

## ANALYSE DE LA VISITE DE FORMATION

Document à renvoyer au tuteur ÉSPÉ (et au formateur-visiteur, s'il s'agit d'une personne différente)

**Étudiant : Catherine VANDENBUSSCHE**

Discipline : VENTE – Matière ACCUEIL

Tuteur ÉSPÉ : Mme Christine PASDELOUP

Formateur visiteur (ou éventuellement tuteur en établissement) : Mme Rosine DENIZE

Établissement d'affectation (nom et ville) : Lycée Jean Baptiste Clément – Gagny (93)

Date : 14.12.18    Heure : 10h30    Classe : 2MRCU3 Groupe 2  
(11 élèves présents sur un effectif de 12)

### Analyse du professeur stagiaire

#### **1. Analyse des écarts entre ce que vous avez prévu de faire faire aux élèves et la réalisation effective.**

Quelques pistes pour vous aider à analyser votre séance conçue/réelle

- Les objectifs prévus en termes d'apprentissages ont-ils été atteints ?
- Attitude des élèves (actifs, passifs, motivés, agités...)
- Votre attitude (détendue, tendue, influence éventuelle du regard extérieur...)
- Nombre d'activités prévues (pas assez, trop nombreuses, convenables)

#### **1. Sujet du cours**

Cours (séance 55'') basé sur le chapitre 1 de la tâche 3 du référentiel A1 « Accueil et information du client ou de l'utilisateur », à savoir la séance **A1T3C1 : « Faire préciser les éléments constitutifs de la demande »**.

#### **2. Un timing très court et minuté**

La durée effective de mon cours était très courte. Pour dispenser ce cours je ne disposais dans les faits que de **45 minutes** car ma visite conseil intervenait juste après la 1<sup>ère</sup> récréation de la journée, programmée de 10h25 à 10h40 (= 15 minutes).

Le cours fût donc observé durant **45mn**, et plus précisément de **10h40 à 11h25**.

Un tel timing serré impose une vraie discipline pour pouvoir

- dispenser l'ensemble de la séance conçue
- tenir les objectifs opérationnels prévus lors de la séance
- assister les élèves pour stimuler leur réflexion et développer leurs compétences
- amener les élèves à participer activement au cours pour qu'ils soient capables à la fin de la séance de citer les mots clés et rédiger une synthèse qui correspondra en une ou deux phrases à ce qu'ils auront retenu de la leçon du jour.

#### **3. Des objectifs atteints**

Je suis satisfaite de cette séance qui fût agréable, car les objectifs opérationnels prévus initialement, et assez ambitieux pour tenir dans une séance de 45 minutes, ont été atteints. En termes d'objectifs opérationnels, j'avais prévu qu'en fin de séance, les élèves seraient capables de :

- Analyser une demande client
- Repérer sur la base de documents fournis les informations manquantes nécessaires pour pouvoir répondre à la demande du client (et dans le cas présent
- Remplir une fiche « Demande client » type
- **L'ensemble des objectifs opérationnels de la séance ont pu être atteints**

Outre ces objectifs opérationnels, j'ai pu également lors de cette séance revoir avec les élèves certains pré requis relatifs à l'organisation de l'accueil et annoncer le contenu de la prochaine séance qui porterait sur le questionnement. Un travail à réaliser à la maison pour le lundi 17.12.18 leur a également été confié ;

### **3. Des élèves présents, courtois, attentifs et motivés**

Contrairement à la situation observée depuis le 3 Décembre 2018 semaines, directement liée au blocus opéré par les lycéens dans bon nombre d'établissements, la quasi totalité des élèves étaient présents lors de mon cours d'ACCUEIL de vendredi 14 Décembre à 10h30.

11 élèves sur 12 étaient présents.

Seul un élève arrivé très en retard, soit 19 minutes après le début du cours, n'a pas été accepté en cours et envoyé à la vie scolaire, conformément au règlement intérieur de mon établissement.

Les élèves se sont montrés pendant toute la durée du cours attentifs, courtois et respectueux des règles de vie de classe définies en début d'année.

#### **A savoir :**

- Rassemblement des élèves devant la porte de la classe et fermeture des téléphones portables avant de rentrer en classe
- Installation en classe selon mes consignes (un élève par table)
- Prise de parole uniquement après avoir levé la main et en avoir reçu l'autorisation par mes soins
- Prise de notes dans le dossier élève à ma demande

Les élèves ont été dans l'ensemble lors de cette séance **très coopératifs**. La plupart d'entre eux ont participé spontanément au cours y compris certains élèves notoirement perturbateurs (exemple : Ibrahima et Chaïma qui sont venus respectivement au tableau ou qui ont pris la parole spontanément). D'autres élèves sont également venus au tableau à tour de rôle : Aissé, Thérèse et Maverick.

Les élèves les plus réservés ont participé oralement sur sollicitation de ma part.

Lors de ce cours, j'ai volontairement évité l'utilisation des postes informatiques, sur recommandation de ma tutrice, afin d'une part d'éviter tout risque de défaillance technique (assez courante dans mon établissement malheureusement) et d'autre part de perdre du temps (temps d'allumage des postes informatiques très long : entre 10 et 15 minutes) .

Mais j'ai pu utiliser en revanche le vidéo projecteur pour projeter mon cours afin d'en suivre mieux le déroulement et visionner une courte vidéo présentant en 2 :30'' la société PIERRE & VACANCES que j'avais choisie comme contexte professionnel pour ma séance du jour.

### **4. Une attitude détendue et à l'aise de ma part**

Dès le début de la leçon, j'ai pu observer l'attitude positive et coopérative des élèves. Cela m'a énormément soulagée car j'ai compris à ce moment que j'allais pouvoir me concentrer uniquement sur la leçon que j'avais prévue de dispenser et non pas sur la gestion de classe, qui fût parfois si problématique avec cette classe généralement très turbulente.

J'ai ainsi pu démarrer mon cours en étant assez détendue et à l'aise malgré la présence de ma tutrice Espé (Mme Padeloup), accompagnée de ma tutrice (Mme Rosine Denize).

J'ai même au bout de quelques minutes complètement occulté leur présence et poursuivi mon cours tel que je l'aurais fait en temps normal et sans la présence de qui que ce soit.

Ma seule véritable crainte se situait au niveau **du timing ultra serré**, compte tenu de la durée du cours raccourci de 10 minutes au cause de la récréation du matin, me laissant ainsi à peine 45 minutes pour dispenser ma leçon.

Tenir le rythme pour pouvoir terminer ma séance comme prévu par les mots clés et la synthèse de la leçon et annoncer le contenu de la séance suivante était l'objectif à atteindre et je ne voulais pas faillir sur ce point. **J'ai atteint cet objectif** mais ce fût au détriment de certains points que je devrai revoir pour mes séances à venir, à savoir :

- Susciter de la part des élèves des commentaires sur la vidéo présentant la société PIERRE & VACANCES projetée en début de cours
- Laisser plus de temps aux élèves pour qu'ils puissent trouver et deviner les notions abordées dans la leçon et développer ainsi leurs compétences
- Ne pas énoncer moi même les réponses attendues de la part des élèves aux questions que je leur posais.

Durant cette séance, il est à noter que je me suis bien approprié l'espace dans la classe et ai pu régulièrement me déplacer dans la salle pour faciliter la participation d'un maximum d'élèves et vérifier également la prise de notes par les élèves dans le dossier qui leur avait été distribué en début de cours. J'ai pris soin d'aller voir à plusieurs reprises Loucas qui est un élève dyslexique, afin de m'assurer qu'il avait pu prendre les notes. Je fais cette démarche à chaque cours auquel assiste Loucas (il a un taux d'absentéisme très élevé).

- **5. Nombre d'activités prévues**

Dans le cadre de cette séance de 45 minutes, j'avais prévu en termes d'activités impliquant la participation des élèves **2 travaux à effectuer** :

1. **Travail n°1** : Un rappel de certains pré requis abordés lors des séances traitant de l'accueil en entreprise : 3 à 5 minutes
2. **Travail n°2** : Une activité estimée à 15 minutes, qui permettrait aux élèves d'une part **d'identifier** dans un texte (Document 1) les éléments de la demande du client importants et nécessaires à l'établissement d'un devis et d'autre part **de repérer** dans la demande établie les 5 éléments manquants dans la demande du client pour pouvoir effectivement établir le devis du client. En fonction d'éléments communiqués aux élèves, il lui faudrait ensuite **compléter** la fiche de demande client type fournie dans le dossier élève.

Cette activité unique comprenait **3 étapes**, ce qui était très certainement assez ambitieux pour une séance dont la durée n'excédait pas 45 minutes. Dans les faits, la première partie de cette activité a été occultée de manière involontaire de ma part... Cela nous a permis de gagner un peu de temps et de terminer l'activité que j'avais prévue pour cette séance. On peut donc estimer que le nombre d'activités prévu était convenable.

## 2. Analyse entre les difficultés des élèves anticipées dans la préparation et les difficultés rencontrées lors de la séance.

Quelques pistes pour vous aider à analyser votre séance difficultés anticipée/difficultés rencontrées

- Vous avez sous-évalué les difficultés
- Vous avez surévaluées les difficultés
- Compréhension des consignes
- Réactions des élèves face aux difficultés
- Propositions d'alternatives, d'améliorations.

Lors de cette séance, la difficulté majeure que j'ai rencontrée fût le respect du timing pour pouvoir suivre le déroulé de la séance prévu et parvenir à pouvoir aller avec mes élèves jusqu'au relevé des mots clés et à la synthèse du cours (effectuée par les élèves eux mêmes mais avec mon soutien).

J'ai même été assez agréablement surprise de constater que le rappel des pré requis s'était très bien passé et que les notions dispensées il y a plusieurs semaines déjà semblaient acquises par la majorité des élèves et aisément restituées.

En termes de contenu de cours, il me semble avoir anticipé correctement les difficultés des élèves. Mes consignes étaient simples et claires et l'activité proposée était à leur portée, tout en faisant néanmoins appel à leur réflexion. Les élèves ne semblaient pas en difficulté face aux 3 étapes de l'activité proposée dont la difficulté était progressivement accentuée.

Idéalement la fiche de demande client type aurait dû être complétée sur poste informatique mais le manque de temps lors de cette séance de 45 minutes et le risque élevé de défaillance technique m'avait contrainte à opter pour la **solution manuelle** pour compléter cette fiche client type fournie dans le dossier élève. Ce qui était un peu dommage.

Le manque de temps lors de cette séance m'a contrainte à enchaîner très rapidement, voire trop rapidement les différentes étapes du déroulé de mon cours. Cela a limité la participation et le travail de réflexion des élèves et augmenté ma prise de parole. C'est un point sur lequel je devrai travailler à l'avenir pour optimiser l'équilibre entre mes interventions et celles des élèves.

### **3. Retour sur les éléments abordés au cours de l'entretien.**

Lors de l'entretien qui a suivi la séance observée, Mme Padeloup et ma tutrice ont manifesté leur satisfaction sur la façon dont la séance s'était déroulée.

Pour rappel, il existe un historique difficile avec cette classe qui compte 30% d'élèves perturbateurs et en situation plus ou moins prononcée de décrochage scolaire. Cette classe est jugée par l'ensemble de l'équipe pédagogique ainsi que la chef d'établissement comme difficile à gérer.

Suite à certains incidents graves intervenus en Octobre 2018 durant mes cours, il a été convenu que mon enseignement se ferait en demi classe uniquement.

Cette mesure est appliquée **depuis le 16 Novembre 2018**.

Depuis cette date, la situation s'est sensiblement améliorée et j'ai pu enfin tenir mon rôle d'enseignante et être à même de pouvoir dispenser mes cours. Situation quasiment impossible en classe entière.

Mme Padeloup, ainsi que Mme Denize ont estimé que j'avais bien repris ma classe en main et que j'étais à niveau comparé à mes autres collègues.

Ma posture dans l'espace classe, m'amenant à aller voir tous les élèves durant ma séance a été jugée satisfaisante également.

Le contenu de mon cours, que j'avais légèrement retravaillé en amont sur conseil de ma tutrice a été perçu comme cohérent et bien construit.

Le respect du timing de la séance et du déroulé comprenant l'annonce des mots et des phrases de synthèse par les élèves a été apprécié.

Néanmoins quelques points d'amélioration ont été relevés et devront faire l'objet d'un travail de ma part :

1. Oubli d'exploitation (même rapide) de la vidéo par les élèves : Cette projection aurait dû faire l'objet d'une prise de notes de part des élèves et d'un questionnement de ma part, ce qui ne fût pas le cas
2. Oubli de la phase initiale de l'activité 1 que j'ai occultée
3. Utilisation des verbes d'action doit être optimisée
4. Les enchaînements à l'oral doivent être améliorés pour optimiser la fluidité de la séance
5. Nécessité de laisser les élèves s'exprimer d'avantage sans que je ne leur « souffle » les réponses

**Ces points feront l'objet de toute mon attention lors de mes séances à venir.**

## **Avis du tuteur ESPE ou du formateur visiteur sur l'analyse du professeur stagiaire**

L'analyse de la séance de madame Vandebussche reflète fidèlement le déroulement de la séance que j'ai observée ainsi que l'entretien qui a suivi.

Son positionnement en formation depuis le début d'année est très volontaire ; elle a également cherché, avec beaucoup de ténacité, à s'adapter au contexte d'enseignement qui est le sien.

Sa volonté de bien faire, son souhait d'appréhender son métier avec sérieux, sa capacité à s'interroger sur ses pratiques lui permettent d'envisager des axes de travail cohérents. Je ne doute pas de son évolution favorable tant elle cherche à mettre en application les conseils prodigués par son tuteur EPLE et les séances de formation ESPE.