont choisi de fixer la première période de stage pour le PDUC très tôt dans l'année, dès septembre.

La négociation du contenu des stages avec les tuteurs :

- Les UC prennent des stagiaires pour les aider dans leurs tâches quotidiennes (activités d'ACRC) et les stagiaires ont parfois des difficultés à impliquer les tuteurs dans le projet. Ce constat justifie donc l'intérêt de commencer le projet plus tôt. L'UC ne leur dégage pas suffisamment de temps pour mettre en place les outils permettant de concevoir ou de piloter leur projet. Le tuteur ne coopère pas ou même dans certains cas, refuse de communiquer des informations au stagiaire. Le choix du terrain de stage est donc déterminant de même que la sensibilisation du tuteur et son implication dans l'évaluation du stagiaire.

L'organisation des évaluations intermédiaires :

- Le nombre d'évaluations intermédiaires est de 3 minimum : une évaluation par partie (diagnostic partiel, préconisations et réflexions).
- Les évaluations sont réalisées afin d'évaluer « au fil de l'eau » l'avancée du projet. Elles s'effectuent de différentes manières : entretiens avec l'équipe pédagogique, entretiens avec l'équipe pédagogique et les tuteurs, à partir d'écrits...
- Des outils collaboratifs (type google drive, dropbox...) peuvent aussi être mis en place pour échanger avec les étudiants tout au long de l'année et contrôler l'avancement du projet.
- Les évaluations sont organisées de manière individuelle, en fonction de l'avancée des étudiants mais avec pour contraintes la date limite d'envoi des dossiers au SIEC et des remontées des notes.
- Les équipes ont proposé un échéancier commun au groupe classe comme cadre de travail (modulable en fonction des profils d'étudiants) afin d'une part de respecter les délais, et d'autre part assurer un minimum d'équité dans l'évaluation des étudiants.

Les compétences à valider :

- Le PDUC doit permettre à l'étudiant de développer 5 compétences : 3 liées à la démarche projet et 2 compétences « cœur de métier » à savoir C43 (développer et maintenir la clientèle) et C51 (élaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle). Dans les UC appartenant à un réseau et disposant d'un faible degré d'autonomie, lorsqu'il est impossible d'adapter l'offre, la compétence C51 pourra toutefois être abordée à travers l'analyse de l'offre existante, la mise en évidence de ses points forts et de ses points faibles, la comparaison avec l'offre des concurrents... (C511), la validation d'une compétence ne nécessitant pas la validation de toutes les sous-compétences.

Les outils :

- Des équipes développent l'autonomie des étudiants en leur demandant de tenir un cahier de suivi (ouvert à l'équipe et au tuteur) qui précise ce qui est à faire, ce qui est fait, ce qui reste à terminer.
- La note de cadrage, même si elle n'est pas obligatoire, peut permettre d'impliquer le tuteur dans le projet et peut être l'occasion d'un échange entre le tuteur et l'étudiant. Elle doit être rédigée par l'étudiant et présentée et validée par le tuteur (compétence C3).
- La boîte à outils du formateur : référentiel de certification, grilles d'évaluation intermédiaires, les évaluations écrites, les évaluations tuteur étapes par étapes.

Plateforme de travail collaborative : mutualisation

Afin de faciliter les échanges avec les étudiants, et notamment leur suivi, des équipes ont mis en place des outils de travail collaboratif (google doc, plateforme dédiée...). Cet outil, construit et exploité de manière individualisée, permet à l'équipe de suivre en temps réel la progression du jeune, et à l'étudiant d'être plus autonome dans la validation des compétences (visualisation du suivi=> proposition d'activité- ACRC/correction/amélioration PDUC) et d'être ainsi informé en temps réel de son niveau d'acquisition.

A venir :

Formation académique 2015/2016 afin de faire ressortir les bonnes pratiques (sans pour autant « modéliser » PDUC) et avoir un retour d'informations de la commission d'harmonisation sur les dossiers remontés au SIEC.