



**Getk'wt'hcevqp**

**Titre de l'action : Enseigner avec des outils professionnalisants.**

**Académie de Nancy-Metz**

**Nom et adresse de l'établissement : LPR Bertrand Schwartz 54340 Pompey**

**D NCP'FGN CE V QP"**

**Enseigner avec des outils professionnalisants en classe de  
1<sup>ère</sup> Baccalauréat commerce 3 ans**

**Académie de Nancy-Metz  
LPR Bertrand Schwartz 54340 Pompey**

**Coordinateur : Sébastien Caillet (vente)**

**Personnes Ressources : M. Eisenhauer Johnny (économie-gestion), Mme Dupont Claire (français histoire-géographie), Mme Leblanc Anne (éducation esthétique), M. Schiertz Jean-Marie (mathématiques)**



# I. Lg'dkcp'f g'hp'f cpgg'f g'ugeqpf g (2009/2010) :

## 1. La conclusion

nt qui souhaite  
professionnaliser ses élèves. En effet, même si dans toutes les recommandations, on entend parler  
de valorisation du parcours « » au travers de ses périodes de formation en  
entreprises, la dispense des savoirs et des compétences au sein du lycée se fait encore  
majoritairement au tr

et plus seulement en  
entreprise depuis longtemps  
dans des sections hôtelières.

professionnel de faire cour  
ne peut être réalisé dans ce cadre. Et

ève retrouve ce

collège.

Comment faire autrement ? Le projet innovant réalisé cette année prouve par les faits que  
certains(es) élèves réussissent à adhérer au système scolaire « classique » et valorisent le travail  
accompli avec les outils professionnalisants

magasin pédagogique, aux périodes de formation en entreprises, au travail dans la vitrine, au travail  
en coanimation (français-  
avec un cours « livre ou papier » et finissent par décrocher du système scolaire.

Peut- s t faite aux dépens des  
cours « livre ou papier » ? Ces élèves qui finissent par décrocher en cours classique pour être  
performants avec les outils professionnalisants -ils pas décroché dès le début sans les  
outils professionnalisants ? Difficile à dire.

Certes, ils ne

fler une nouvelle dynamique de cours. Dire que le  
support papier et le support livre ont été totalement éliminés des enseignements est faux mais le fait  
de rester plus cohérents face aux élèves.

La réalisation du projet est une réussite car de nombreux élèves de la classe ont acquis des  
inconnu dans le travail en arts appliqués. Si le rôle du lycée professionnel a été cette année de  
professionnaliser nos élèves, alors le challenge est gagné car au-delà des quelques élèves qui ont  
posé des problèmes de comportement, il y a aussi parmi ces élèves difficiles, des élè  
capables de réaliser en entreprise des ventes et un accueil performant de la clientèle mais aussi

Je ne doute pas du bien-fondé de la poursuite de ce projet en classe de première qui nous permettra,  
, de poursuivre vers une acquisition des compétences encore plus poussée.

## 2. Bilan (synthèse)

Items	Points positifs	Points négatifs
<p><b>Ng'vt exchlf g'hgs wlr g' pédagogique</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> prise en compte des objectifs de chacun</li> <li> meilleure cohésion face aux difficultés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> conseils de classe)</li> <li> les objectifs pédagogiques par une différence des matières et des référentiels</li> <li> -animation</li> </ul>
<p><b>Les documents</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> projet permettant du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> analyse des documents très longue</li> <li> écriture du bilan longue et difficile (+ de 300 heures)</li> </ul>
<p><b>N wlduc vlp'f gu'qwkl' professionnalisants</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> a permis de proposer plus de réalisme</li> <li>savoirs et compétences pour les élèves</li> <li> a permis de sortir les élèves du cadre purement scolaire pour proposer un contenu plus attractif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> ne peut être réalisable que dans des conditions particulières : travail par groupes de 3 à 5 élèves maximum pour le magasin pédagogique et la vitrine, ce qui oblige à avoir soit une aide, soit de prévoir un double travail</li> <li> ne peut être réalisé en permanence car non conforme au référentiel (en français ou en arts appliqués)</li> </ul>
<p><b>La classe</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> bonne réactivité de certains(es) élèves</li> <li>outils professionnalisants</li> <li> approche professionnelle de</li> <li>de réussite de certains(es) élèves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> classe «                    », jeune et immature, agitée et difficile à gérer en classe entière</li> <li></li> </ul>

### 3. Pistes de progrès, points à améliorer ou à modifier

Points à améliorer ou à modifier	Règlement de l'Union européenne 4232-2011
<b>Objectifs du projet innovant</b>	1 <b>Valoriser</b> le travail accompli cette année par une continuité du projet en classe de première et une nouvelle mise en place du projet initial en classe de seconde 2 <b>Augmenter</b> le niveau de compétences des élèves 3 <b>Motiver</b> les élèves à 4 <b>Affiner</b> 5 <b>Décloisonner</b> les enseignements
<b>Tgnc vlqp'gpvt g'h gs vlr g'r gf ci qi ls wg</b>	1 <b>Augmenter</b> 2 <b>Accentuer</b> t de réunions
<b>Méthodes de travail</b>	1 <b>Travailler</b> avec des effectifs moins nombreux (arts appliqués) 2 <b>Travailler</b> dès que possible en coanimation 3 <b>Eviter</b> les emplois du temps élèves et professeurs avec des plages de 4h
<b>Outils professionnalisants</b>	1 <b>Augmenter</b> le niveau de compétences des élèves dans le travail dans le magasin pédagogique 2 <b>Augmenter</b> le niveau de compétences des élèves dans le travail dans la vitrine 3 <b>Collaborer</b> avec les entreprises partenaires pour monter un projet de visi

#### 4. La reconduction du projet en classe de seconde :

Le montage et la mise en place du projet en classe ont demandé un travail énorme. Il est évident que poursuivre « ure » en classe de première comment réexploiter le contenu des enseignements et surtout sa philosophie et sa mise en forme ?

seconde de r

- ✚ Le projet peut-il être intégralement transposable dans une nouvelle classe avec une nouvelle équipe pédagogique ?
- ✚ Quelles sont ou quelles seront les modifications à apporter au projet ?
- ✚ Le projet peut- ?

(même partiellement puisque les analyse élèves ne seront pas exploitées) sera positive et apportera des solutions aux pratiques pédagogiques de mes collègues enseignants et fournira une structure, un axe aux élèves de la classe concernée.

## II. La mise en place du projet en classe de première

### 1. La classe de 1<sup>ère</sup> BAC PRO COMMERCE 2010-2011

La classe de seconde se retrouve maintenant en classe de première.

, on seuls » 4 élèves sont soit comptait donc 22 élèves.

Pour la plupart des élèves, les trois mois qui les séparent (1 mois de stage + 2 mois de vacances) du

a place des élèves partis

cursus. La classe se compose donc de 25 élèves avec une majorité de filles:

- Sur 25 élèves, il y a 5 garçons et 20 filles
- 21 élèves ont suivi le cursus et viennent de seconde du lycée
- 
- 1 élève vient de classe de CAP employé de vente spécialisé en vente de produits courants.

### 2. Le premier bilan de la classe de 1<sup>ère</sup> BAC PRO COMMERCE 2010-2011 au 24/09/10 : Comparatif bilan classe de 2<sup>nde</sup>/classe de 1<sup>ère</sup> [\(ANNEXE 1\)](#)

La classe ne semble pas très motivée par la formation. En effet, la classe oscille entre deux tendances. Elle est soit amorphe, soit très agitée. De p

tende

à la discipline de travail au sein de la classe.

La classe semble néanmoins très motivée par le projet de changement de lieu de magasin pédagogique

intéressante.

### 3. Lg'r tgo lgt'eqpugklf gpugli pgo gpv'f g'ic classe de 1<sup>ère</sup> BAC PRO COMMERCE 2010-2011 au 14/10/10 :

La classe a rapidement retrouvé ses codes et ses habitudes de fonctionnement, notamment en ce qui concerne le fait de se regrouper « en fronde » face à u

régnaient parfois lors de certains cours.

volonté de certains(es) élèves

. Dans ces

a

et le tour de tables des différents enseignants présents a permis de dégager des lignes de conduite et

### 4. Les premières difficultés :

Les premières difficultés dans la mise en place du projet concernent :

- + *La gestion de classe* évoquée précédemment. En effet, la classe de première semble peu ou échéance du baccalauréat qui se profile. Et ais remarqué e autre classe de première. Il semblerait que les élèves soient en quelque sorte dans une étape charnière échéance si proche pour nous enseignants ne soit pas perçue de la sorte par les élèves qui souhaitent profiter de cette année de première pour se reposer un peu. Or, le nouveau cursus des trois années au lieu de quatre nous oblige à scinder le programme en trois années et non quatre.
- + *Un groupe de six élèves* composé des élèves qui posaient déjà des difficultés en classe de sec ajoutée e. En effet, ces élèves

s élèves se font déjà remarquer par

début et en milieu de

). Il est certain que le groupe en

rovoque parmi leurs camarades, y compris celles et ceux qui ne sont pas concernés par cette attitude, une émulation qui conduit des élèves à adopter le même comportement. Il est évident que parler de motivation avec ces élèves est difficile. Et le fait même de constater que malgré tous les projets mis en place

réellement la question du

bien-fondé de ce projet, de la nécessité de remplir les classes y compris avec des élèves non motivés par la formation. [\(ANNEXE 2\)](#)

## III. Le transfert du magasin pédagogique

En juin 2010, M.Antoine, proviseur du lycée, magasin pédagogique de place afin de le transférer dans une salle plus grande. Il est bien évident refuse pas. Les agents du lycée vont donc passer une partie du mois de juin à modifier la salle en la repeignant et en y apposant du vrai parquet sur les sols. [\(ANNEXE 3\)](#)

bâtir une partie de ma stratégie de formation sur le transfert du magasin avec plusieurs objectifs et plusieurs étapes :

1. impliquer les élèves dans le choix de mobiliers supplémentaires
2. Faire commander le mobilier par les élèves
3. Faire réceptionner le mobilier par les élèves

Mais en septembre, lorsque la nouvelle équipe de direction reprend le projet, les caisses du lycée sont vides puisque le lycée a dû avancer des frais inhérents au bon fonctionnement de la plateforme logistique. Je dois donc revenir sur mes prétentions et me contenter de faire participer mes élèves au transfert d'une partie du mobilier et des vêtements existants.

mes élèves.

## IV. Les premières actions professionnalisantes

### 1. La venue au lycée en tenue professionnelle

Je suis enseignant de commerce en lycée professionnel depuis maintenant 5 ans et je suis toujours surpris par le fait que nos élèves ne se comportent pas du tout comme des futurs professionnels de la vente. Cela tient peut-être au fait que nous-mêmes, enseignants, ne soyons pas réellement des vendeurs. Je ne veux en aucun cas remettre en cause les compétences professionnelles de mes collègues de vente et me mettre en avant de par mes compétences. Même si je suis - même un ancien vendeur automobile - professionnel et les compétences à acquérir pour être vendeur. Je menée à l' (..) est mal perçue par Education Nationale.

Et puis, ce qui me conforte dans la fierté de mes élèves de terminale bac pro de cette année lorsque, , et à la

voyage organisé à Paris.

Il est vrai que mes collègues et moi-même sommes très exigeants,

que e exiger de mes élèves viennent au lycée habillés en tenue professionnelle. :

✚ Le 12 novembre 2010

, sauf deux, a bien voulu se prêter « au jeu » pour venir habillé

obligatoire.

Pour les garçons : une chemise et des chaussures de ville.

Pour les filles : un pantalon ou une jupe (pas trop courte), des chaussures de ville.

Un élève sur les deux cités est venu en survêtement, tenue de sport. Sorte de provocation, je dois supposer, de la sorte ni avant, ni après, y compris les jours où il avait

après-midi en tenue « pro » après-midi a est à 10 minutes à pied du lycée même accepté en cours -midi dû mais je exclu, à nouveau qui, pu suivre le contenu du cours.

✚ Le 26 novembre 2010

élèves sauf deux (les mêmes que la première fois) a bien voulu se prêter « au jeu » pour venir habillé en tenue professionnelle.

une note sans réel  
un lieu de stage.

timentaire adéquate à

✚ Le 10 décembre 2010

## 2. Ne f'geqt c'v'p'f'g'ic'x'k'lt'p'g'f' w'p'g'b' w'w'g'ng 'ig'h'ep'g'pvt'g'h'enseignement professionnel et les arts appliqués [\(ANNEXE 4\)](#)

La décoration de la vitrine de la mutuelle *Mucim Stanislas* de la ville de Champigneulle est une idée

administration I est membre du  
des commerçants de la ville. r le concours de Noël des vitrines

Bien que le projet du concours ait été abandonné par la ville, j ais déjà participé à cette action avec  
les élèves de la classe de première bac pro commerce étais et suis toujours  
professeur principal. Cette action répond à plusieurs objectifs :

1. Mettre en relation les élèves de lycée professionnel avec le monde professionnel
2. Faire travailler les élèves en groupe avec un objectif commun
3. Obliger les élèves à se responsabiliser par rapport à un objectif professionnel
4. Mettre les élèves devant leurs responsabilités
5. Répondre aux exigences du monde professionnel
6. ement scolaire par un travail à

Réaliser une vitrine commerciale avec des objectifs professionnels et commerciaux est un challenge à la portée des élèves. Cette année, les élèves ont eu plus de difficultés à travailler en groupe autour

sous- sous-groupe pour réaliser une partie de vitrine plus belle que  
Le groupe de dix élèves a encore cette année été choisi par  
des élèves  
en raison des mauvais comportements ou des mauvaises attitudes en classe.  
de valoriser les élèves ayant des résultats scolaires corrects et des attitudes positives en

conseil de classe de début novembre.

Mais je ne pouvais sciemment casser les relations « commerciales » qui existent entre la mutuelle et le lycée. Je pense néanmoins que cette action a produit chez les élèves présents une volonté de bien faire et de fournir des efforts en cours.

remettre en question pour progresser.

## V. Les difficultés

### 1. Le comportement « anti-professionnel » de certains(es) élèves [\(ANNEXE 5\)](#)

Le conseil de classe du 1<sup>er</sup> trimestre avait déjà relevé les difficultés grandissantes auxquelles sont confrontés les enseignants qui doivent intervenir avec la classe de 1COM. Ces difficultés viennent principalement plupart  
et qui continuent cette année. Il est impressionnant de  
leurs actes. Ils ne semblent en aucun cas craindre des sanctions, quelles

exclusion du lycée. Ayant moi-  
comportement sanctionnable et sanctionné par des heures de retenues mais je ne suis jamais allé  
-être ces élèves bénéficient-ils du soutien des  
parents ou au contraire sont-ils livrés à eux-mêmes, adolescents, ils  
portée de leurs actes. Mais je ne le pense pas. Je pense que comme beaucoup de jeunes de cette  
génération, ils ont compris que la société ne peut se permettre de laisser des individus partir à la  
f

Ceci dit, on peut sérieusement se poser la questi

remettrait évidemment en question le système scolaire entier qui ne prévoit pas ou plus de sortie  
qualificative avant le baccalauréat mis à part le CAP qui ne fournit que peu de débouchés dans le  
monde du travail.

#### annexe 4

élèves qui sont plu  
de tout le programme mis en place autour de cette classe. Heureusement, cela ne concerne que  
quelques élèves qui malgré tout « gangrèment  
travail. Mais alors, que faire de ces élèves ? Faut-il les exclure du lycée ? A-t-on réellement les  
moyens et la volonté pour les aider ? Autant de questions qui sont sans réponse de notre part, nous  
enseignants qui mettons au quotidien tout en dans cette classe.

### 2. Le décrochage de quelques élèves :

Le constat  
révélé juste puisque dès janvier 2011, une élève a été exclue de façon définitive pour  
(elle ne venait plus depuis début octobre 2010) et une autre a démissionné. Un autre élève qui avait  
été exclu puis réintégré  
de janvier.

De fait, sur les six élèves qui perturbaient les cours, seuls deux sont restés et sont sur la sellette  
puisque ces deux élèves ont été soit absents de stages soit se sont fait exclure des stages pour  
absentéisme.

La classe au départ à 25 et ce malgré des nouvelles arrivées se retrouve dorénavant à 20 élèves. Mais  
elle travaille mieux car les élèves qui sont restés se sont calmés et travaillent maintenant plus  
sérieusement. Est-ce à dire que si on enlève les élèves qui ne veulent pas travailler et qui perturbent  
les cours, on travaille mieux

des ens  
cette classe- ste pas en lycée professionnel.

## VI. Vers une remotivation des élèves :

### 1. Ng'ej cngpi g'f lo r ncpvckqp'f gu'r tqf wku dans le magasin pédagogique (ANNEXE 6) :

Au retour de stage du mois de janvier, les élèves sont à la moitié de leur cursus tant au niveau formatif  
et scolaire s expériences professionnelles acquises durant leurs 12 semaines de  
période de formation en milieu professionnel. Leurs jugements et leurs critiques quant au monde  
professionnel qui les entoure sont maintenant plus fins et beaucoup de ces élèves ont acquis de  
semblent

avait encore appri savaient pas. -être pas de bons élèves en collège et peut-  
être même allaient pas en lycée général ou

technologique t ient juste bons à aller en lycée « pro », au lycée Bertrand Schwartz, lycée qui, au dire des élèves, a une très mauvaise réputation. Donc, ils en sont conscients, ils sont mauvais. Nous pensons nts de

challenge entre les deux groupes de la classe de 1<sup>ère</sup> COM de vente, ma coordinatrice tertiaire et les pr rts appliqués qui participent à ce projet.

Le

En les regardant faire, je me suis rendu compte à quel point il est difficile de faire un travail d quand le responsable ou le « coach » fini, même si un objectif doit être atteint.

Ce qui ressort de ce challenge :



fois dynamiques et performants dans un travail qui ne les contraint pas à rester assis durant des bon » ou pas.



Les deux groupes ont fourni un travail de qualité mais nullement identique quant à



Aucun des deux groupes nommé afin que le travail soit réalisé de façon optimale.



Les deux groupes ont été notés par des professeurs différents et ont obtenu la même note générale malgré une différence de notation dans les items : 16/20.



Les élèves ont demandé à recommencer ce challenge mais avec un temps imparti plus important pour avoir le temps de bien spontanéité ne sera pas recherché. Je demandera dans tous les items.



Dans les groupes, certain(es) élèves se sont peu investi(e)s soit par volonté de ne rien faire, (elles)



Les élèves ont pour la plupart PFMP.



Mes collègues qui ont participé à la notation ont tous été enchantés par le projet et ont volontiers participé à la notation.

Ce challenge est un succès qui été apprécié par les élèves. Il sera renouvelé en vue de travailler et avenir proche.

## 2. Inventaire au centre Leclerc de Frouard le 31 mars 2011 :

entaire du centre Leclerc avec une classe du lycée. En 2010, la classe de première bac professionnel commerce. Cette action était yant comme base la visite des magasins TATI de Paris Barbès, magasins historiques de la marque et entité nationale du commerce à bas prix. Comme la visite a été

mes élèves de première une nouvelle fois afin q s compétences. Cette

prestation de service au centre Leclerc. La somme récoltée nous permet de constituer un apport pour le déplacement à Paris, ce qui est une fierté et une récompense pour les élèves qui marquent par cette démarche un premier pas dans le monde professionnel rémunéré. Quasiment tous les élèves ont . Ils ont su mettre à profit leurs diverses

inventaire durant leurs périodes de formations en milieu professionnel. Les élèves et moi-même avons

donc travaillé de 7h à 12h.  
confrontés à de multiples difficultés et ont dû travailler ensemble :

- ✚ Etre debout ou accroupi
- ✚ Compter tous les produits sans commettre une erreur y compris pour des produits comme les chocolats de Pâques installés en ilot central et donc difficilement accessibles ou des produits disposés en hauteur et nécessitant un escabot ou encore des produits situés au niveau des pieds nécessitant de se pencher au ras du sol.
- ✚ Rester concentré pour réaliser une tâche répétitive et vite rébarbative.
- ✚ Etre performant et productif.

Un deuxième inventaire est prévu en septembre et je vais tenter de réaliser une deuxième fois en étant à nouveau rémunéré.

### 3. Questionnaire de satisfaction au centre Leclerc de Frouard [\(ANNEXE 7\)](#) :

Recht, directeur du centre Leclerc de Frouard sur la difficulté du magasin à récupérer les adresses Mail des clients du magasin. Or, Internet est un formidable outil de marketing direct. Je propose donc à M. Recht de participer à  
traitem  
Recht de  
du questionnaire et ce, en collaboration avec le chef de caisse du magasin, M. Ignard.  
Comme je ne possède pas le logiciel SPHINX (analyse de données) au lycée,  
de faire une mise en commun un vendredi en classe entière.

Je suis en retard sur mon programme, le fait de faire passer les compétences du bac pro commerce (3.3.2. Participer à la mesure de la fidélisation et de la satisfaction de la clientèle et 3.3.1. Participer aux actions permanentes de développement de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle) dans cette action va me permettre de rattraper en partie le temps perdu mais surtout de proposer une action  
certaines parties théoriques mais cette action va auss  
, une,  
voire deux demi- journées,

Cette action répond à plusieurs objectifs :

- ✚ Acquérir des compétences en situation réelle  
de terrain
- ✚ Se confronter à la réaction de clients pressés et peu enclins à répondre à un questionnaire

#### Extrait de la stratégie globale de formation de M. Caillet

S 04	3.3.2. Participer à la mesure de la fidélisation et de la satisfaction de la clientèle	<b>Situation N°4</b> : La satisfaction de la clientèle <b>Objectif</b> : la clientèle	<b>Questionnaire Leclerc</b>	
S 05	3.3.1. Participer aux actions permanentes de développement de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle	<b>Situation N°5</b> : La fidélisation de la clientèle <b>Objectif</b> : Participer à la fidélisation de la clientèle	Travail sur la carte de fidélité	
S 06	3.2.6. Traiter les réclamations	<b>Situation N°6</b> : Le traitement des réclamations de la clientèle		

Le questionnaire est administré les 04 et 06 avril 2011 de 8h 30 à 12h avec de :

✚ Concernant :

Le questionnaire a été élaboré entièrement par tous les élèves de la classe puisque la séance ait été abordée que de façon partielle au travers des différents types de questions et ce, donc

adolescents qui ont entre 16 et 18 ans de rester adultes face aux refus et critiques  
« vents », comme ils disent, pour év  
parlaient et clients comment chacun prenait les « vents » dont ils  
10016(nETBT8(e)49()-101)46( sexET/F5 12 Tf1 0 0 1 56.64 774.48 Tmp 005484005800563>

#### ✚ Concernant le traitement du questionnaire : [\(ANNEXE 8\)](#)

ves

administré le questionnaire. Le travail a été réalisé avec sérieux même si je remarque déjà que la plupart des élèves ne semblent pas conscients de la portée des résultats.

En effet, ce qui aurait dû sembler concret aux élèves puisque ce sont eux qui avaient administré le questionnaire et saisi le rapport sous

le logiciel Word

Comme si les élèves étaient

action pour mener à bien leur tâche mais que,

s ailleurs, dans un autre monde. Celui sûrement de la consommation.

la chose. On vient, 4 heures debout, administrer un questionnaire et quand on doit en reparler et y repenser pour en ap

Surprenant !!!! Voire décevant face

à leur investissement et au mien pour réussir à organiser ce type de sortie.

Peut-être suis-je trop exigeant avec des lycéens de 16 ou 17 ans maximum ? Finalement, je ne crois pas. Je pense que le cursus en trois ans au lieu de quatre auparavant les oblige à être plus matures jeunes.

Il reste tout de

ionnaire en situation réelle puisque

les élèves ont acquis de nombreuses compétences grâce à cette action.

#### 4. ~~Nc't g'nduc v'p'f g'haccueil~~ **haccueil au forum sur la santé et la sexualité :**

Le professeur de mathématiques qui intervient dans le projet innovant fait partie du conseil administration de la mutuelle *MUCIM Stanislas* que nous avons pu prendre

part à la réalisation de la vitrine de Noël organisation du forum santé de Pompey

organisé au centre culturel Hartmann. Les élèves étaient déjà intervenus

les organisateurs avaient salué leur travail et leur professionnalisme naissant.

proviseur-adjoint, M. Curé a sollicité leur intervention pour réaliser

le vendredi 13 mai 2011 de 9h à 16h30

avec pour thème la sexualité.

La majorité des élèves a joué le jeu et correctement accueilli les élèves qui venaient au forum mais

été une réussite de mon

us et non motivés par

Il

## VII. En route vers 2012 ?

### 1. Un premier bilan plutôt mitigé : [\(ANNEXE 9\)](#)

e

durant les cours qui semblent

comportement. Il est à noter que le départ et la démissio

Pourtant, une partie de ces élèves

xtérieures au lycée à caractère professionnel.

Lors des élèves travaillent de façon professionnelle et développent un

sens critique sur leur façon de faire. Il semble que ces mêmes élèves qui en cours, sont soit

ir un comportement tout à fait correct en

entreprise faisant preuve de courage et de sérieux. Néanmoins, deux élèves se détachent clairement du groupe et sont en complet décrochage (C et J).

il apparaît nettement , puis la démotivation lors du retour en cours semble évidente. Mais comment faire autrement ?

## 2. N lpcf gs wvlp'gpvt g'lg'r tql gv'gv'h qdri c vlp'f g'uwkklf wp'r tqi tco o g'gp'français :

améliorer les points

(le français)

aux élèves de lycée professionnel qui vivent souvent les matières générales (français, mathématiques) au travers de leurs échecs passés ou de leurs lacunes et qui venant en lycée professionnel ne perçoivent intérêt de cette matière qui reste pourtant essentielle dans un monde basé toujours plus sur la communication.

Toutefois, le bilan annuel pour le projet innovant est globalement décevant et frustrant en raison du manque de moyens horaires.

nde

« enseignement général appliqué » permettait

vente et nous avons dû renoncer à ce projet.

Pour Madame Dupont, professeur de français histoire-géographie, la priorité essentielle est de terminer les programmes. Or, la lourdeur des programmes en classe de première laisse peu de marge professionnel.

Pour mémoire, il faut traiter :

5 chapitres en histoire

5 chapitres en géographie

Au moins 1 chapitre en ECJS

rançais (environ 9 séquences)

périence des sketches de vente

ouvertes du lycée

## 3. La collaboration commerce/français ([ANNEXE 10](#))

La collaboration entre nos deux matières, comédien) a dû surmonter une double difficulté :

t (faire venir un

*Le volume horaire :*

Comme cela a été mentionné plus haut, aucune heure liée attribuée en classe de première. De ce fait, la transversalité entre les deux matières ne peut se faire que sur un quota s pris obligatoirement sur les heures « normales » destinées à réaliser le programme qui, depuis le passage en trois ans est ambitieux et laisse peu de place enseignement pédagogique se recentrant plus sur le domaine professionnel.

En effet, le programme de français histoire- géographie est lourd et cela nous a beaucoup freiné dans

la maî

Mme Dupont qui a appris une mauvaise nouvelle dès le mois de janvier.

*La suppression du poste de français histoire géographie :*

e la possible, puis certaine suppression de poste de ma collègue du projet

supplémentaire.

### 5. La collaboration commerce /arts appliqués ([ANNEXE 11](#))

La collaboration entre le commerce et les arts appliqués a aussi souffert de multiples difficultés qui ont néanmoins rappelé que dans cette difficile collaboration, la

est très court et impose de la part des élèves beaucoup de travail et de sérieux. Dans le contexte de la classe, de nombreux élèves (la moitié) se sont montrés réfractaires à réaliser un quelconque effort durant les cours. Et la collaboration insufflée sur le projet de vitrine de Noël -productive. A à se surpasser.

en classe de terminale.

pédagogique.

### 6. La collaboration commerce (M. Caillet) /commerce (M. Eisenhauer)

La collaboration entre les deux enseignants des gestion et la préparation des actions menées M.Eisenhauer a, en tant que professeur principal de la classe, un rôle de coordination et de concertation équipe pé lors des actions extérieures pour mieux se concentrer sur la gestion de classe et des difficultés évoquées plus avant. Son rôle a été fondamental dans la motivation des élèves à se comporter sérieusement dans les actions professionnalisantes.

, a classe a plutôt bien évolué. Les actions entreprises ont permis de

Les résultats sont positifs tout comme le travail, avec une ambiance de travail dans la classe qui est plus sereine et beaucoup moins conflictuelle, même avec les cas les plus difficiles.

Cependant le groupe classe a e 4).

tion est plutôt une réussite, le seul bémol réside dans les difficultés à motiver les élèves pour travailler en classe suivant un fonctionnement plus classique. Les sorties pédagogiques, les ateliers et toutes les actions de professionnalisation ne donnent pas envie aux élèves de se retrouver entre quatre

mais essentiellement durant la classe.

M. Eisenhauer et moi-même pensons

n pédagogique sur cette classe, nmission de savoirs, de savoir-être

et de savoir-faire.

### 7. Le dernier conseil de la classe de première

ion pour pédagogique un dernier avis scolaire sur les élèves qui participent regard des moyennes, seules les matières professionnelles et le f apportent une satisfaction et les notes reflètent un ensemble moyen qui manque sérieusement de travail et de motivation. Dans ces conditions, il est parfaitement possible de penser que le projet

innovant ne sert à rien  
autre.

actions professionnalisantes, le résultat est tout

Néanmoins, les écueils

absentéisme et le manque de motivation en cours sont

st à croire en effet que les ac

amélioration

en classe.

devenir grâce au projet innovant est un leurre

réellement

projet innovant. Voici les résultats des avis du conseil de classe et des éventuelles sanctions  
prononcées à l'encontre des élèves :

Sur 21 élèves :

- Trois blâmes
- Une mise en garde pour le manque de travail
- **Seulement** trois encouragements.

Les 14 autres élèves

ses

Is auraient mérité par

leur travail les encouragements ou félicitations mais par leur trop

comportement parfois chahuteur en classe, ils se sont eux-mêmes mis en faute.

Il

uniquement à ces résultats, alors en effet, le projet

aucun sens. Pourtant comme expliqué déjà passé

un comportement vraiment adulte en stage ou en actions extérieures

un comportement enfantin en revenant au lycée.

Sur ces 21 élèves, deux ont déjà prévu de démissionner pour suivre une autre formation ou  
commencer à travailler. De ce fait, la classe se retrouverait potentiellement à 19 pour une capacité de  
qui laisserait une place pour 5 éventuels redoublants.

## VIII. Lg'dlkrp'f g'hp'f cppgg'f g'première :

### 1. La conclusion :

Cette année de première a été une année difficile pour la gestion du projet innovant. Difficile, car en  
insuffler une dynamique qui  
aurait dû exister naturellement cette deuxième année mais qui pour les raisons évoquées  
précédemment dans les différentes collaborations avec le français, les mathématiques et les arts  
appliqués a collaboration. Etant aussi nommé coordinateur  
du groupe de travail académique sur le plateau technique, gérer autre bilan  
et d réunions.

Nous avons réalisé avec le groupe trois réunions

s

connaissions bien après un an et demi. Les élèves ont pu acquérir de nouvelles compétences et

Si le bilan peut être plutôt mitigé en ce qui concerne les relations élèves-professeur de mathématiques  
et arts appliqués, il est au contraire positif pour les matières professionnelles et le français.

bien évidemment pas question ici de critiques envers mes collègues mais il est clair que le  
relationnel élèves-professeur est essentiel dans un projet qui a pour but au final de retenir les élèves au  
lycée et de faire en sorte que les élève

I

? La

, car

les résultats scolaires

maintenant plus attentifs et ont acquis une méthode de travail qui doit leur permettre de réussir au baccalauréat.

(ANNEXE 12).

de seconde a déjà connu en deux années entre 6 et 7 démissions. Le comportement de ces élèves (absences injustifiées, retards ) les a amenés -mêmes

Alors que dire du projet qui est censé retenir les élèves au lycée ? Comment faire quand des élèves démissionnent pour se diriger vers un apprentissage ? Comment faire quand le système scolaire et la per tent les élèves ? Comment faire quand leurs comportements ne permettent plus de les conserver au lycée ? Malheureusement, que ayer, , de retenir les élèves en les intéressant le plus possible.

Heureusement, cela ne concerne que quelques élèves et les compétences acquises durant les actions professionnalisantes extérieures doivent leur permettre employables dans deux ans.

Alors oui, doit perdre une partie de son objectif de

, en y intégrant des actions extérieures est notre seule porte de des élèves et par manque de reconnaissance du monde professionnel.

Mais vouloir à tout p -

Je pense donc que le projet innovant doit continuer sa course quitte à modifier son sens de départ. professionnellement et de ce point de vue-là, je peux dire sans me tromper que le projet innovant garde tout son sens.

La poursuite du projet cette année en classe de seconde a permis de démontrer que le projet dans son sens pratique fonctionne avec une autre équipe qui peut réutiliser tout le contenu pédagogique. Les actions professionnalisantes sont elles aussi transposables et réutil

-Metz ne sera vain. Le bilan global de cette

Car au-delà des classes et de son effet comptable sur hommes et de femmes dont nous parlons quand nous parlons

Alors si notre but est de pouvoir créer emploi par une formation professionnelle, alors il est certain que ce projet qui professionnalise nos élèves et les amène à plus de compétences et

*Sébastien Caillet Juin 2011.*

## 2. Le bilan :

Items	Points positifs	Points négatifs
<p><b>Ng'vt excludif g'hgs wlr g' pédagogique</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Meilleure reconnaissance de chacun des membres</li> <li>✚ Bonne connaissance des élèves donc la nécessité de multiplier les réunions est moindre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ De grandes concernant les objectifs pédagogiques par une différence des matières et des référentiels</li> <li>✚ D co-animation (une seule séance commerce- français lors des portes ouvertes)</li> <li>✚ Problèmes relationnels avec les élèves</li> </ul>
<p><b>Les documents</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Analyse de la grille trimestrielle et intermédiaire</li> <li>✚ Bonne connaissance des documents et des</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Analyse des documents très longue</li> <li>✚ Ecriture du bilan longue et difficile (+ de 200 heures)</li> </ul>
<p><b>Les actions professionnalisantes</b></p>	<p><b>Acquisition de nombreuses compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Inventaire au centre Leclerc de Frouard</li> <li>✚ Questionnaire de satisfaction au centre Leclerc de Frouard</li> <li>✚ Décoration de la vitrine <i>MUCIM Stanislas</i> de Champigneulle</li> <li>✚ Pompey</li> <li>✚ Challenge de merchandisage dans le magasin pédagogique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Travail très important de préparation et de gestion des élèves</li> <li>✚ Difficulté des élèves à retourner en classe suivre un enseignement plus classique.</li> </ul>
<p><b>La classe</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Bonne réactivité de certains(es) élèves a réalisation des actions professionnalisantes</li> <li>✚ Approche professionnelle de de réussite de certains(es) élèves</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Classe de première encore jeune et immature en absentéisme</li> <li>✚ C ou plus adhérent au projet ou se sont démotivé et ont démissionné (4 ou 5)</li> </ul>

### 3. Comparatif objectifs /réalisations

Points à améliorer ou à modifier	Régulation de l'activité d'enseignement 2011-2012	Réalizations
<b>Objectifs du projet innovant</b>	1 <b>Valoriser</b> le travail accompli cette année par une continuité du projet en classe de première et une nouvelle mise en place du projet initial en classe de seconde 2 <b>Augmenter</b> le niveau de compétences des élèves 3 <b>Motiver</b> 4 <b>Affiner</b> 5 <b>Décloisonner</b> les enseignements	1 <b>Valorisation</b> du contenu pédagogique de classe de première et une nouvelle mise en place du projet initial en classe de seconde 2 <b>Augmentation</b> du niveau de compétences des élèves 3 <b>Motivation de la plupart des élèves</b> à la p... en classe de terminale 4 <b>Affinage</b> du 5 <b>Peu ou pas de décloisonnement des enseignements</b> entre les matières générales et professionnelles
T... g... p... g... h... g... w... r... g... f... c... i... q... l... s... w...	1 <b>Augmenter</b> ... 2 <b>Accentuer</b> les relations par des échanges plus nombreux	1 <b>Augmentation de</b> la cohésion f... w... g... r... c... t... v... g... de
<b>Méthodes de travail</b>	1 <b>Travailler</b> avec des effectifs moins nombreux (arts appliqués) 2 <b>Travailler</b> dès que possible en coanimation 3 <b>Eviter</b> les emplois du temps élèves et professeurs avec des plages de 4h... e en classe entière	1 <b>Pas de possibilité de travailler</b> avec des effectifs moins nombreux (arts appliqués) 2 <b>Pas ou peu de possibilités de travailler</b> dès que possible en co-animation 3 <b>Emploi du temps élèves et professeurs</b> avec des plages de 4h... e en classe entière
<b>Outils professionnalisants</b>	1 <b>Augmenter</b> le niveau de compétences des élèves dans le travail dans le magasin pédagogique 2 <b>Augmenter</b> le niveau de compétences des élèves dans le travail dans la vitrine 3 <b>Collaborer</b> avec les entreprises partenaires pour monter un projet de visi	1 <b>Augmentation du</b> niveau de compétences des élèves grâce au travail effectué dans les actions professionnalisantes 2 <b>Non augmentation</b> du niveau de compétences des élèves dans le travail dans la vitrine 3 <b>Collaboration avec les magasins TATI de Paris</b> pour une visite des magasins

#### 4. Pistes de progrès, points à améliorer ou à modifier

Points à améliorer ou à modifier	Rapport d'activité de l'année scolaire 2011-2012
<b>Objectifs du projet innovant</b>	1 <b>Valoriser</b> le travail accompli cette année par une continuité du projet en classe de terminale et en classe de première 2 <b>Augmenter</b> le niveau de compétences des élèves 3 <b>Motiver</b> les élèves en BTS (partenariat Lycée Chopin ?) 4 <b>Affiner</b> les contenus 5 <b>Décloisonner</b> les enseignements entre les matières professionnelles <b>prioritairement</b> l'enseignement général <b>si cela est possible</b>
<b>Trouver des solutions</b>	1 <b>Renouveler</b> les partenariats ou arrêter le décloisonnement des enseignements
<b>Méthodes de travail</b>	1 <b>Travailler</b> avec des effectifs moins nombreux (arts appliqués) 2 <b>Travailler</b> dès que possible en coanimation (avec le CDI, français, mathématiques, anglais) 3 <b>Proposer</b> des emplois du temps élèves et professeurs avec des plages de 3h
<b>Actions professionnalisantes</b>	1 <b>Augmenter</b> le niveau de compétences des élèves dans le travail dans les actions extérieures (inventaire) et le travail dans le plateau technique 2 <b>Collaborer</b> avec les entreprises partenaires pour monter un projet de visite (TATI Paris)

Cppgzgu' 'hget k'wt'hcevlqp

**Titre de l'action : Enseigner avec des outils professionnalisants**

**Académie de Nancy-Metz**

**Nom et adresse de l'établissement : LPR Bertrand Schwartz 54340 Pompey**

## **IX. Annexes**

Annexe 1 : Comparatif bilan élève année de seconde / début classe de première	page 26
Annexe 2 : Comparatif retards juin 2010 / Octobre 2010	page 27
Annexe 3 : Le nouveau magasin pédagogique	page 28
Annexe 4 : Décoration vitrine <i>MUCIM Stanislas</i> Champigneulles	page 30
Annexe 5 : Comparatif vie scolaire année 2009 / année 2010	page 31
Annexe 6 : Challenge de merchandising dans le magasin pédagogique	page 33
Annexe 7 : Questionnaire de satisfaction centre Leclerc de Frouard	page 36
Annexe 8 :	Frouard page 37
Annexe 9 : Comparatif mars 2010 / avril 2011	page 40
Annexe 10 : Bilan français	page 44
Annexe 11 : Bilan éducation artistique	page 45
Annexe 12 : Comparatif données juin 2010 / juin 2011	page 47

## ANNEXE 1

NOM – Prénom de l'élève : J.

1 <sup>er</sup> bilan Classe de seconde					1 <sup>er</sup> bilan classe de première				
CAPACITES	1 <sup>er</sup> Bilan				CAPACITES	Bilan quotidien			
	TI	I	S	TS		TI	I	S	TS
L'élève est dans un schéma de communicant ACTIF			X		L'élève est dans un schéma de communicant ACTIF		X		
L'élève s'organise de façon structurée		X			L'élève s'organise de façon structurée		X		
L'élève fait preuve de motivation		X			L'élève fait preuve de motivation		X		
L'élève comprend sa formation		X			L'élève comprend sa formation			x	
L'élève trouve motivant et professionnalisant le travail fait avec les outils professionnalisant			x		L'élève trouve motivant et professionnalisant le travail fait avec les outils professionnalisants			X	
L'élève rédige un texte bref et écrit dans une langue correcte			X		L'élève rédige un texte bref et écrit dans une langue correcte			X	
L'élève utilise à bon escient les opérations élémentaires mathématiques en vue de son avenir professionnel.			x		L'élève utilise à bon escient les opérations élémentaires mathématiques en vue de son avenir professionnel.			x	
<p>J. a une attitude positive mais doit faire un effort quant à l'écoute de ses camarades en classe. Elle s'exprime oralement dans un français correct mais doit veiller à l'organisation de ses affaires. Elle fait preuve de peu de sérieux et de motivation. Elle semble impliquée en arts plastiques et maîtrise les opérations élémentaires en mathématiques.</p> <p><b>Sa motivation et son investissement dans la suite de sa formation doivent trouver un point d'accroche dans la mise en place de la vitrine et dans le travail dans le magasin pédagogique</b></p>					L'élève fait preuve de créativité et sait appliquer des notions esthétiques dans le domaine de l'étalage				
					L'élève est capable de s'investir dans un travail collectif en participant de manière active à la conception et à la réalisation d'un étalage ou d'une vitrine				
					<p>J. ne semble pas du tout motivée par sa formation. Son attitude est plutôt amorphe. Le projet de changement de lieu de magasin pédagogique a</p>				

## ANNEXE 2

### Comparatif des retards des élèves ayant atteint plus de 20 retards/analyse du projet innovant Au 08 juin 2010 (fin de classe de seconde) sur analyse au 18 octobre 2010 (début classe de première) :

Nom	Analyse des retards et des absences du 01/06/10	Analyse du Projet innovant au 01 Juin	Analyse des retards et des absences du 18/10/10	Analyse du Projet innovant au 18 octobre 2010
J.	30 retards au 01/06/10	J. a complètement baissé les bras et ne fournit plus aucun travail	09 retards au 18/10/10	J. ne fournit aucun travail. Elle se contente de faire acte de présence quand elle vient en cours avec des affaires
D.	24 retards au 01/06/10	D. est très souvent absente et ne fournit plus aucun travail lo classe	07 retards au 18/10/10	D. est très souvent absente et ne fournit aucun travail nombreuses fois pour son comportement et son manque
M.	24 retards au 01/06/10	Plus aucune motivation et implication dans sa formation	08 retards au 18/10/10	M. motivation et implication dans sa formation. Elle se contente de faire acte de présence.
H.	42 retards au 01/06/10	H. a complètement baissé les bras et ne fournit plus aucun travail	11 retards au 18/10/10	H. motivation et implication dans sa formation. il se contente de faire acte de présence.
C.	27 retards au 01/06/10	eu de motivation et d'implication dans sa formation	07 retards au 18/10/10	C. motivation et implication dans sa formation. Il se contente de faire acte de présence.
Y.			03 retards au 18/10/10	Y. semble faire preuve de motivation et implication dans sa formation. Mais son comportement insolent en cours fait

### ANNEXE 3

#### Le nouveau magasin pédagogique



Co gpci go gpvY wpg'cpekgppg'ucng'f g'eqwt ul wlp'4232



Mise en place du mobilier au 20 octobre 2010



**Réimplantation des produits**

## ANNEXE 04

Champigneulle

### La vitrine des bac pro commerce

Est Républicain 5 décembre 2010



Une belle équipe pour une belle réalisation

Dans le cadre de leur projet de pratiques professionnalisantes du PASI (Programme académique de soutien à l'innovation) dix élèves de 1<sup>ère</sup> Bac Pro Commerce du lycée Bertrand-Schwartz de Pompey ont décoré la vitrine de la Mucim Stanislas, rue de Nancy. Une vitrine de Noël fort

xercé de leurs professeurs, Sébastien Caillet, Jean-Marie Schiertz, aussi administrateur au sein de la Mucim et Anne Leblanc. Une déco qui leur a valu en récompense des places de cinéma.



## **ANNEXE 05**

**LE 17 Janvier 2011:**

# **1. COMPARATIF DES DONNEES VIE SCOLAIRE**

**Année 2009/Année 2010**

NOM	Analyse des retards et des absences au 17 décembre 2009	Analyse des retards et des absences au 10 Janvier 2011
J	14 retards au 07/12 8 heures de retenue	15 retards 16 demi- 12 heures de retenues  Exclue de sa PFMP
D	Avertissement conduite 9H de retenue	Démissionnaire
Y	Scolarisée dans un autre établissement	04 retards 54 demi- 10 heures de retenues
J	10 retards au 07/12 4H de retenues	5 retards
M	Avertissement travail et conduite 12H de retenue/1 jour exclusion	16 retards 22 demi- 14 heures de retenues  Exclue de sa PFMP
M	10 retards au 07/12/09 5H de retenue	0 retards
H	16 retards au 13/11 24 retards au 07/12 Avertissement travail  12H de retenue/1 jour exclusion	16 retards 20 demi- 10 heures de retenues
C	10 retards au 13/11 14 retards au 07/12/09 12H de retenue	12 retards 08H de retenue 22 demi-

## ANNEXE 06

### CHALLENGE 1<sup>ère</sup> COM - AGENCEMENT MAGASIN PEDAGOGIQUE :

Ce challenge vise à motiver les élèves dans la mise en place du mobilier et des vêtements et du magasin pour le rendre attractif. Comme les articles sont peu nombreux et peu variés, je vous ir compte dans votre jugement. Merci de répondre le plus objectivement possible

Un premier groupe a déjà mis en place le mercredi 8 février

Le second groupe mettra en place de 8h à 10h le lundi 14 février

vue différent du mien. Pour cela, vous devrez vous rendre dans le magasin avant lundi 14 février à 8h puis lundi 14 après 10h et remplir un questionnaire pour le groupe A et un autre pour le groupe B.

MERCI PAR AVANCE POUR VOTRE PARTICIPATION, vous pouvez me répondre par mail.

**Chaque réponse oui vaut 2 points**

**Chaque réponse non vaut 1 point**

**La dernière question vaut 4 ou 2 points**

1. Le magasin est bien rangé
2. Les vêtements sont rangés par familles
3. Les vêtements sont rangés par taille
4. Les vêtements sont rangés selon des critères de couleurs
5. Les vêtements sont correctement pliés
6. Les vêtements sont bien alignés
7. Le mobilier est agencé de façon marchande et pratique
8. Les accessoires (téléphone portable et parfums) sont mis en valeur

9.

cle

Photos groupe B du mercredi



Le groupe B a été très bien noté sur la qualité de mise en place des produits mais moins bien noté

Photos groupe A du Lundi



ment des meubles qui permet de mieux  
été moins bien  
noté que le groupe B sur la qualité de mise en place des vêtements dans le mobilier.

## ANNEXE 07 :

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

□

## ANNEXE 08 :

Aurélie, Marie, Chloé .

**Terr qt v f g p s w v g f g' u c v k u c e v k p ' c f o l p l u t g  
Les 4 et 6 Avril 2011 au Centre Leclerc de Frouard.**



*L'enquête réalisée porte sur 320 questionnaires.*

Cette enquête a été réalisée les 4 et 6 avril 2011 de 8h30 à 12h.

caisses et ont attendu que les clients sortent pour les accoster.

Différentes questions ont été posées aux clients mais il faut noter que la plupart des clients qui sortent des caisses refusent de répondre, en prétextant un manque de temps ou une obligation professionnelle ou familiale.

Anticipant cette réaction, les élèves de la classe de 1<sup>ère</sup> baccalauréat professionnel commerce du Lycée Bertrand Schwartz à Pompey sont restés polis, courtois et souriants afin de respecter les

des résultats. Les réponses données par les clients dans ce rapport sont retranscrites de façon littérale afin de respecter leurs avis et apporter le plus de latitude possible au point de vente dans les

Les items abordés dans le questionnaire permettent de dégager plusieurs tendances et apportent de nombreuses réponses :

- Item n°1 : *La fidélité des clients*
- Item n°2 : *La satisfaction des clients*
- Item n°3 : *La disponibilité et attractivité du magasin*
- Item n°4 : *Les points d'insatisfaction de la clientèle*
- Item n°5 : *La communication des actions promotionnelles*

## Item n°1 : La fidélité des clients

### A) Le nombre de visites par mois :

27 clients viennent 1 fois par mois  
77 clients viennent 2 à 3 fois par mois  
142 clients viennent plus de 3 fois par mois  
70 clients viennent plus de 4 fois par mois  
11 clients viennent tous les jours

La plupart des clients, viennent de façon régulière au magasin et semblent y être attachés. Le nombre de possesseurs de la carte de fidélité tend à prouver cette tendance

### B) Les possesseurs de la carte de fidélité :

Sur les 320 clients interrogés, 288 clients possèdent la carte de fidélité, ce qui représente un pourcentage de 90%.

### Item n°3 : La disponibilité et attractivité du magasin

#### A) Facilité pour trouver les produits :

A la question avez-vous trouvé facilement les produits que vous cherchiez ?

286 clients soit 89 % ont répondu oui ce qui signifie que :

- 
- La signalétique (PLV et ILV) est bien adaptée
- Les produits proposés correspondent à la demande des clients

Néanmoins, parmi les clients insatisfaits, certains clients notent que le magasin est souvent en rupture de stock notamment dans les rayons DPH ou durant les opérations promotionnelles.

toujours facilement les produits.

### Item n°4

**ANNEXE 09 :**

**LE 11 avril 2011:**

**2. COMPARATIF DES ANALYSES DES DONNEES Projet innovant/VIE SCOLAIRE**

**Du 01 mars 2010 et du 08 avril 2011**

**3. COMPARATIF DES ANALYSES DES DONNEES Projet innovant/Actions à caractères  
professionnels**

**4. Rqqlgw'r qwt'h c ppgg'4234**

1. Comparatif des retards et des absences/analyse du Projet innovant du 08/12/09 et du 01 Mars 2010

NOM	Analyse du Projet innovant Au 01/03/10	Analyse du Projet innovant au 11/04/11	Retards 01/03/10	Retards et absences au 11/04/11
J	J.a des capacités qu'elle n'exploite pas correctement	Plus aucun travail et aucune motivation	19 retards	18 absences 6 retards
K		Peu de motivation et d'implication dans sa formation		11 absences 0 retard
J	Peu d'implication en cours	Peu d'implication en cours mais un mieux dans le comportement	19 retards	18 absences 4 retards
M	Peu de motivation et d'implication dans sa formation	Peu de motivation et d'implication dans sa formation	19 retards	12 absences 6 retards
M	Peu d'investissement dans sa formation	Du travail et du sérieux et une bonne implication	19 retards	13 absences 1 retards
L		toujours adapté		20 absences 3 retards
D		Peu d'implication en cours		08 absences 3 retards
C	Peu de motivation et d'implication dans sa formation	Peu de motivation et d'implication dans sa formation	20 retards	15 absences 20 retards

**Conclusion au 08 mars 2010 :**

Aucune amélioration n'a été constatée avec ces élèves entre le 08 décembre 2009 et le 08 mars 2010. Certains élèves se permettent même de continuer à être en

joint, Mme Dentini, CPE et Messieurs Caillet et Eisenhower s'est réuni en compagnie des élèves concernés afin de tenter de trouver une solution impliquant directement les élèves. Il semblerait que le manque de maturité des élèves soit en partie la cause de ces comportements. En effet, les élèves mis en cause ne semblent pas voir la portée de leurs actes et continuent de croire ou de penser que les retards ne sont pas si graves que cela et qu'il est normal d'avoir un comportement outrancier avec un professeur que l'on n'aime pas.

Il est à espérer que ces comportements s'atténuent rapidement pour laisser la possibilité de travailler plus sérieusement car le baccalauréat se profile déjà un effet limité sur ces élèves et il est même probable qu'avec ou sans ces outils, le comportement ne serait pas différent. M. Caillet entame maintenant la partie de programme qui le conduira quasiment tout le temps dans le magasin pédagogique. Il est à voir si cela aura ou pas une portée sur un changement d'attitude plus que nécessaire.

### Conclusion au 11 avril 2011:

Pourtant, une partie de ces élèves est capable de fournir un travail sérieux et professionnel. Cependant, certains élèves ne sont pas concernés par ce comportement. Ils sont plus propices au travail. Les actions extérieures au lycée à caractère professionnel.

#### 2. Comparatif des ANALYSES "PROJET INNOVANT/ actions à caractères professionnels au 11 avril 2011

NOM	Analyse du Projet innovant au 11/04/11	Retards et absences au 11/04/11	Comportement lors des actions extérieures à caractère professionnels
J	Plus aucun travail et aucune motivation	18 absences 6 retards	
K	Peu de motivation et d'implication dans sa formation	11 absences 0 retard	Motivée et très critique et exigeante sur son travail
J	Peu d'implication en cours mais un mieux dans le comportement	18 absences 4 retards	Motivé et très critique et exigeant sur son travail
M	Peu de motivation et d'implication dans sa formation	12 absences 6 retards	Motivée si seule
M	Du travail et du sérieux et une bonne implication	13 absences 1 retards	Motivée et très critique et exigeante sur son travail
L	Comportement pas toujours adapté	20 absences 3 retards	Motivée et très critique et exigeante sur son travail
D	Peu d'implication en cours	08 absences 3 retards	Motivé et très critique et exigeant sur son travail
C	Peu de motivation et d'implication dans sa formation	15 absences 4 retards	

des élèves travaillent de façon professionnelle et développent un sens critique sur leur façon de faire. Il semble que certains élèves ont fait correct en entreprise faisant preuve de courage et de sérieux. Néanmoins deux élèves se détachent clairement du groupe et sont en complet décrochage (C et J). Ils sont nettement démotivés lors du retour en cours semble évidente. Mais comment faire autrement ?

**3. Rqqlgwlrqwt'hcppgg'4234 :**

- 1.
2. Participation aux Négociales à Nancy
3. Rallye de la distribution à Metz
4. Inventaire au centre Leclerc de Frouard
5. Atelier

## ANNEXE 10 : Descriptif des sketches de vente réalisé par Mme Dupont

- Objectifs :**
- Rédiger des sketches de Vente.
  - Jouer les sketches dans le magasin pédagogique (avec enregistrement Vidéo).
  - Visionner les sketches et les analyser afin de mettre en évidence les qualités et les défauts des argumentaires.
  - Travailler sur les attitudes et le savoir-être.

*Conditions : plage de 4 heures en co-animation français/vente.*

### Déroulement de la séance :

- ❶ Constitution de groupes de 2 à 3 élèves maximum par affinités.
- ❷ Explication des consignes pour la rédaction des sketches. Celles-ci sont quelque peu différentes de
- ❸ Les duos s'entraînent pour jouer leur sketch.
- ❹ Dès qu'ils se sentent prêts, les groupes passent dans le magasin pédagogique avec le professeur de vente et sont filmés. Ils jouent tour à tour le rôle du client(e) et celui du vendeur(euse). Pendant ce temps les autres groupes peaufinent leurs textes et les saisissent sur informatique afin d'en garder une trace.
- ❺ Visionnage des enregistrements avec interventions et commentaires des élèves sur ce qui va, ce qui ne va pas dans leurs prestations, tant en ce qui concerne la communication, que l'argumentation.

### Bilan :

Les élèves ont quasiment tous participé à cette séance et ont apprécié de « jouer » les sketches. Le

**Obstacles rencontrés :** c  
professionnel du théâtre.

---

### Consignes distribuées aux élèves pour la rédaction de sketches de vente

---

- ❶ Imaginez une situation de vente au choix :  
le client se comporte de façon particulièrement pénible. Le(a) vendeur(euse) se montre particulièrement patient(e) et applique toutes les règles du commerce face à la situation.  
Le client se comporte de façon « normale »  
désirer.
- ❷ Choisissez le profil du client et celui du vendeur.
- ❸ Rédigez votre sketch en respectant les contraintes du genre théâtral : indications scéniques précisant les circonstances de la scène (Où ; quand ; éléments de décor ; attitude/réactions des

*Ex. Dans une grande surface de sport, au rayon chaussures de sport. Une femme regarde les modèles, les prend les repose. Un vendeur s'approche.*

LE VENDEUR Madame ? En quoi puis-je vous être utile ?

- ❹ et en réutilisant les notions étudiées en Vente.

NB. Vous pouvez vous inspirer de situations vécues au cours de votre P.F.E.

## ANNEXE 11 : Bilan éducation artistique Etalage [Mme Leblanc]

Un module étalage a été proposé en 1<sup>ère</sup> COM cette année (comme en cap EVS 2 bac et T bac com)

### Rappel des objectifs

- de valoriser les connaissances et savoir-faire de nos élèves
- Expérimenter des notions abordées de manière théorique en éducation artistique et en cours de vente et favoriser ainsi un travail pluridisciplinaire
- Mettre en pratique et expérimenter des situations concrètes souvent rencontrées pendant les périodes de stage

**En 1<sup>ère</sup> COM : 1h /quinzaine Le programme fixé a été respecté**

### 1 Emballage- packaging

Emballages

Emballages avec contraintes temps et économie de matériel

Emballages spécifiques et personnalisés

Emballages créatifs

Analyse de différents packagings

### 2 Ecriture et communication sur le lieu de vente

Ecriture manuscrite sur divers supports

sme

Etiquetage de produits

Communication visuelle : la marque -

### 3 Etalage

Présentation de produits

Accessoires et mise

### Constat Bilan

rticipé à toutes ces activités en  
es dans leur domaine professionnel. Les travaux  
ogramme

et artistique, le travail est de plus en plus superficiel et bâclé.



**ANNEXE 12 :**

**LE 20 Juin 2011:**

**COMPARATIF DES ANALYSES DES DONNEES VIE SCOLAIRE  
Du 01 juin 2010 au 20 juin 2011**

Nom	Analyse des retards du 01/06/10	Analyse du Projet innovant au 01 Juin 2010	Analyse des retards et des absences du 11/04/11	Analyse du Projet innovant au 04 avril 2011	Analyse des retards et des absences du 20/06/11	Analyse du Projet innovant au 20 juin 2011
C	27 retards	motivation et d'implication dans sa formation	15 absences 04 retards	Peu de motivation et d'implication dans sa formation	49 absences 18 retards	Plus aucun travail Non présent sur le lieu de stage de juin Démissionnaire ?
D			08 absences 3 retards	Peu d'implication en	21 absences 9 retards	Peu d'implication en cours, semble
D	24 retards	D est très souvent absente et ne fournit plus aucun travail lorsqu	démissionnaire			
H	42 retards	H a complètement baissé les bras et ne fournit plus aucun travail	démissionnaire			
J	30 retards	J a complètement baissé les bras et ne fournit plus aucun travail	18 absences 6 retards	Plus aucun travail et aucune motivation	41 absences 21 retards	Aucun travail et aucune motivation
J	26 retards	Peu d'implication en cours	18 absences 4 retards	Peu d'implication en cours mais un mieux dans le comportement	42 absences 12 retards	
K			11 absences 0 retard	Peu de motivation et d'implication dans sa formation	21 absences 4 retards	Peu de motivation et d'implication dans sa formation
L			20 absences 3 retards	un comportement pas toujours adapté	49 absences 7 retards	Plus aucun travail Non présent sur le lieu de stage de juin Démissionnaire ?
M	24 retards	Plus aucune motivation et implication dans sa formation	12 absences 6 retards	Peu de motivation et d'implication dans sa formation	35 absences 27 retards	Aucun travail et aucune motivation
M	24 retards	M est dorénavant une élève assidue et agréable en cours.	13 absences 1 retard	Du travail et du sérieux et une bonne implication	27 absences 4 retards	En perte de motivation en fin
Y	04 retards 25 absences	Aucun travail et aucune implication en cours	démissionnaire			