

STRATÉGIE PÉDAGOGIQUE

SCÉNARIO HB MOUVANCE

Classe : Première Baccalauréat Professionnel Métiers de l'Accueil.

LE CONTEXTE DE LA MISE EN SITUATION

Après 2 ans de crise sanitaire, les gens, longtemps isolés et victimes de la nouvelle distanciation sociale, ont envie de se retrouver physiquement, de renouer des liens. **Quoi de mieux que l'organisation d'évènements pour se réunir et vivre une expérience mémorable ?**

L'accueil est une fonction stratégique dans l'organisation d'une manifestation.

Aussi, depuis le BAC ARCU nous avons pris l'habitude de former nos élèves à l'accueil en évènementiel en participant à l'organisation de nombreux évènements au sein et hors établissement (ex : des portes ouvertes, forums de l'emploi, tournoi de rugby, ...).

Au fur et à mesure des années, nos lycées ont noué de riches et solides partenariats avec des organisations qui font régulièrement appel aux savoir-faire de nos élèves.

Au fil du temps, les missions proposées se sont complexifiées ; en plus du filtrage, de l'information, de l'orientation, de l'évaluation de la satisfaction et de la remise de documentation et de goodies, nous sommes également sollicités bien en amont du projet. Ainsi, nous contribuons activement à l'organisation et la promotion de l'évènement, en prenant part activement à la mise en place logistique des projets.

Cette prise de conscience a contribué à la transformation et la rénovation de la filière des Métiers de l'Accueil.

C'est pourquoi les entreprises nous font confiance. Aussi, c'est avec cette même énergie que sollicités par notre partenaire HB Mouvance auto-entrepreneure qui intervient au sein de notre établissement depuis 8 ans nous a sollicité afin de contribuer à l'organisation d'une course solidaire « Just Be ».

Spécialisée dans le conseil et le coaching en développement personnel et professionnel auprès de particuliers et des organisations, elle intervient sur différentes thématiques qui vont des codes sociaux aux troubles comportementaux. Athlète de haut niveau, Hanane Bouamri, gérante de cette micro-entreprise, accompagne ses clients à retrouver et à maintenir une bonne hygiène de vie.

Ce secteur d'activité est en forte croissance avec une multiplication exponentielle de l'offre de conseil. HB Mouvance développe sa RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale) en étant impliquée dans la société. Pour ce faire, elle sensibilise la population au handicap, aux troubles mentaux en particulier. Elle a donc décidé l'an dernier d'organiser un évènement sportif à caractère caritatif : la première course « Just Be » pour sensibiliser le public sur la bipolarité, à Chantilly.

La classe de première Métiers de l'Accueil du lycée Romain Rolland a été sollicitée afin de contribuer activement au projet.



Il s'agit d'une très bonne opportunité d'étude pour nos élèves. Les objectifs étant multiples :

- Être partie prenante dans l'organisation et la mise en œuvre d'un projet d'économie sociale et solidaire afin de développer leurs valeurs citoyennes,
- Éveiller, stimuler et valoriser leur créativité et l'esprit d'initiative,
- Identifier les opportunités dans le domaine de l'évènementiel (marché porteur). Selon l'UNIMEV (Union Française des Métiers de L'évènement), le secteur totalise plus de 455 000 emplois directs et indirects en France et génère près de 65 milliards de chiffre d'affaires par an. Plus particulièrement, pour l'évènementiel sportif, ces 2 prochaines années seront phares : « coupe du monde de rugby » et les « jeux olympiques 2024 ». Le marché du sport représente plus de 90 milliards d'euros en France. Ce sont près de 2,5 millions de manifestations sportives qui sont organisées chaque année sur notre territoire. De quoi vous donner une idée de l'engouement autour du sport dans le quotidien des Français ».
- Favoriser leur employabilité.

LA DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

Cette séquence est tirée du projet « organisation d'une course solidaire : Just Be » en lien avec le chef d'œuvre vécue par les professeurs et les élèves de la classe de première Métiers de l'Accueil.

Pour ce faire, les deux professeurs d'enseignement professionnel se répartissent conjointement les missions et travaillent en parallèle, afin que cette action événementielle sportive aboutisse.

Ici, nous avons souhaité capitaliser et réitérer l'expérience et l'adapter à des élèves entrants en classe de première sur des tâches courantes (simples) et complexes.

Ainsi, l'objectif est d'initier les élèves sur les différentes phases de gestion de projet à savoir :

- La conception (diagnostic),
- La planification,
- La mise en œuvre,
- L'évaluation

La séquence a été pensée comme un parcours associant les trois blocs de compétences des Métiers de l'Accueil de façon à permettre une transversalité et une horizontalité lui permettant ainsi d'être ancrée dans la réalité.

Il est proposé de conduire les activités de la manière suivante :

- Dans sa séquence, le professeur 1 découvre l'offre de l'organisation HB Mouvance (la commanditaire) et prépare la réunion de cadrage.
- Pendant que le professeur 2 effectue la séquence sur le diagnostic (la découverte de la démarche projet, l'analyse du marché de l'évènementiel sportif, le bilan de la précédente édition « Just Be ») permettant la réalisation de supports utiles à cette réunion,

Le cours présenté est destiné au professeur 1.



LA MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

La méthode active via la pédagogie de projet est privilégiée.

Une simultanéité des activités professionnelles est proposée afin de travailler les compétences de façon transversales et spirales.

Les métiers de l'accueil se digitalisent et nos enseignements aussi.

Depuis 2020 ayant été impactés par la crise sanitaire liée au Covid-19, les élèves ont dû développer des compétences en e-learning tout en utilisant des outils numériques en distanciel et en favorisant l'utilisation des systèmes d'information et nouvelles technologies.

Le scénario pédagogique est donc proposé en fonction de ces particularités.

Les élèves mobilisent des compétences au travers de situations empruntées à la réalité commerciale.

Les élèves gagnent progressivement en autonomie et en maturité en choisissant leurs propres stratégies d'apprentissages durant cette séquence en utilisant un outil interactif : [Genially](#).

Étape par étape, les élèves découvrent les missions et les activités proposées grâce aux consignes et aux fiches de connaissances.

Ainsi, pour faciliter la navigation, une charte graphique, avec des icônes et des animations, permet d'identifier les types de supports et activités à réaliser.

L'élève doit veiller à cliquer sur sa page, en haut à droite, sur l'onglet « show interactive éléments ».

Pour débiter chaque mission, l'élève doit cliquer sur cet onglet pour identifier les consignes et consulter les ressources et télécharger les documents à compléter.



LES ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

La séquence s'articule autour de 5 missions :

Mission 1. Appréhender l'offre de l'organisation

Mission 2. Recenser prioriser les activités

Mission 3. Sélectionner l'information utile

Mission 4. Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil

Mission 5. Formaliser une demande et ou une offre de prestation

Elle permet de travailler en transversalité les enseignements d'économie-droit et de français.

Les activités de recherche documentaire peuvent être traitées en co-intervention français/enseignements professionnels, permettant ainsi de développer les compétences liées à la collecte d'informations et d'aborder les connaissances propres au système d'information et à la qualité de l'information.

Quant aux activités de prise de rendez-vous et de réservation de salle de réunion, elles nécessitent la rédaction de courriels et/ou de SMS et l'émission d'un appel téléphonique. Elles permettent ainsi de développer les qualités rédactionnelles et d'expression orale.

Des activités ludiques via des quizz sont proposées afin de découvrir l'entreprise dans laquelle ils sont immergés.

À la fin de chaque mission, nous proposons à l'élève de :

- Transférer les travaux professionnels dans son portfolio d'apprentissage pour garder des traces et ainsi lui permettre la sélection à posteriori des situations significatives utiles à l'évaluation de l'épreuve de CCF. E32. Gestion de l'information et des prestations
- Compléter la fiche vierge de synthèse intermédiaire afin de valider le niveau de compétences atteint et d'effectuer les réajustements nécessaires.
- Une synthèse finale peut être conçue sous forme d'infographie pour faciliter la verbalisation (retranscription), la lecture et la mémorisation des *soft-skills*, des savoirs et savoir-faire, par la suite.



LES COMPÉTENCES MOBILISÉES

Bloc de compétences 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil.

1.1 Gérer simultanément les activités

Recenser et prioriser les activités,
Organiser ses activités en coordination avec l'équipe,
Repérer et gérer les aléas.

1.2 Prendre contact avec le public

Identifier le public et repérer ses caractéristiques.

1.3 Identifier la demande

Appréhender la demande du public.

1.4 Traiter la demande

Identifier et mobiliser les ressources utiles,
Apporter une réponse adaptée,
Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement.

Bloc de compétences 2 : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles.

2.1 Gérer l'information

Repérer les sources d'information,
Contrôler l'information,
Sélectionner l'information utile au service,
Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service.

2.2 Gérer les prestations internes et externes

Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil,
Formaliser une demande et/ou une offre de prestations.

2.3 Contribuer à la mise en place du projet lié à l'accueil

Appréhender les enjeux du projet,

Bloc de compétences 3 : Gérer la relation commerciale.

3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale

Appréhender l'offre de l'organisation.

3.3 Gérer les réclamations (cf. l'appel d'Hanane pour indiquer qu'elle n'a pas reçu de proposition de date de réunion)

Recueillir les réclamations,
Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement.



LES TRANSVERSALITÉS

Économie – Droit

Module 1- À la découverte de l'environnement économique et de son cadre juridique.

Quelles relations les agents économiques entretiennent-ils entre eux ?

Repérer le rôle des principaux agents économiques.

Module 3 – La production : quelles évolutions ?

Pourquoi l'entreprise doit-elle dépasser la seule performance économique ?

Expliciter les raisons d'entrer dans une démarche de RSE pour une entreprise.

Français

Objets d'étude de la classe de seconde Devenir soi : écritures autobiographiques

S'informer, informer : les circuits de l'information

Finalités et enjeux :

- Se repérer dans un flux de données et en extraire une information.
- Apprendre à questionner : vérifier les sources, croiser les points de vue, appréhender le processus de construction de l'information.
- Produire et diffuser de l'information de manière responsable

Perspective d'étude : Dire, écrire, lire le métier

Remerciements

Merci Hanane pour ta participation active à la formation de nos élèves, tant lors de tes interventions durant les séminaires des Métiers de l'accueil que pour la confiance et la liberté accordées dans le cadre de ce projet. Ils ont été force de proposition et ont développé des compétences très précieuses notamment au niveau digital.

