

22/03/2017

# Mise en œuvre de l'évaluation par compétences au travers du Bac pro Gestion Administration

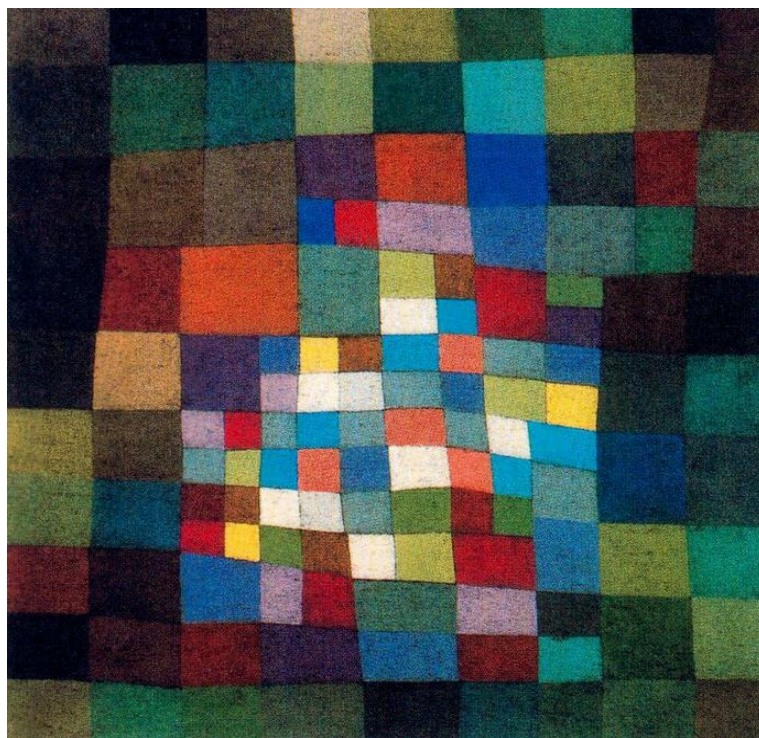
**Nadine Pellen**

PLP ECONOMIE GESTION OPTION GESTION ADMINISTRATION

## Résumé :

Ce travail sur l'évaluation par les compétences est né d'une interrogation sur ma propre compétence en tant que professeure stagiaire à évaluer mes élèves de seconde gestion administration.

J'ai cherché dans les travaux scientifiques sur l'évaluation et la compétence, à comprendre ce qui sous-tend l'évaluation par les compétences et les principes fondateurs des référentiels professionnels. Une fois les notions bien mises en place, il me restait à trouver un modèle d'évaluation satisfaisant et pouvant s'adapter aux différentes situations professionnelles que je serai amenée à évaluer.



## Table des matières

Introduction .....	2
I Définir l'évaluation et la compétence.....	4
1.1 L'évaluation .....	4
1.2 La compétence .....	5
II Evaluer la compétence.....	6
2.1 Que faut-il évaluer et comment l'évaluer.....	6
2.2 Méthodologie de l'évaluation.....	7
2.3 Mise en pratique de la méthodologie dans le cadre du référentiel de certification du bac Gestion administration. ....	8
III Objectivité de l'évaluation par les compétences ? .....	9
IV l'évaluation par compétence est- elle transposable ? .....	10
Conclusion .....	12
Bibliographie.....	12
Annexes.....	

## Introduction

En septembre, j'ai intégré le lycée « Parc de Vilgénis » à Massy en tant que professeure stagiaire d'une classe de seconde Gestion Administration et de deux terminales industrielles. J'arrivais sans expérience de l'enseignement mais avec un parcours professionnel effectué dans le secteur privé et les métiers de la gestion.

Le référentiel du Bac professionnel Gestion Administration, que j'avais découvert en préparant le concours de PLP en économie gestion option Gestion administration, m'était familier. Les situations professionnelles qui le constituent, je les avais vécues ou rencontrées au cours de mon expérience professionnelle. Je n'avais aucune crainte quant à ma capacité à produire des situations d'apprentissage pour les élèves, en revanche assez rapidement je me suis posée des questions autour de l'évaluation des élèves.

La mise en activité des élèves s'accompagnait invariablement d'une interrogation de leur part :

« C'est noté madame ? ». L'interprétation était relativement facile « c'est noté, je vais m'y mettre »,

« Ce n'est pas noté, je peux faire ou ne pas faire, je n'ai pas de pression ».

Je répondais, qu'en matière professionnelle, en m'appuyant sur le référentiel, je les évaluais dès qu'ils étaient en activité. Je me mettais ainsi dans la posture d'un tuteur attendant d'eux une attitude professionnelle et non pas scolaire.

Je pouvais les regarder « faire » et donner une appréciation sur ce qu'il était en train de « faire » en me référant à ce que j'attendais d'eux, mais nécessairement j'avais besoin d'outils pour quantifier leur réussite ou non et leur donner des repères pour progresser.

Cette problématique de l'évaluation revenait régulièrement dans mes échanges avec ma tutrice et mes autres collègues de gestion administration déjà engagées dans une démarche de certification du BEP avec leurs élèves de 1<sup>ère</sup>, au travers du passeport professionnel.

J'ai voulu au travers de ce travail réfléchir sur les notions d'évaluation en enseignement et de compétences, en vue de construire ma pratique de l'évaluation par compétences

J'ai tout d'abord cherché à comprendre ce que signifiait « évaluer par compétences » en m'appuyant sur des travaux scientifiques. Puis, au travers d'une enquête auprès de professeurs d'économie gestion, option Gestion Administration, je voulais vérifier si la méthodologie utilisée dans le cadre de l'évaluation par compétences apportait une certaine objectivité à l'évaluation. Enfin je me suis demandé si l'évaluation par compétences pouvait être transposée aux enseignements généraux.

# I Définir l'évaluation et la compétence

## 1.1 L'évaluation

Evaluer au sens courant cela signifie attribuer une valeur à un objet, une action à l'aide ou non d'une mesure, avec précision ou de façon approximative.

De nombreux auteurs du monde de l'éducation ou des organisations ont écrit sur l'évaluation.

La définition de l'évaluation de Jean-Marie de Ketele (1989) est souvent citée et commentée, pour lui évaluer signifie :

Recueillir un ensemble d'informations suffisamment pertinentes, valides et fiables et examiner le degré d'adéquation entre cet ensemble d'informations et un ensemble de critères adéquats aux objectifs fixés au départ ou ajustés en cours de route, en vue de prendre une décision.

Dans un dossier « différencier l'évaluation du contrôle » paru en 1986 Ardoino et Berger distinguent le contrôle qui implique de mesurer un écart par rapport à une norme et qui suppose un regard objectif, alors que « l'évaluation représente un travail d'imagination, sinon de l'imaginaire, puisqu'il faut inventer et construire des référents qui ne sont pas donnés a priori. L'évaluateur construit des « indicateurs » non pas de mesure d'une quelconque pratique, mais comme autant de signes et de traces que l'objet et les sujets de l'évaluation sont traversés par un ordre imprévu ».

Pour P. Meirieu, l'utilisation de critères va permettre au sujet de vérifier qu'il a bien réalisé la tâche proposée, que celle-ci est conforme à l'attendu. La liste des critères si elle est établie conjointement avec les apprenants contribue à la transparence de l'évaluation.

Ce qui ressort de l'ensemble de ces travaux comme le souligne A. Jorro et Y. Mercier-Brunel, c'est que « l'évaluation reste une appréciation située ». « La fonction critique de l'évaluation initiée par un sujet impliqué dans un environnement social et culturel n'est pas substituable d'un évaluateur à l'autre ».

De l'ensemble de ses définitions, deux notions, indicateurs et critères émergent et sont constitutifs des référentiels des diplômes professionnels pour évaluer la compétence.

*De Ketele (1989), Ardoino & Berger (1986), A. Jorro (2014)*

## 1.2 La compétence

### Présentation du concept

Utilisé aujourd'hui dans le langage courant le terme de compétence est associé assez naturellement au monde de l'entreprise et de la formation professionnelle. Mais ceux sont les linguistiques et plus particulièrement Chomsky (1971), qui ont distingué le concept de compétence de celui de performance. « La compétence linguistique est une potentialité innée de l'individu, la performance en est l'extériorisation », comme le souligne Anne Jorro dans son dictionnaire des concepts de la professionnalisation. La sociologie, l'ergonomie, la psychologie tout comme l'éducation et la formation se sont ensuite emparées du concept.

Dans son ouvrage *Construire Les compétences individuelles et collectives*, G. Le Boterf spécialiste du développement des compétences dans l'entreprise, nous explique comment la compétence a commencé à se substituer progressivement à la notion de qualification à la fin des années 70. Les transformations survenues dans l'entreprise et l'exigence de compétences accrues ont eu pour conséquences de disqualifier les salariés de faible niveau. Dans ce contexte, élever le niveau de compétence des salariés est devenu un enjeu et un défi pour les formateurs d'adultes (Malgaive, 1994a).

En cherchant à adapter les contenus d'enseignement aux situations de la pratique professionnelles les formateurs se sont orientés vers le concept de capacité ou de compétence.

Selon Guy Le Boterf <sup>1</sup>, on reconnaîtra qu'une personne sait agir avec compétence si elle sait :

Combiner et mobiliser un ensemble de ressources pertinentes pour réaliser dans un contexte particulier, des activités professionnelles, selon certaines exigences professionnelles afin de produire des résultats (services, produits) satisfaisant à certains critères de performance pour un destinataire.

La compétence serait donc un « savoir agir reconnu ».

On retrouve dans cette définition les trois dimensions de la compétence, elle est structurée et composite (articulation de différents savoirs) elle est référée à un contexte (situations professionnelles), elle situe dans l'action réussie (atteinte du résultat). Sylvie Gillodts (2013).<sup>2</sup>

Le « savoir agir reconnu » de Le Boterf met en évidence le lien entre savoirs et agir, que l'on peut également formuler par :

- Que faut-il savoir pour agir ?
- Quels rapports les savoirs théoriques entretiennent-ils avec les savoirs pratiques ?
- Quels savoirs peut-on tirer de nos actions et comment les réinvestir dans de nouveaux contextes ?

Questions au centre de la didactique professionnelle développée par Pastré. Dans sa théorie, Pierre Pastré met l'accent sur le développement des humains « dans et par le travail ». La formation doit avoir pour but d'apprendre à transformer les savoirs et notamment ceux issus des disciplines en savoirs d'action. (Pastré 2011).<sup>3</sup>

*1 Le Boterf (1995), 2 Gillodts (2013), 3 Pastré (2011)*

C'est un champ de recherche encore très actif et le terme de « compétences » est largement sollicité depuis la fin des années 2000 par de nombreux chercheurs en science de l'éducation, des militants pédagogiques et des responsables de politiques éducatives comme levier d'évolution des pratiques et des systèmes éducatifs. (Rey 2011).

L'éducation nationale a introduit le terme de compétence dès le début des années 80 dans le cadre des référentiels des diplômes de l'enseignement professionnel.

### La compétence dans l'enseignement professionnel

La réforme des diplômes professionnels engagée il y a une vingtaine d'années, a donné naissance au référentiel d'activités professionnelles (RAP). Il couvre l'ensemble des diplômes du CAP au BTS.

Le RAP décrit les activités professionnelles que le diplômé sera amené à exercer dans l'entreprise. Il est le résultat du travail conjoint des commissions professionnelles consultatives (CPC) et du ministère. Ces CPC sont constituées de professionnels experts du domaine étudié.

Le référentiel de certification rassemble les capacités, savoir-faire et savoirs associés nécessaires à l'obtention du diplôme. Annexe 1

Le règlement d'examen est décliné en unités comportant des épreuves générales et des épreuves professionnelles. Les unités sont des blocs de compétences pour les candidats de la formation continue et de la Validation des Acquis d'Expérience (VAE), (loi de modernisation sociale de 2002 introduisant la VAE).<sup>1</sup>

## II Evaluer la compétence

« L'évaluation est au cœur de l'approche par compétence et il serait vain d'aborder celle-ci sans se préoccuper de son évaluation » P. Perrenoud.

### 2.1 Que faut-il évaluer et comment l'évaluer

La compétence sous-tend la réalisation de l'activité mais ne se confond pas avec elle.

- Il est nécessaire de baser l'évaluation sur des observations nombreuses et diversifiées afin d'établir si l'individu possède ou non la compétence.

La compétence est indissociable de l'activité, de la singularité du sujet et du contexte dans lequel elle s'exerce.

- Elle est toujours une compétence à agir dans un contexte elle doit être évaluée par rapport à une situation ou une famille de situations.
- Elle est liée à l'individu qui la porte, à sa capacité à mobiliser les bonnes stratégies d'actions. L'évaluation ne peut pas se contenter d'une démarche normée, elle doit prendre en considération l'individu et le placer au centre de l'analyse. Ce que propose le bac gestion administration.

## 1 LOI n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale.

La compétence intègre plusieurs éléments (savoirs, savoir-faire, comportement, attitude...) que l'individu va combiner ensemble afin de répondre à l'objectif.

- Comment évaluer l'individu qui a réalisé l'objectif, sans savoir, ni savoir dire comment il a fait, est ce qu'il est compétent ?

La compétence est construite et évolutive.

- La compétence n'est pas un état mais un processus. D'où la nécessité d'évaluer chez l'individu qui a su apprendre de ses activités, l'amélioration de la compétence.

## 2.2 Méthodologie de l'évaluation

Méthodologie construite autour d'un référentiel de compétences

« Evaluer la compétence c'est porter un jugement sur le résultat de l'activité au regard des critères de performance et à la façon de « faire » de l'individu au regard de critères de conformité par rapport à des normes établies ». S. Gillodts

### La démarche d'évaluation

- Analyser le travail prescrit sur un mode qualitatif à l'aide de grilles d'évaluation (construites autour du ou des critères à évaluer et d'indicateurs de performance, dans une logique de processus)
- Analyser le travail réel (accompagné d'un récit)
- Etablir le différentiel entre le travail prescrit et le travail réel : évaluer la pertinence des pratiques par rapport aux critères de réalisation prédéfinis, évaluer la nature des ressources mobilisées pour agir.
- Quantifier, puis qualifier le niveau de compétence atteint (grâce à une échelle de niveau de maîtrise d'un critère). Selon S. Gillodts on peut parler de :
  - Maîtrise maximale : si  $\frac{3}{4}$  des indicateurs observables sont présents
  - Maîtrise minimale : si  $\frac{2}{3}$  des indicateurs observables sont présents
  - Maîtrise partielle : si  $\frac{1}{3}$  des indicateurs observables sont présents
  - Aucune maîtrise : si **moins d' $\frac{1}{3}$**  des indicateurs observables sont présents.

**Critère** : Caractère, principe, élément auquel on se réfère pour juger, apprécier et, définir quelque chose.

**Indicateur** : outil d'évaluation et d'aide à la décision.

## 1 Gillodts (2013).



## 2.3 Mise en pratique de la méthodologie dans le cadre du référentiel de certification du bac Gestion administration.

### Le référentiel de certification

Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers **1.2.4. TRAITEMENT DES LIVRAISONS ET DE LA FACTURATION**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données commerciales et comptables de l'organisation</li> <li>- Les modèles de documents commerciaux utilisés dans l'entité</li> <li>- Les dossiers clients et usagers</li> <li>- Les journaux, historiques et planning des commandes</li> <li>- La procédure de traitement des livraisons et des factures clients</li> <li>- Les exigences relationnelles notamment en matière de confidentialité envers les clients</li> <li>- Les consignes commerciales et comportementales à adopter envers les clients</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les plannings de livraison</li> <li>- Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières</li> <li>- Le processus automatisé de la livraison et de la facturation à l'aide d'un PGI</li> <li>- La dématérialisation des documents commerciaux</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les obligations et la responsabilité contractuelle</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission d'anomalies à un responsable</li> <li>- Correction d'anomalies de facturation et ou de livraison concernant des produits, des quantités, des réductions</li> <li>- Anomalies nécessitant des retours et rappels successifs</li> <li>- Traitement de produits exportés UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perte de documents ou d'informations</li> <li>- Conditions de vente non respectées</li> <li>- Retards de livraison</li> <li>- Mise en œuvre de garanties et d'assurances couvrant les risques de livraison</li> <li>- Litige avec un transporteur</li> <li>- Annulation ou modification de commande</li> <li>- Défaillance d'un client</li> </ul>
<b>Compétences</b>	<b>Critère d'évaluation</b>	<b>Résultats attendus</b>
Assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation	Qualité et fiabilité du traitement des livraisons et de la facturation	Le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués, les anomalies sont rectifiées dans le respect de la relation avec les clients et les usagers

La compétence à évaluer

Le critère de départ

Le résultat

Je me situe dans le Pôle 1 du référentiel Gestion administratives des relations externes, dans la classe de situation :

1.2 Gestion des relations administrative des relations avec les clients et les usagers.

Je souhaite évaluer la compétence de la situation professionnelle :

1.2.4 Traitement des livraisons et de la facturation.

### La mise en activité de l'élève

Les missions confiées à l'élève dans le cadre d'un scénario vont permettre sa mise en activité. Certaines missions intègrent des complexités.

### La grille d'évaluation

Pour chaque mission je mets en place une grille d'indicateurs qui me servira à analyser la réalisation de l'élève par rapport au travail prescrit.

### Evaluation du résultat

J'analyse le travail réalisé par l'élève et je remplis la grille d'indicateurs

La grille d'évaluation va me permettre de dire si l'élève a réussi totalement, partiellement, s'il est en cours d'acquisition ou s'il n'a pas réussi, trop de lacunes.

### Est-ce que cette évaluation me permet de dire si l'élève a acquis la compétence ?

L'élève doit pouvoir expliquer la stratégie, mise en place afin de résoudre la tâche complexe. Quelles ressources a-t-il mobilisé et de quelle façon ?

Le passeport professionnel va permettre à l'élève de créer des fiches professionnelles dans lesquelles il va décrire le contexte, la situation professionnelle, les missions qui lui ont été assignées et les résultats attendus. Il précisera les outils dont il dispose, la façon dont il a abordé la tâche et les ressources mobilisées afin d'accomplir la tâche.

Cette explicitation donne à l'enseignant un support sur lequel il va pouvoir s'appuyer, afin d'évaluer chez l'élève le degré d'appropriation et le processus mis en place pour d'atteindre l'objectif fixé.

Ce passeport appartient à l'élève, c'est lui qui décide de créer les fiches qui accompagnent ses apprentissages. Il va permettre à l'enseignant de qualifier le niveau de compétence de l'élève. Lorsque dans la pratique l'élève a intégré cette démarche, l'évaluation de l'acquisition de la compétence prend tout son sens.

## III Objectivité de l'évaluation par les compétences ?

J'ai demandé à plusieurs professeurs d'économie gestion option gestion administration de réaliser une grille d'évaluation sur un dossier élève que j'avais construit pour la classe de 2<sup>nd</sup> GA. Je voulais vérifier quelle part de subjectivité il pouvait y avoir dans l'évaluation par compétence.

Voici les résultats de l'analyse des différentes grilles. Annexe 3

Sur les missions, constituées de tâches simples et cadrées : « remplir un tableau de suivi des commandes à livrer », « analyser une lettre de voiture », les professeurs proposent des indicateurs relativement identiques entre 83 et 100%.

Lorsque la mission se complexifie ou que travail demandé est moins dirigé, c'est le cas pour la mission « Assurer les livraisons », les indicateurs proposés divergent. On obtient plus, qu'un résultat de 42%.

Selon le type de mission, les professeurs vont proposer des indicateurs mettant plus l'accent sur les aspects formels, notamment dans la rédaction d'un mèl, ou ils vont chercher à être plus exhaustifs en termes d'indicateurs en détaillant la mission avec un plus grand nombre d'items.

Sur la décision finale, position de l'élève sur l'acquisition de la compétence, les avis convergent à partir d'un nombre suffisant d'indicateurs jugés indispensables (50% des indicateurs) à l'atteinte de l'objectif. L'élève acquiert la maîtrise partielle, totale si les autres indicateurs ont été validés. En revanche la compétence est considérée en cours d'acquisition, si les indicateurs indispensables n'ont pas été validés en totalité. L'élève a trop de lacunes, si les indicateurs indispensables n'ont pas été validés.

La mise en place d'une grille d'évaluation à partir d'indicateurs précis structure l'évaluation et aide à la prise de décision. Les résultats des différents évaluateurs convergent. Cette méthodologie apporte de l'objectivité à l'évaluation.

## IV l'évaluation par compétence est-elle transposable ?

Le système éducatif français expérimente déjà l'évaluation par compétence dans l'enseignement primaire (jusqu'au CM1) et l'enseignement secondaire (collège) via la maîtrise du socle commun.

En 2004 le rapport Thélot montre clairement la nécessité d'un « socle commun des indispensables », dont la maîtrise doit être garantie par l'école à la fin de la scolarité obligatoire. Le décret du 11 juillet 2006 fixe définitivement le socle commun. Il ressort de ce texte :

- La validation de la maîtrise des compétences doit se faire au travers d'une variété de contextes et des situations complexes qui se rapprochent le plus possible de situations concrètes.
- La transversalité de la notion de compétence est un impératif, c'est-à-dire qu'il ne doit pas y avoir de déclinaison de compétences strictement disciplinaires.

Le lycée, hormis le lycée professionnel (dans les disciplines professionnelles) n'a pas encore intégré l'évaluation par compétences. Il semble en effet que plus on s'élève dans les cycles et l'on se rapproche des examens nationaux, plus la pression des notes se fait sentir.

- Un exemple de mise en place d'une évaluation par les compétences. L'expérimentation menée dans l'académie d'Orléans – Tours, par Pascal Huguet, directeur de recherche au Laboratoire de Psychologie Cognitive (LPC) à l'Université de Provence, auprès de 84 établissements de l'académie sur l'année 2014/2015 démontre pour la première fois que la suppression partielle des notes permet de réduire de moitié l'écart des performances entre élèves de différentes classes sociales. L'étude a spécifiquement porté sur les mathématiques en classe de troisième. Dans les classes participantes, les enseignants ont privilégié l'évaluation par compétences et fortement limité le rôle des notes dans l'appréciation des élèves. Les élèves ont développé des motivations non plus tournées vers la note mais vers une acquisition durable des connaissances.
- La base de connaissances, « Expérithèque » recense des expérimentations pédagogiques et offre quelques exemples de classe sans note, le plus souvent au collège. Celles-ci ne sont pas généralisées et concernent des établissements ayant des élèves en difficultés dans ce cas, c'est l'évaluation par compétence qui est privilégiée. Les objectifs et les résultats se rejoignent autour d'une plus grande concertation entre enseignants, une meilleure communication avec les familles, la lutte contre l'absentéisme et le décrochage et de meilleurs résultats scolaires.

L'évaluation par les compétences se heurte à plusieurs obstacles :

- La généralisation à grande échelle, implique la mobilisation de tous les acteurs, l'adhésion des enseignants qui devront l'intégrer dans leur pratique, et convaincre les familles et bien sûr les élèves qui auront à comprendre et à accepter ces changements. La mise en place du socle commun, demande aux enseignants d'apprécier les élèves autour de cinq domaines de compétences, de connaissances et de culture. La communication de ces évaluations doit se faire au travers du livret de compétences. Peu d'établissement l'ont déjà mis en place, beaucoup de questions se posent encore sur les objectifs de ce livret qui doit servir à la fois aux parents et aux équipes pédagogiques dans le suivi des élèves.

- L'évaluation des acquis des élèves par les compétences représente une rupture importante avec les modes traditionnels d'évaluation. Certains auteurs dont, M. Crahay, dans un texte publié dans la revue française de pédagogie (2006a), explique que l'évaluation de la compétence nécessite de présenter aux élèves des tâches inédites et complexes. Ce qui revient, à ériger « la complexité inédite en norme ». Or dans la vie courante nous sommes le plus souvent confrontés à des situations coutumières.
- La mise en œuvre de l'évaluation par les compétences apparaît déjà difficile à l'échelle d'une classe que dire de sa généralisation à l'échelle d'un lycée. Cette méthode semble incompatible avec une évaluation de masse, telle qu'elle est pratiquée en France, lors des épreuves du brevet au collège et du baccalauréat en lycée général et technologique.

Ce qui ressort, de l'approche par compétences en termes d'apprentissage et d'évaluation, c'est qu'elle demande une implication réelle de chaque enseignant. Il est primordial que les enseignants soient accompagnés dans cette démarche en proposant des formations et des outils susceptibles de l'aider dans cette mutation.

## Conclusion

Ce travail m'a permis de valider ou pas certaines représentations que je m'étais faites sur l'évaluation par les compétences.

Il est possible d'évaluer la compétence en gestion administration sans passer par la note. La note reste cependant nécessaire dans une démarche de certification, elle est la traduction chiffrée du niveau de maîtrise atteint par l'élève en matière de compétence. L'évaluation des élèves n'est pas mécanique, elle est nourrie d'observations nombreuses et variées dans différents contextes ; elle implique le professeur au quotidien. Toute proposition de mise en activité des élèves devrait commencer par ce que l'on souhaite évaluer, dans bien des cas les tâches confiées seraient plus explicites.

En échangeant avec mes collègues de gestion administration, je me suis aperçue qu'il y avait une certaine hétérogénéité de pratique (hors examens nationaux) en matière d'évaluation. Selon l'expérience dans le métier d'enseignant, dans la spécialité et en fonction de notre degré d'exigence par rapport aux objectifs assignés aux élèves. Je pense qu'il pourrait être intéressant de mutualiser nos compétences dans le domaine de l'évaluation. En effet, alors que nous passons beaucoup de temps à évaluer dans nos classes, le temps consacré à développer cette compétence dans notre parcours de formation est en proportion assez faible.

Est-ce que je me sens compétente pour évaluer mes élèves, en classe de 2<sup>nd</sup> Gestion administration ? Je répondrai oui. En revanche, j'ai besoin de me former, sur l'évaluation des épreuves certificatives, dans le cadre des CCF (contrôle en cours de formation).

## Bibliographie

Ardoino, J. & Berger, G. (1986) L'évaluation comme interprétation, Pour n°107, pp.120-127, (extraits).

Bourguignon Claire, Maître de conférences HDR en didactique. L'évaluation de la compétence : vers un changement de paradigme. Conférence académique Dijon, 22 septembre 2011.

Carette Vincent, Chapitre 8. Et si on évaluait des compétences en classe ? A la recherche du « cadrage instruit » in Lucie Mottier Lopez et al, Évaluations en tension. De Boeck Supérieur | « Pédagogies en développement » 2009 | pages 147 à 163.

De Ketele, Jean Marie, (1989). L'évaluation de la productivité des institutions d'éducation, Cahiers de la Fondation Universitaire : Université et société, le rendement de l'enseignement universitaire.

Gillodts Sylvie, psychosociologue du travail, inférer la compétence à partir de la description d'une activité de travail : points de repères – décembre 2013

Jorro Anne (sous la direction de), Dictionnaire des concepts de la professionnalisation, 2014.

Legendre Marie. F., Université Laval, Québec. La notion de compétence au cœur des réformes curriculaires : effet de mode ou moteur de changements en profondeur ?

Le Boterf Guy, De la compétence, essai sur un attracteur étrange, Editions d'organisation, Paris, 1995.

Le Boterf Guy, Construire les compétences individuelles et collectives, Agir et réussir avec compétence, les réponses à 100 questions Septième édition restructurée, mise à jour et enrichie 2015, Editions Eyrolles.

Pastré Pierre. La didactique professionnelle. Approche anthropologique du développement chez les adultes. Paris : PUF, 2011, 318 p.

Rapport - n° 2007- 048 ` juin 2007, Inspection générale de l'éducation nationale, les livrets de compétences : nouveaux outils pour l'évaluation des acquis. Rapport à monsieur le ministre de l'Éducation nationale.

Olivier Rey et Annie Feyfant, Evaluer pour (mieux) faire apprendre. Dossier de veille de l'IFE- n°94- septembre 2014.

<https://lejournal.cnrs.fr/articles/comment-mieux-evaluer-le-travail-des-eleves>. Pascal Huguet, directeur de recherches au CNRS - Sciences cognitives - L'évaluation par compétences : Une solution pour lutter contre les inégalités sociales à l'école ?

<http://eduscol.education.fr/>

Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers **1.2.4. TRAITEMENT DES LIVRAISONS ET DE LA FACTURATION**

Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données commerciales et comptables de l'organisation</li> <li>- Les modèles de documents commerciaux utilisés dans l'entité</li> <li>- Les dossiers clients et usagers</li> <li>- Les journaux, historiques et planning des commandes</li> <li>- La procédure de traitement des livraisons et des factures clients</li> <li>- Les exigences relationnelles notamment en matière de confidentialité envers les clients</li> <li>- Les consignes commerciales et comportementales à adopter envers les clients</li> <li>- Un environnement numérique de travail de type PGI</li> </ul>	<p><b>Savoirs de gestion et savoirs technologiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les plannings de livraison</li> <li>- Les calculs commerciaux, les réductions commerciales et financières</li> <li>- Le processus automatisé de la livraison et de la facturation à l'aide d'un PGI</li> <li>- La dématérialisation des documents commerciaux</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques et économiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les obligations et la responsabilité contractuelle</li> </ul>	<p><b>Complexité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission d'anomalies à un responsable</li> <li>- Correction d'anomalies de facturation et ou de livraison concernant des produits, des quantités, des réductions</li> <li>- Anomalies nécessitant des retours et rappels successifs</li> <li>- Traitement de produits exportés UE et hors UE</li> </ul> <p><b>Aléas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perte de documents ou d'informations</li> <li>- Conditions de vente non respectées</li> <li>- Retards de livraison</li> <li>- Mise en œuvre de garanties et d'assurances couvrant les risques de livraison</li> <li>- Litige avec un transporteur</li> <li>- Annulation ou modification de commande</li> <li>- Défaillance d'un client</li> </ul>
Compétences	Critère d'évaluation	Résultats attendus
Assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation	Qualité et fiabilité du traitement des livraisons et de la facturation	Le traitement et le suivi des livraisons et de la facturation sont effectués, les anomalies sont rectifiées dans le respect de la relation avec les clients et les usagers

Source (Eduscol) : Référentiel de certification professionnelle, Bac pro GESTION-ADMINISTRATION.

**Activité 3 :**  
**TESTS, VALIDATION, CONTRÔLE DE CONFORMITÉ**

**Activité 3, Tâche 1 : Vérifier les caractéristiques d'un produit**

**1. Description de la tâche :**

- Préparer les conditions de l'essai<sup>1</sup> ;
- Réaliser l'essai ;
- Consigner les résultats et caractéristiques.

**2. Résultats attendus :**

- Documents renseignés et exploitables.

**3. Conditions de réalisation :**

- Conditions de début :
  - produit à vérifier ;
  - ordre de fabrication.
- Références, ressources et moyens :
  - matériels d'essais et mesures étalonnés ;
  - poste d'essais et mesures ;
  - documents et consignes de contrôle et de tests.

Source (Eduscol) : Référentiel des activités professionnelles, Bac pro Microtechniques.

<b>C 3: METTRE EN ŒUVRE</b>		
<i>Données</i>	<i>Compétences détaillées</i>	<i>Indicateurs de performance</i>
<b>C 3.1. : Monter, assembler un produit microtechnique</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordre de fabrication ;</li> <li>- Dossier d'assemblage ;</li> <li>- Composants nécessaires ;</li> <li>- Outils et outillages.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assembler un produit microtechnique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un produit conforme au dossier d'assemblage ou de montage :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- en qualité,</li> <li>- en quantité,</li> <li>- dans les temps impartis.</li> </ul> </li> </ul>
<b>C 3.2. : Fabriquer des pièces micromécaniques à l'unité</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande de travail spécifique ;</li> <li>- Moyens de fabrication ;</li> <li>- Dossiers techniques de fabrication ;</li> <li>- Matière d'œuvre ;</li> <li>- Outils et outillages.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir le mode opératoire ;</li> <li>- Adapter les outils et outillages ;</li> <li>- Ajuster les paramètres de fabrication ;</li> <li>- Réaliser les pièces.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des pièces conformes à la demande (qualité, délais et temps passé).</li> </ul>

Source (Eduscol) : Référentiel de certifications professionnelles, compétences, Bac pro Microtechniques.



## Enquête sur : l'objectivité ou non de l'évaluation par les compétences

A partir du dossier élève portant sur les situations professionnelles :

## 1.2.3. TRAITEMENT DES COMMANDES - 1.2.4. TRAITEMENT DES LIVRAISONS

- Proposez une grille d'analyse composée d'indicateurs permettant d'évaluer pour les missions suivantes si l'élève a « réussi totalement », « partiellement », est « en cours d'acquisition », a « non acquis la compétence », ou si, il est « non évaluable ».

Mission 1 Traiter les commandes reçues

Mission 2 Appliquer les conditions de l'entreprise à la livraison

Mission 3 Assurer le suivi des livraisons

Mission 4 Repérer les éléments clés de la lettre de voiture, réaliser un mail au transporteur

- Proposez une situation professionnelle qui pourrait faire l'objet d'une fiche « cerise pro », s'agissant d'un élève de seconde la réussite totale pourrait se situer entre 5 et 4

Nombres d'indicateurs	Indicateurs	Indicateurs	Indicateurs	Indicateurs	Indicateurs	Moins d'Indicateurs
Note	5	4	3	2	1	NE

Réussite totale 5/4	Réussite partielle /3	En cours d'acquisition /2	Trop d'erreurs /1	Non évaluable NE
------------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------	---------------------

## Grille comparative

Grille d'analyse réalisée pour l'évaluation de la situation professionnelle

### 1.2.3. TRAITEMENT DES COMMANDES - 1.2.4. TRAITEMENT DES LIVRAISONS

	Mission 1 Traiter les commandes reçues	Oui	Non
1	Repérer et reporter un numéro de commande		
2	Repérer et reporter la date de commande		
3	Indiquer le nombre d'articles ou de cartons de la commande		
4	Indiquer le montant HT de la commande		
5	Savoir calculer le Total HT livré en tenant compte des articles manquants		
6	Savoir calculer la date de livraison à partir des indications de la commande		
	Nombres d'indicateurs 6		
	1 point par indicateur		

	Mission 2 Appliquer les conditions de l'entreprise à la livraison	Oui	Non
1	Identifier le client		
2	Identifier le département de livraison		
3	Attribuer correctement les frais de livraison au client ou au fournisseur		
4	Identifier qui effectuera la livraison		
	Nombres d'indicateurs 4		
	1 point par indicateur		

	Mission 3 Assurer le suivi des livraisons	Oui	Non
1	Comprendre ce qu'est un Bon de livraison		
2	Savoir quels sont les destinataires du Bon de livraison		
3	Comprendre les mentions du client concernant la livraison		
	Nombres d'indicateurs 3		
	1 point par indicateur		

	Mission 4 Repérer les éléments clés de la lettre de voiture	Oui	Non
1	Repérer le donneur d'ordre		
2	Repérer le transporteur de la marchandise		
3	Repérer l'expéditeur de la marchandise et le lieu de prise en charge		
4	Identifier le destinataire de la marchandise et le lieu de livraison		
5	Repérer la date d'enlèvement de la marchandise		
6	Repérer la date de livraison de la marchandise		
	Nombres d'indicateurs 6		
	1 point par indicateur		

	Mission 4 suite Réaliser un mail au transporteur	Oui	Non
1	Identifier et reporter le destinataire du mail		
2	Objet du message		
3	Formule de politesse introductive et de clôture		
4	Indiquer la date d'enlèvement et le lieu d'enlèvement		
5	Indiquer la quantité à enlever		
6	Indiquer le lieu de livraison		
7	La syntaxe et les fautes d'orthographe		
	Nombres d'indicateurs 7		
	1 point par indicateur		

## Grille des résultats

Nombre de missions	Nombre d'indicateurs	Libellé de la mission	Résultats convergents à
Mission 1	6	Traiter les commandes reçues	83%
Mission 2	4	Appliquer les conditions de l'entreprise à la livraison	88%
Mission 3	3	Assurer le suivi des livraisons	42%
Mission 4	6	Repérer les éléments clés de la lettre de voiture	100%
Mission 4 suite	7	Réaliser un mail au transporteur	86%