

LE CO-ENSEIGNEMENT : QUI ?

Classe de **CAP Equipier Polyvalent du Commerce** – Lycée professionnel

Isabelle VARNAT (PE spécialisée, professeure/coordonnatrice du dispositif **ULIS**
Lycée de l'établissement)

Louiza THLIBI (PLP Economie/Gestion, enseignant la **Relation Client** en **CAP EPC**)

⇒ **Complémentarité des compétences et des parcours professionnels** : PLP/PE spé ;
l'enseignant spé n'intervient pas seulement auprès des élèves en difficulté, mais enseigne AVEC l'enseignante de discipline à une diversité d'élèves.

LE CO-ENSEIGNEMENT : QUOI ?

Dans le cadre des cours de **relation-client, enseignement de spécialité en CAP Equipier Polyvalent du Commerce**

Dans le cadre des cours de **chef d'œuvre**

(= projet qui concerne tous les élèves de CAP ; réalisation, collective ou individuelle, qui permet d'exprimer ses talents en lien avec la spécialité de CAP choisie et qui peut prendre toute forme matérielle ou immatérielle : produit fini, journal, site internet, film, exposition...).

Le co-enseignement, dans **"l'ADN"** du lycée professionnel

LE CO-ENSEIGNEMENT

OÙ ?

En **salle de classe** de Commerce

QUAND ?

1 séance de **2 heures hebdomadaires** (jeudi de 13h30 à 15h30)

COMMENT ?

En 3 phases complémentaires :

Co-planification/préparation

Co-instruction/animation

Co-évaluation

POURQUOI ?

Gestion **collective** de l'**hétérogénéité** de la classe de PCAP EPC

⇒ Mise en place de réponses pédagogiques adaptées aux besoins de tous les élèves de la classe en fonction des **objectifs d'apprentissage**, des **contenus d'enseignement** et de la **situation d'enseignement et d'apprentissage**.

LES LIMITES, CONTRAINTES ET CONDITIONS POUR UN CO-ENSEIGNEMENT RÉUSSI

Contraintes de l'EDT : convocations, réunions, examens, modifications...

Chronophage : temps nécessaire de concertation pour que la mise en place d'un co-enseignement soit efficiente.

Avoir des exigences communes : gestion du groupe classe, qualité et quantité du travail produit par les élèves...

Partager les mêmes convictions pédagogiques ou au moins avoir des **pratiques d'enseignement compatibles**

Faire confiance : accepter le regard de l'autre, la délégation d'une partie de son enseignement, vivre cette complémentarité comme une richesse et non pas comme une contrainte...

L'ENSEIGNEMENT PARTAGÉ : L'ENSEIGNEMENT EST CONJOINT ET COMPLÉMENTAIRE.



QUAND ? Lors d'une mise en commun collective après une phase de recherche.



POURQUOI ? Favoriser les interactions entre les élèves, relancer les échanges, développer les confrontations d'idées, les interactions pour susciter l'argumentation. ?



EXEMPLE 1 : Séquence de sensibilisation au harcèlement à l'école
– Co-construction d'une carte mentale caractérisant le harcèlement scolaire (affichage dans le lycée)



Objectif → En fin de séquence, réaliser une carte mentale afin de permettre à la communauté éducative de la classe, du lycée de :

- Prendre conscience que le harcèlement peut prendre différentes formes
- Connaître le rôle des différents acteurs de ces situations
- Connaître les conduites à tenir lorsque l'on est victime ou témoin d'une situation de harcèlement



EXEMPLE 2 : Séquence de sensibilisation au harcèlement à l'école (Campagne nationale + Chef d'œuvre)
– Etude comparative de 2 vidéos présentant des situations de harcèlement.

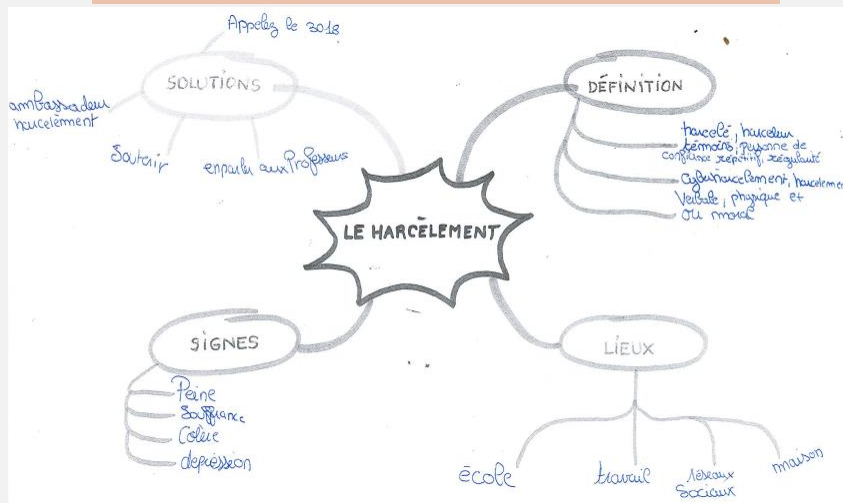


Objectif → Dégager la **notion de harcèlement** : aborder les caractéristiques du harcèlement (répétition, effet groupe), le rôle de chacun, leurs ressentis.

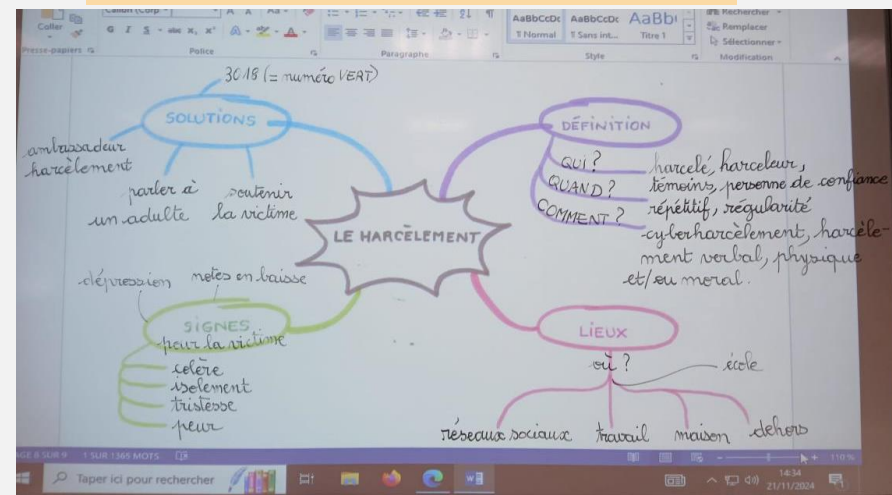
L'ENSEIGNEMENT PARTAGÉ :

EXEMPLE I : SÉQUENCE DE SENSIBILISATION AU HARCELEMENT À L'ÉCOLE – CO-CONSTRUCTION D'UNE CARTE MENTALE

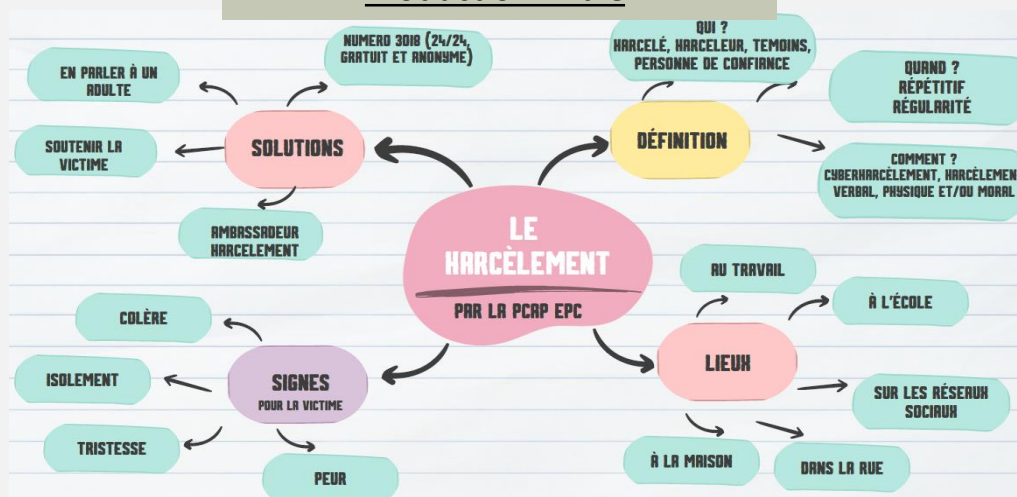
Document élève : recherche individuelle



Production collective : mise en commun



Production finale



L'ENSEIGNEMENT PARTAGÉ :

EXEMPLE 2 : SÉQUENCE DE SENSIBILISATION AU HARCÈLEMENT À L'ÉCOLE

Document élève : recherche individuelle ou par binômes

Production collective : mise en commun

	Vidéo 1 « Les claques »	Prix Lycée 2018 « Non au harcèlement »
Personnages (qui ?)	Les harceleurs mettent des claques et la victime	Les harceleurs et la victime
Fréquence (quand ?)	tous les jours	tous les jours
Émotions	Peine et souffrance	Souffrance et la colère
Méthode	Ils lui donnent des claques	Ils la filment et l'insultent en messages
Solution (s)	En parler aux responsables de l'école et Appeler le 3020	Appeler le 3020 3018

	Vidéo 1 « Les claques »	Prix Lycée 2018 « Non au harcèlement »
Personnages (qui ?)	Les harceleurs Le harcelé : Maxime Une professeure Des témoins Un élève soutien	Les harceleurs La harcelée : Laura Une professeure Des témoins Trois élèves soutien
Fréquence (quand ?)	Régulier, tous les lundis Répétition	Régulier, quotidiennement Répétition
Émotions	Fâché, en colère, dépression, souffrance, peine, anxiété, peur, tristesse, humiliation	
Méthode	Harcèlement physique : les claques, mouchoirs lancés sur la tête Harcèlement verbal : insultes Harcèlement psychologique	Cyber harcèlement : vidéo filmée et postée, insultes par messages Harcèlement verbal : messages envoyés par téléphone Harcèlement psychologique : basket jetées aux toilettes
Solution (s)	Un élève soutien s'adresse à la professeure pour expliquer que le harcelé Maxime se fait harceler.	Une élève soutien lui donne un numéro à contacter pour être aidée : 3018 Une élève soutien va en parler à la professeure Un élève la rassure

L'AIDE PARTAGÉE : LES 2 ENSEIGNANTS ACCOMPAGNENT LES ÉLÈVES DANS LA CONSTRUCTION DE LEURS APPRENTISSAGES.



QUAND ? Lors d'une phase de recherche individuelle ou par groupe.



POURQUOI ? Pour développer le dialogue pédagogique, mettre en place l'entretien d'explicitation afin de faire émerger les procédures mentales déployées au cours de la réalisation de la tâche.



POURQUOI ? Pour apporter un étayage personnalisé à tous les élèves et particulièrement aux élèves à BEP.



EXEMPLE

Séquence l'identification de la demande du client (Relation-Client) - Co-construction d'un tableau de définition et de classification des motivations et freins à l'achat.



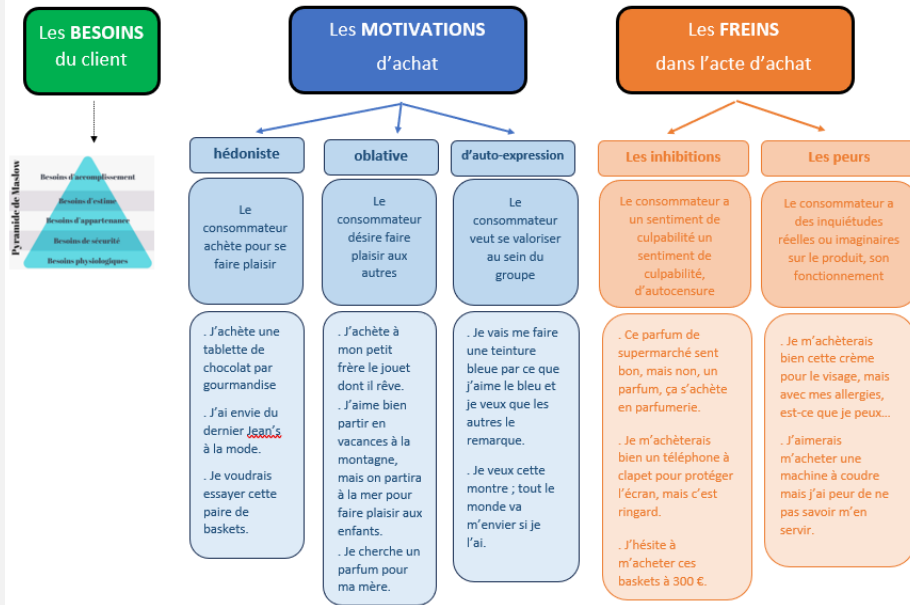
OBJECTIF

En début de séance, réactiver les concepts de motivation et de freins à l'achat chez un client.

L'AIDE PARTAGÉE : EXEMPLE

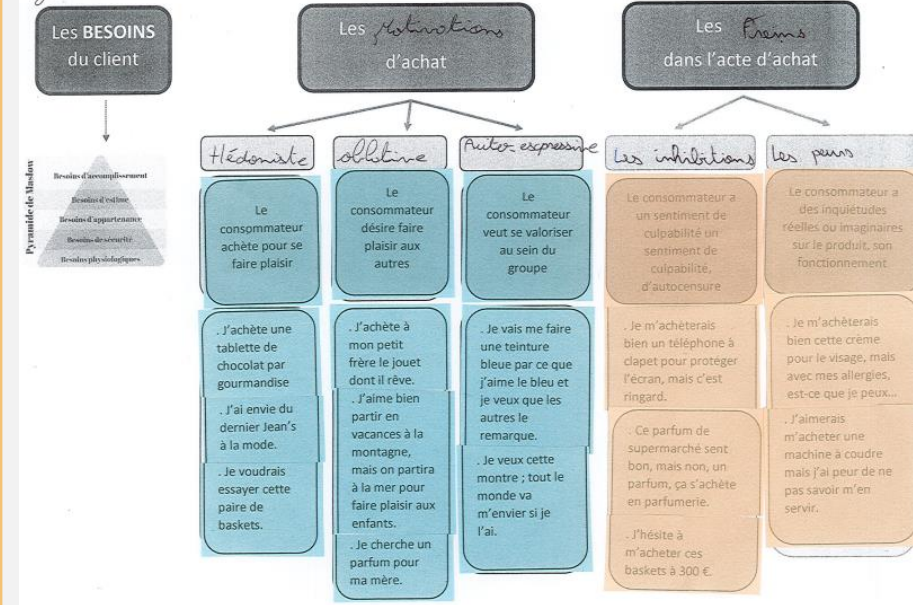
Attendus

RELATION CLIENT : Le comportement d'achat du client



Production des élèves

RELATION CLIENT : Le comportement d'achat du client



LA CO-PRÉSENCE : UN ENSEIGNANT « RESSOURCE » PREND EN CHARGE LA PHASE DE TRAVAIL POUR METTRE À L'ENSEIGNANT DE DISCIPLINE DE PRENDRE DU RECUL SUR L'ACTIVITÉ DES ÉLÈVES



QUAND ? En fin de séquence, en amont de l'évaluation.



POURQUOI ? Observer les difficultés, les procédures, le niveau d'écoute, la posture... des élèves



EXEMPLE

Séquence l'identification de la demande du client (Relation-Client) – Co-construction de la trace écrite de la séquence.



OBJECTIF

→ Faire le point des acquis des élèves en amont de l'évaluation ; proposer des pistes de remédiation.

Activité préparatoire : Activité **KAHOOT**
(réactivation du vocabulaire et des mots clés :
typologie clients – comportement d'achat –
motivation d'achat – freins – écoute active –
reformulation)



LA CO-PRÉSENCE : EXEMPLE

Document de synthèse proposé aux élèves (trace écrite)

SYNTHESE

Repérer la typologie du client	Déceler les besoins du client	Identifier les motivations d'achat et les freins	Questionner le client
Reconnaître le du client	B..... État de tension ou de désir. Il correspond à un sentiment de manque, à une frustration	H..... Se faire plaisir, achat pour soi	3 types de questions : Que puis-je faire pour vous ? : Quel âge a votre fils ? êtes-vous dans notre fichier client ? : préférez-vous du pain blanc ou du pain complet ?
Adapter son comportement pour créer une	5 niveaux de besoins selon la pyramide de Maslow : physiologique, sécurité, appartenance, estime de soi, accomplissement personnel	O..... Faire plaisir aux autres, achat d'un cadeau	
Types de clients : - - - - -		A..... Besoin de s'exprimer à travers ce que l'on achète <i>Freins : inhibition et peur</i>	

Document de synthèse attendu

SYNTHÈSE

Repérer la typologie du client	Déceler les besoins du client	Identifier les motivations d'achat et les freins	Questionner le client
Reconnaître le profil du client	Besoin État de tension ou de désir. Il correspond à un sentiment de manque, à une frustration	Hédoniste Se faire plaisir, achat pour soi	3 types de questions Ouverte : Que puis-je faire pour vous ? Fermée : Quel âge a votre fils ? êtes-vous dans notre fichier client ? Alternative : préférez-vous du pain blanc ou du pain complet ?
Adapter son comportement pour créer une relation personnalisée	5 niveaux de besoins selon la pyramide de Maslow : physiologique, sécurité, appartenance, estime de soi, accomplissement personnel	Oblative Faire plaisir aux autres, achat d'un cadeau	
Types de clients : pressé, anxieux, radin, orgueilleux, expert, fidèle.		Auto-expression Besoin de s'exprimer à travers ce que l'on achète <i>Freins : inhibition et peur</i>	

L'ENSEIGNEMENT EN ATELIERS : CHAQUE ENSEIGNANT EST RESPONSABLE DE L'ANIMATION D'UN ATELIER ; LES ÉLÈVES PASSENT D'UN ATELIER À L'AUTRE.



QUAND ? Lors d'une phase où les contenus d'enseignement et les formes de travail sont bien distincts.



POURQUOI ? Le format en petit groupe est pertinent pour augmenter les interactions M/E, E/EEEE et M/EEEE



POURQUOI ? Mettre en place et analyser des sketchs de vente (« confort » pédagogique).



EXEMPLE : Séance de préparation de la journée de **recherche de PFMP** au centre commercial Le Spot à Evry (sortie scolaire du mercredi 16/10/24).



Objectif → Trouver un lieu de Période de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) du 13 au 31/01/25.



Objectif → Pré-sélectionner les boutiques démarchées par chacun lors de la sortie afin de trouver un lieu de stage (atelier **A** - Mme THLIBI)



Objectif → Préparer l'entretien pour savoir comment aborder le responsable d'un magasin et lui expliquer votre demande de PFMP (atelier **B** - Mme VARNAT)



Constitution des groupes : 2 groupes hétérogènes
Durée de chaque atelier : 50 minutes

L'ENSEIGNEMENT EN ATELIERS : EXEMPLE

Atelier A

La recherche de PFMP



Préparer la journée de recherche de PFMP au centre commercial Le Spot à Evry

Nom Prénom :



LE|SPOT

→ Se rendre sur le site internet du centre commercial Le Spot Evry :
<https://www.lespotevry.fr/>

→ Cliquer sur l'onglet « Shopping », sur la barre jaune située en haut de la page

Il existe différentes catégories de magasins :



Atelier B

La recherche de PFMP



Préparer la journée de recherche de PFMP au centre commercial Le Spot à Evry

Nom Prénom :



Objectif : préparer l'entretien pour savoir comment aborder le responsable d'un magasin et lui expliquer votre demande de PFMP.

Quand tu te présentes dans un commerce, une boutique, un supermarché... pour trouver un stage, il est important d'avoir préparé la façon dont tu vas aborder le responsable, pour lui donner envie d'écouter ta demande.

Tu ne peux pas te contenter de rentrer dans la surface de vente en disant : « Bonjour. Est-ce que vous prenez des stagiaires ? ».

! IMPORTANT Un entretien se prépare : tu dois savoir ce que tu vas dire exactement, et tu dois t'entraîner avant le jour de la recherche en entreprise.

Tout d'abord, tu dois te présenter brièvement avec assurance et demander à parler à la personne qui s'occupe du recrutement. N'oublie pas de montrer à ton interlocuteur que tu as confiance en toi et que tu es motivé(e).

« Bonjour, je m'appelle ..., et je suis actuellement lycéen(ne) en classe de

L'ENSEIGNEMENT AVEC GROUPES DIFFÉRENCIÉS : LA MAJORITÉ DES ÉLÈVES RESTENT EN GRAND GROUPE AVEC LE PROFESSEUR DE DISCIPLINE ALORS QUE 6 ÉLÈVES TRAVAILLENT DANS UN PETIT GROUPE DE BESOINS AVEC LE PROFESSEUR RESSOURCES.



QUAND ? Lors d'une phase de recherche individuelle.



POURQUOI ? Répondre aux besoins différents des élèves en terme d'étayage pédagogique en conservant les mêmes objectifs de travail



COMMENT ? En proposant des supports de lecture différenciés. Le support du groupe à BEP est épuré, plus aéré, la police de caractères est différente... afin de faciliter la lecture et la compréhension.

EXEMPLE : Séquence : Comment assurer la réception des produits ?



OBJECTIF : Comparer un bon de commande et un bon de livraison.

L'ENSEIGNEMENT AVEC GROUPES DIFFÉRENCIÉS : EXEMPLE

Document non aménagé

Document 2 : Bon de commande

METRO 24 avenue des Terroirs de France 75 012 Paris dirsto.pai@metro.fr tél : 0825 09 09 09	METRO Livraison par nos soins sous 48heures.	<u>Franprix</u> 6 rue de la Ferme 91 800 <u>Boussy saint</u> Antoine Tél : 01 81 66 10 01		
Bon de livraison n° 6775 du 25/11/N Commande internet n° 2546 du 23/10/N Nombre de colis : 9 Poids : 49 kg				
Reference	Désignation	Quantité	Prix unitaire en €	Montant HT
202 949	Coca-cola 33cl carton de 6 bouteilles	12	2,58	30,96
202 355	Pack de 6 briques de lait demi-écrémé de 1litre	6	5,08	30,48
236 415	Lot de 100 œufs calibre moyen	1	18,35	18,35
227 782	Bobine essuie-mains 2 plis blanc sopalin (vendu par 3)	5	11,99	59,95
187 191	Lardons nature Herta 1kg	3	15,75	47,25
55 532	Beurre doux 1kg Président bio	5	7,85	39,25
Sous total HT (Hors Taxe)				226,24
Frais de livraison				Inclus
Montant net HT (Hors Taxe)				226,24
Montant TVA 5,5% (taux pour les produits alimentaires)				9,14
Montant TVA 20% (taux pour les produits non alimentaires)				11,99
TOTAL TTC (Toute Taxe Comprise)				247,37

Document aménagé pour élèves à BEP

BON DE COMMANDE

METRO		Livraison par nos soins sous 48 heures.		franprix 	
Bon de livraison : n° 6775 du 25/11/N Commande internet : n° 2546 du 23/10/N Nombre de colis : 9 Poids : 49 kg					
Réf.	Désignation	Qté	Prix unitaire en €	Montant HT	
202 949	Coca-cola carton de 6 bouteilles	12	2,58	30,96	
202 355	Pack de 6 briques de lait ½ ÉCRÉMÉ	6	5,08	30,48	
236 415	Lot de 100 œufs	1	18,35	18,35	
227 782	Bobine essuie-mains (vendu par 3)	5	11,99	59,95	
187 191	Lardons Herta 1 kg	3	15,75	47,25	
55 532	Beurre 1 kg Président	5	7,85	39,25	
Sous total HT (Hors Taxe)				226,24	
Frais de livraison				Inclus	
Montant net HT (Hors Taxe)				226,24	
Montant TVA 5,5% (pour les produits ALIMENTAIRES)				9,14	
Montant TVA 20% (pour les produits NON ALIMENTAIRES)				11,99	
TOTAL TTC (Toutes Taxes Comprises)				247,37	

L'ENSEIGNEMENT EN PARALLÈLE : UN GROUPE TRAVAILLE AVEC LE PROFESSEUR DE DISCIPLINE SUR UNE ACTIVITÉ ALORS QUE L'AUTRE GROUPE TRAVAILLE AVEC LE PROFESSEUR RESSOURCES SUR UNE 2^E ACTIVITÉ.



QUAND ? Lors d'une phase de prolongement de séance (recherche PFMP).



POURQUOI ? Répondre aux besoins différents des élèves en termes de contenu d'enseignement = même thème (PFMP) mais 2 activités complémentaires.



EXEMPLE : Prolongement de la séance sur la **recherche de PFMP**.



OBJECTIF → Relancer la recherche de lieu de PFMP pendant les vacances scolaires de Toussaint 2024 (**Groupe A** : élèves à la recherche d'une PFMP)



OBJECTIF → Construire les compétences et actions à réaliser lors d'une PFMP (**Groupe B** : élèves ayant trouvé une PFMP).

L'ENSEIGNEMENT EN PARALLÈLE : EXEMPLE

Atelier A

Activité 1 - La relance auprès des entreprises

Qu'est-ce que la relance lors d'une recherche de PFMP ?

.....

.....

.....

Comment puis-je relancer une entreprise où j'ai déposé mon CV et ma lettre de motivation :

-
-

Ce que je dois dire :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Attention : le **sourire** s'entend au téléphone ! Faites le test et vous verrez.

Atelier B

Activité 2 – La PFMP : Les compétences et actions à réaliser lors de la PFMP

Document 1 : Les actions à réaliser « ma to do list en PFMP »



MA TO DO LIST EN PÉRIODE DE FORMATION EN ENTREPRISE

1. Partir toujours en avance pour arriver à l'heure.
2. Demander à mon tuteur les missions que je dois réaliser cette semaine.
3. Préparer mon planning de la semaine.
4. M'adresser toujours avec courtoisie et politesse aux clients.
5. Faire preuve d'écoute active avec les clients.
6. Consulter les avis des clients sur les réseaux sociaux concernant mon entreprise d'accueil.
7. Répondre aux attentes des clients.
8. Ne pas oublier de créer une infographie pour mon livret de période de formation en entreprise.

Indiquez l'action de la to do list de **Rafaëlle** qui correspond à chaque compétence.

Compétences	To do list de Rafaëlle
Sociale (courtoisie, politesse)	
Personnelle (curiosité professionnelle)	
Organisationnelle (ponctualité)	
Sociale (sens de l'écoute)	
Informatique	
Organisationnelle (proactivité : anticipation)	
Relationnelle (esprit d'équipe)	
Technique	

CE QU'EN
DISENT LES
ÉLÈVES...



A word cloud of student feedback in French. The words are arranged in a cluster, with 'Aide' and 'Efficace' being the largest. Other prominent words include 'Sécurité', 'Rapide', 'Pratique', 'Attention', and 'Différent'. Smaller words like 'Comprendre', 'améliorer', 'Diversité', 'Positif', 'Travailler', 'Mieux', 'Super', 'Compliqué', 'Ecoute', 'Agréable', and 'Détails' are also present. The colors range from red to blue.

Comprendre améliorer
Agréable Détails Diversité
Sécurité S Rapide Positif Travailler
Pratique
Aide Mieux
Efficace Super Compliqué
Différent Attention Ecoute