

# Amener l'élève vers une restitution écrite de son activité professionnelle

*Comment guider l'élève dans sa réflexion ?*

*Mots clés : certification intermédiaire, professionnalité, pratiques professionnelles des services administratifs, fiche descriptive d'activité professionnelle*

## **Fiche méthode Métiers des services administratifs**

- **Le contexte**

La fiche descriptive d'activité professionnelle est un support d'évaluation qui s'appuie sur des activités professionnelles complexes, réelles ou simulées, mobilisant les compétences et savoirs visés par le référentiel. Cette écriture témoigne du processus par lequel l'élève apprend et se sert de ses savoirs. Rédiger oblige l'élève à une distance nécessaire pour situer son action et ses effets, apprécier ses résultats, auto évaluer ses savoirs nouvellement construits et acquis.

La fiche descriptive est à considérer comme un support de formation. Mettre en mots aide autant à structurer la pensée qu'à exprimer des savoirs. Le bon usage du français est donc nécessaire si l'élève veut être compris. En ce sens, cette trace écrite d'un vécu professionnel ne se présentera pas sous la forme d'énumérations. La fiche n'est pas à présenter dans sa globalité en début d'année comme un exercice imposé à l'élève. Au fil de ses apprentissages de seconde et dans le cadre de contextes d'activités professionnelles variés, l'élève apprendra à rédiger le contenu des rubriques, cadre par cadre.

- **La démarche**

La démarche s'appuie sur un questionnement de nature à guider la réflexion individuelle de l'élève. L'objectif est d'amener l'élève à identifier, seul, les éléments descriptifs et/ou constitutifs de son activité (le contexte et les conditions de réalisation de l'activité), la nature des résultats obtenus selon la nature de ses productions et prestations réalisées, les acquis en termes d'apports professionnels et personnels sur lesquels il porte sa propre appréciation.

La fiche descriptive d'activité professionnelle est composée de 4 volets. Seuls, les 3 premiers sont complétés par l'élève.

<b>Volet 1</b>	<b>« Le contexte de réalisation de l'activité »</b>
Présentation succincte du contexte (organisation, service, poste de travail)	
<i>De quelle organisation s'agit-il (dénomination, statut, activité, autres caractéristiques économiques,...) ? Dans quelle structure ou service vous situez-vous ? Précisez à quel poste de travail.</i>	
Présentation du cadre de l'activité (Liaisons fonctionnelles, contraintes, ressources humaines et matérielles)	
<i>Qui sont vos supérieurs, vos collaborateurs ? Avec quels autres services êtes-vous en relation ? Dans quelles conditions matérielles effectuez-vous votre mission (par exemple, bureau fermé ou bureau paysager, seul(e) ou en équipe, dans des délais impartis ou non,...) ? Quelles ressources vous sont indispensables ? à qui demandez-vous une aide ?</i>	
Présentation de l'environnement numérique et des équipements du poste de travail	
<i>De quels équipements informatiques et bureautiques disposiez-vous ? Quels logiciels et/ou progiciel de gestion intégré utilisez-vous ? Sur quels supports avez-vous archivé votre travail ? Sous quel(s) format(s) les documents produits circulent ? ...</i>	

<b>Volet 2</b>	<b>« Les conditions de réalisation de l'activité »</b>
Présentation de l'activité : Objectif(s), démarche, tâche(s), planification et données de métier (informations, consignes, chartes, règles, normes, etc.), données concernant les acteurs (en particulier pour les activités relationnelles)	
<i>Quelles sont les consignes de travail ? Pourquoi faut-il réaliser cette tâche ? De quelles informations précises avez-vous besoin pour réaliser la tâche ? À qui est remis le document final ? Avez-vous eu besoin d'aide ?</i>	
Résultats obtenus : Productions et/ou prestations réalisées - Résultats quantitatifs et/ou qualitatifs	
<i>Quel résultat avez-vous obtenu (document produit, prestation réalisée) ? Avez-vous réussi votre travail dès la première fois ? Avez-vous respecté les normes de présentation du document, la démarche qualité de l'entreprise, les règles de communication, la charte d'accueil téléphonique ou physique ?...</i>	

<b>Volet 3</b>	<b>« Auto-évaluation de l'activité » (introspection de l'élève)</b>
Apprentissages en termes de compétences, de situations professionnelles rencontrées, de techniques et de savoirs mobilisés	
<i>Quel est le bilan entre ce que j'ai su faire, ce que je n'ai pas bien maîtrisé et ce qu'il me reste à consolider ? Qu'est-ce que j'ai fait qui ne m'avait pas été demandé ? Qu'ai-je appris d'essentiel dans cette situation de travail ?...</i>	
Apport(s) professionnel(s) et personnel(s)	
<i>Quelle est la plus value pour moi ? Quelles conclusions tirer sur le plan de ma capacité à agir en professionnel lorsque je suis en situation d'action, sur le plan personnel et de mes choix d'évolution dans mon parcours de formation, sur le plan de ma connaissance des métiers des services administratifs ?...</i>	

<b>Volet 4</b>	<b>Appréciations du professeur (ou formateur) responsable de l'activité</b>
<i>IMPORTANT : Ces appréciations doivent être suffisamment détaillées pour permettre par la suite l'évaluation CCF</i>	