



Projet « RIMBAUD MINUTE »

A l'initiative du projet :

Nom : **MECHAT**

Prénom : Tina

Professeure : Economie Gestion

Discipline : Pôle Accueil

Nom : **MICHAUD**

Prénom : Philippe

Professeur : Maintenance des Véhicules

Discipline : Pôle Industriel

Nom : **CHENUT**

Prénom : Philippe

Professeur : Economie Gestion

Discipline : Pôle gestion

Nom : **GREGORIAN**

Prénom : Boris

Directeur Délégué aux Formations

Professionnelles et Technologiques

Intitulé du service	RIMBAUD MINUTE
But du service	<p>Offrir à l'ensemble des personnels de l'établissement et des tiers des prestations d'entretien et de petites interventions mécaniques sur les véhicules :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vidanges - Amortisseurs - Echappements - Batterie - Pneumatiques - Freinage - Révisions - Climatisation <p>Ce service contribue à :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Valoriser l'image de l'établissement tant en interne qu'en externe afin de promouvoir nos filières. - Se conformer aux attentes des programmes en bac pro ARCU et en BTS MV et de développer les compétences attendues en entreprise. -Motiver les élèves et de donner du sens à leurs apprentissages en les confrontant à des situations professionnelles face à de réels clients. -Permettre à tous une ouverture sur l'extérieur, d'appréhender le monde du travail, de collaborer avec des entreprises partenaires et les institutionnels. -Rapprocher les filières du pôle tertiaire et du pôle industriel et de travailler en équipe.
Classes concernées	1 Classe de terminale Accueil et 1 classe de 1 ^{ère} année de BTS maintenance des véhicules (soit 34 élèves)

	<p>Assurer une couverture de service tous les vendredis matin de 8h30 à 12h30.</p> <p><u>Sur la partie « accueil des clients » :</u></p> <p>Deux équipes constituées de trois personnes dont deux élèves en terminale accueil et d'un étudiant en 1^{ère} année de BTS MVA se relaient de 8h30/10h30 puis 10h30/12h30.</p> <p><u>Sur la « partie mécanique » :</u></p> <p>Une équipe de quatre élèves qui change chaque vendredi et dont l'un d'eux endosse la casquette de chef d'atelier et les trois autres sont techniciens.</p>
Objectifs pédagogiques	<p>Ce service assuré par les élèves des classes mentionnées ci-dessus a pour but de répondre aux besoins suivants :</p> <p>1) Se conformer au programme du baccalauréat ARCU et du BTS Maintenance des Véhicules en professionnalisant nos élèves et en les rendant opérationnels grâce à des conditions réelles d'exercice du métier d'agent d'accueil ou réceptionnaire :</p> <p><u>Spécifiquement sur le programme du bac pro ARCU</u></p> <p>Grâce à ce service, les élèves couvrent des tâches prévues dans les grandes activités du programme du Bac PRO Accueil soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - A1 et A2 : Accueil en face à face et au téléphone des clients - A3 : La gestion de l'accueil avec l'aménagement et l'organisation de l'espace d'accueil au Rimbaud Minute pour le rendre opérationnel. - A4 : La vente de services ou de produits associée à l'accueil : réparations mécaniques - A5 : Les activités administratives qui en découlent <p><u>Spécifiquement sur le programme du BTS MV</u></p> <p>Traiter par une activité opérationnelle, les aspects :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation de la maintenance, - Le consumérisme et l'environnement liés à l'après-vente - Les prestations de service - L'organisation du travail de l'atelier - Les éléments d'analyse et les indicateurs de gestion - La gestion du personnel technique dans l'atelier - Les outils de l'après-vente (facturation, notion de charge, produit, marge) - L'environnement juridique. - L'environnement économique. - La communication professionnelle et ses enjeux dans la relation de service. <p>2) Concrétiser le projet d'établissement en améliorant l'image du lycée tant en interne qu'en externe et contribuer à valoriser nos élèves et nos filières auprès des tiers et renouer aussi le lien avec les familles.</p>

	<p>3) Permettre aux élèves des filières accueil et maintenance de travailler ensemble en partenariat avec des institutionnels et des professionnels du monde de l'automobile (sites pour achat de pièces, ...OSCARO, YAKAROULER ou partenaire).</p> <p>4) Familiariser les élèves au travail d'équipe, à l'esprit d'entraide, au respect des engagements et des horaires, à la transmission des consignes...</p> <p>5) Travailler sur les différents registres du langage et sur les comportements professionnels en adoptant les bons gestes et les bonnes postures dans une situation d'accueil en face à face ou au téléphone.</p> <p>- Développer leur esprit d'initiative, leur ouverture et leur curiosité pour s'adapter à toutes les situations et les rendre le plus autonome et responsable possible.</p>
<p>Description du projet :</p>	<p>Grâce au Rimbaud Minute, les élèves peuvent offrir aux clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des services de réparations mécaniques sur des véhicules et ce à des tarifs très attractifs. Ils peuvent leur proposer l'achat des pièces nécessaires à la réparation de leur voiture. Le Rimbaud Minute n'a pas de vocation à acheter des pièces pour les stocker et les revendre. Son <u>but</u> n'est pas lucratif mais <u>pédagogique</u>. - des conseils techniques - la garantie d'un accueil chaleureux. Pour ce faire, une charte d'accueil a été rédigée pour qu'ils puissent gérer de manière professionnelle les appels entrants et l'accueil physique. <p>Le travail pédagogique mené avec les élèves de bac pro accueil en classe a été de les préparer très concrètement et dès la rentrée scolaire 2016/2017 à l'élaboration <i>du rapport d'étonnement, du diagnostic et du projet d'amélioration</i> par l'aménagement du Rimbaud Minute.</p> <p>L'organisation du travail en groupe a été privilégiée. Les élèves ont d'abord procédé à un relevé de l'état existant par une prise de mesure et de photographies. Ils ont ensuite proposé plusieurs variantes d'aménagements dont les croquis ont fait l'objet d'un débat sur les points forts et les points à améliorer. La réflexion a porté sur plusieurs aspects : gestion des flux, mobilier, organisation de l'espace de travail, outils de travail, décoration intérieure, choix du sol, rafraîchissement des façades murales intérieures et extérieures , aménagement d'un espace d'attente réservé aux clients, point presse , machine à café enfin tous les aspects liés à l'accueil et au confort des clients.</p> <p>A l'issue des débats tous les élèves se sont accordés sur le choix du meilleur projet à réaliser.</p> <p>Sur la partie Intervention de Maintenance trois zones ont été réservées pour accueillir les véhicules (1 pont mobile, 1 pont fixe et 1 zone au sol)</p> <p>Enfin sur le plan budgétaire, les dépenses ont été minimes grâce au choix d'un mobilier bon marché.</p> <p>Montant des dépenses pour l'aménagement du local : de moins de 1000 euros. Coût des vêtements (Blouses, combinaisons) : 700€ Outilage dédié (3 servantes complètes) : 3700 € Soit un montant total d'environ 5 400 Euros</p>

	<p>Les travaux ont été rapides et efficaces grâce à l'implication de plusieurs collègues et une Direction encourageante. L'idée du Rimbaud Minute est née en mai 2016 et l'inauguration réalisée le 13 janvier 2017 en présence du Maire de la ville.</p>
Moyens matériels et Humains	<ul style="list-style-type: none"> - Un local réservé à l'aménagement du Rimbaud Minute. - Mobilisation de 34 élèves (14 élèves en Terminale accueil et 20 en 1^{ère} année de BTS) pour assurer ce service. - Un budget d'environ 5 400 euros . - 4 heures réservées dans les EDT le vendredi matin.
Les productions	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation du logo du Rimbaud Minute par un stagiaire GRETA en relation avec le DDFPT. - Communication avec les médias : visibilité du Rimbaud Minute dans la presse écrite, visuelle et à la radio. - Un local aménagé et opérationnel dès le 13 janvier 2017. - Des outils de travail développés à cet effet (plaquette/carte de visite, fichier clients, factures, devis) voir photos jointes.
Liens avec le nouveau socle commun des compétences	<p>Compétences liées à la maîtrise de la langue française</p> <p>Expression orale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre la parole en public (devant les Médias, les clients) - Prendre part à un dialogue, un débat, prendre en compte les propos d'autrui, faire valoir son propre point de vue... (acquisition d'un vocabulaire technique se rapportant à l'automobile). <p>Compétences sociales et civiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles de la vie collective et comprendre que toute organisation humaine se fonde sur des codes de conduite. <p>Compétence liées à l'autonomie et l'initiative</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivation, confiance en soi et désir de réussir. - La volonté de se prendre en charge personnellement. - Prendre conscience de l'influence des autres sur ses valeurs et ses choix
Les perspectives	Reconduction l'année prochaine. Planning échelonné avec un début des activités dès début Octobre