

LA DEMATERIALISATION DU LIVRET DE SUIVI DE L'APPRENTI : L'UTILISATION D'UN AGENDA COLLABORATIF...

- OUTIL DE REPORTING
- OUTIL DE SUIVI DES APPRENTIS ET DES ETUDIANTS

Le lycée Emiland Gauthey accueille une section de BTS NRC sous statut scolaire et une section de BTS NRC par apprentissage. Depuis la rentrée 2007, nous expérimentons l'utilisation de notre **portail collaboratif** accessible via Internet (www.nrc-gauthey.fr) afin de réaliser le suivi des apprentis.

Etablir une connexion privée pour accéder à tous les services du portail

BTS NRC
Négociation et Relation Client
**en formation initiale ou en alternance
un parcours de formation garanti**

Ce site est destiné aux étudiants, aux professeurs et aux entreprises partenaires du BTS NRC afin d'optimiser leurs moyens de communication et de collaboration. Il permet à la fois la constitution d'une base de connaissances et le travail collaboratif.

Ses principales fonctions sont les suivantes :

Page d'accueil publique du portail collaboratif du BTS NRC (site développé par José ACEITUNO avec le CMS OpenSource OVIDENCIA et hébergé par le fournisseur 1and1.fr).

Site administré par José ACEITUNO et Philippe ROUSSET, professeurs.

Avant la mise en place du portail, le suivi de nos apprentis en entreprise (15 jours) et au centre de formation (15 jours) s'effectuait en renseignant un livret sur support papier.

Le suivi des activités en entreprise (suivi obligatoire et réglementé par le Conseil Régional) nous posait problème quant à la pertinence et l'actualisation de l'information. D'autre part, il convenait de tenir informés régulièrement les maîtres d'apprentissage des activités pédagogiques conduites au centre de formation (CFA de l'Education Nationale en Bourgogne – UFA du lycée E. Gauthey).

The screenshot shows the homepage of the BTS NRC collaborative portal. The main content area features a large article titled 'Organisation du BTS NRC session 2010' with a cartoon illustration. The left sidebar contains navigation menus for 'Météo', 'Administration', 'Espaces Etudiants', and 'Technologie'. The right sidebar includes an 'Agenda' section, 'Articles', 'Utilisateur' profile, and 'Professeurs' list. Red annotations highlight specific navigation paths: one from the 'Articles' link in the left sidebar to the main article, another from the 'Agenda', 'Annuaire', and 'Messagerie' links in the left sidebar to the 'Agenda' section, and a third from the 'Professeurs' link in the right sidebar to the 'Utilisateur' section.

Page d'accueil privée du portail collaboratif du BTS NRC

Nous avons alors décidé de réaliser ce suivi avec l'un des services disponibles sur notre nouveau portail collaboratif : **la fonction Agenda**.

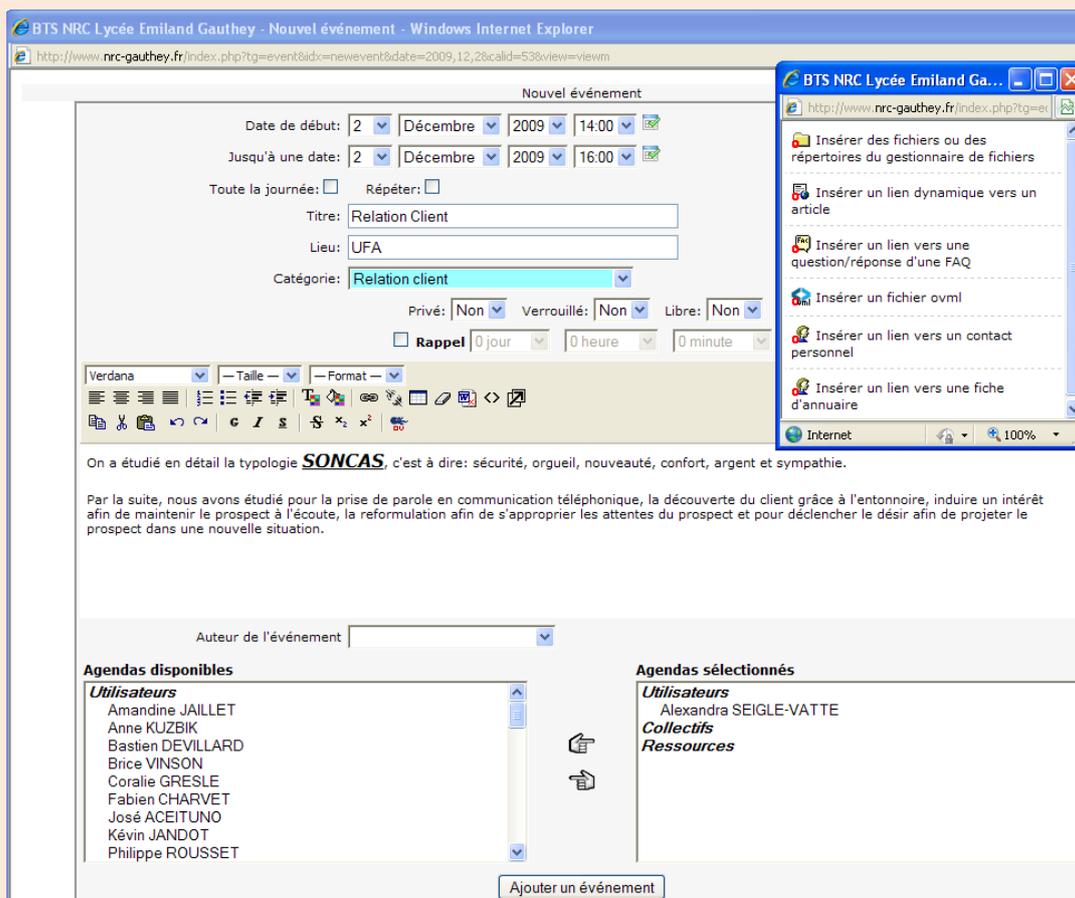
Cette dématérialisation du livret de suivi de l'apprenti s'est ensuite poursuivie par une exploitation de cet outil pour réaliser le suivi de stage des étudiants en formation initiale.

Pourquoi utiliser un agenda ?

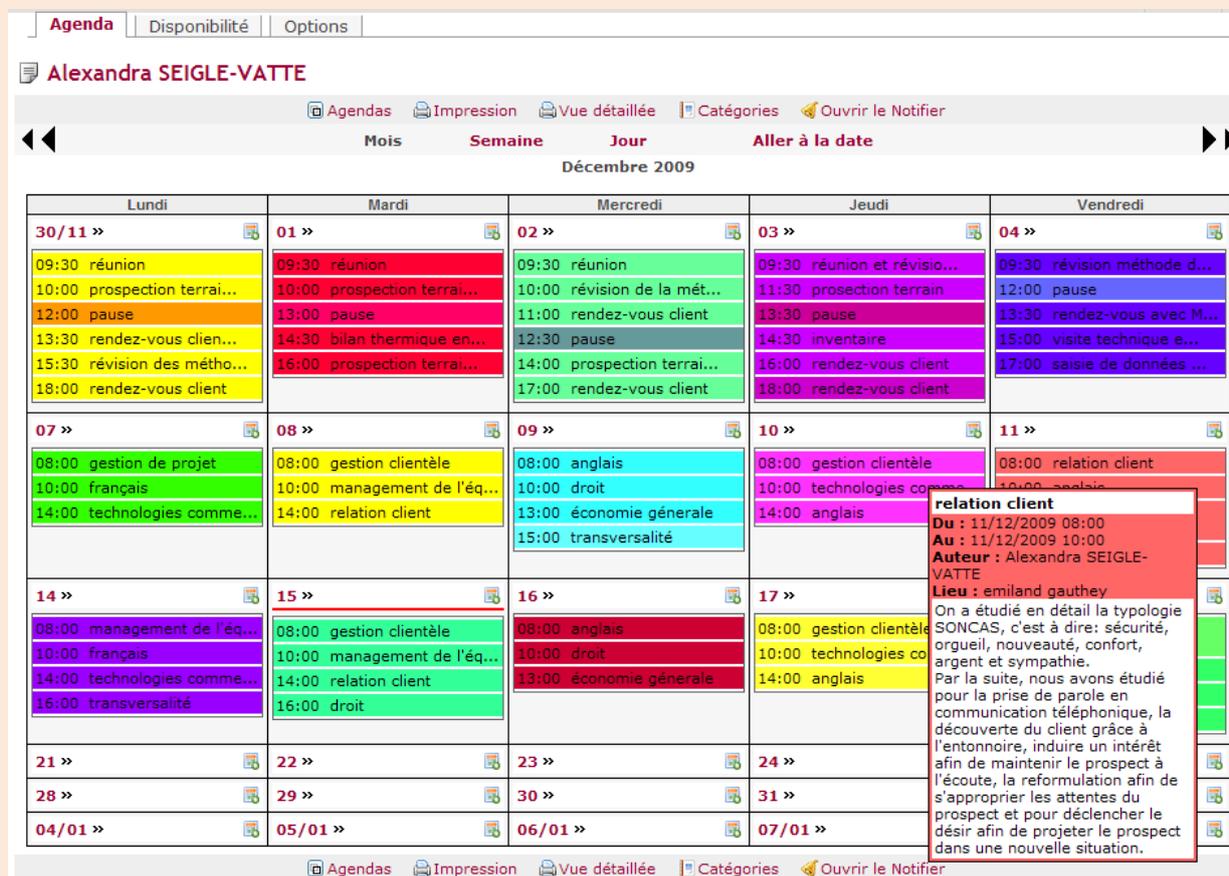
Moyens agréables et faciles pour s'approprier l'environnement de ce nouvel outil (portail collaboratif des BTS), les types d'agendas mis à disposition (agendas personnels partageables, agendas collectifs, agendas de ressources) incitent les étudiants, les professeurs et les maîtres d'apprentissage à **consulter, partager, notifier...** :

- un *agenda Emploi du temps* pour noter les ajustements, changements de cours...
- un *agenda Devoirs* pour répartir la charge de travail...
- un *agenda collectif Classe* pour notifier des événements importants (sorties, intervenants extérieurs...)
- un *agenda personnel partagé avec l'équipe pédagogique* (professeurs, maîtres d'apprentissages, UFA, CFA) pour rendre compte de son activité en entreprise et en classe (pour les apprentis)

L'agenda est muni de fonctionnalités étendues de paramétrage, de navigation..., et surtout, d'une interface puissante de traitement de texte qui permet de saisir convenablement les analyses des différentes situations dont l'apprenti doit rendre compte.



L'agenda : des fonctionnalités puissantes



Exemple d'une page d'agenda personnel d'une apprentie en BTS NRC promotion 2009-2011

La mise en œuvre par l'apprenti

Au centre de formation

Le véritable objectif est, à partir de l'agenda Emploi du temps, de permettre à l'apprenti de transformer les savoirs transmis en compétences qu'il pourra mettre en œuvre ou observer en entreprise et produire de ce fait une information partagée avec l'ensemble des formateurs (maître d'apprentissage et professeurs).

Ce reporting, **sur un agenda personnel partagé**, séquence par séquence, jour par jour, à la charge totale de l'apprenti va bien au-delà de la simple transmission d'un relevé de notes et d'appréciations globales, nécessite de la part de l'apprenti une véritable réflexion quant à sa formation au CFA et permet à tous d'avoir un regard sur les outils et concepts étudiés.

Anglais	
Du : 18/12/2009 10:00	
Au : 18/12/2009 12:00	
Auteur : Yoann JANET	
Catégorie : Anglais	
Nous avons mis en valeur l'opportunité de prendre une année sabbatique ("gap year") afin de voyager et de ce fait améliorer nos langues étrangères en particulier l'anglais. Ce qui donne de la force à notre CV. Lecture des tongue twisters, objectifs : améliorer la prononciation.	
Passage à l'oral : sketch d'une conversation téléphonique avec Elisa sur cette situation : j'aimerais avoir des renseignements sur un produit mais je me suis trompé de numéro. objectifs : améliorer la compréhension orale et l'expression orale.	
Passage à l'oral sur la négociation : je devais vendre une cuisinière électrique. objectifs : étoffer notre vocabulaire, connaître des expressions relatives au monde du business.	

En entreprise

24 »	25 »	26 »	27 »
10:00 prospection intern...	10:00 prospection intern...	10:00 prospection intern...	10:00 prospection intern...
10:00 accueil client par...	14:00 SAV	11:30 Réalisation d...	10:00 accueil client sur...
14:00 prospection intern...	15:30 prospection intern...	14:00 accueil sur le...	14:00 prospection intern...
15:00 mise en ligne d'an...		16:00 prospection intern...	15:00 mise en ligne d'an...
16:00 accueil téléphonique...		17:00 accueil client	16:00 prospection intern...
16:30 accueil sur le par...			
17:30 prospection intern...			
01/12 »	02/12 »	03/12 »	
10:00 prospection intern...	10:00 prospection intern...	10:00 prospection intern...	10:00 prospection intern...
10:00 accueil client par...	10:00 accueil client	10:00 accueil téléph...	10:00 accueil client
14:00 prospection intern...	14:00 prospection intern...	10:30 rendez-vous de sui...	12:00 prospection intern...
15:00 accueil téléphoniq...		14:00 prospection intern...	

Sur le même principe, pendant sa période en entreprise, il effectue un reporting de son activité journalière avec comme objectif de découper la journée en fonction des types d'actions conduites (rendez-vous, prospection téléphonique, accueil clientèle...), des compétences mises en œuvre et des résultats obtenus.

L'exploitation de son agenda par l'apprenti

L'apprenti **partage** le reporting qu'il réalise tout au long de sa formation avec l'équipe pédagogique et **l'exploite** pour améliorer son apprentissage au centre de formation et en entreprise, et préparer l'examen du BTS.

Quel regard de la part du professeur sur le reporting de l'apprenti ?

Ce reporting permet au professeur de faire un constat de ce que l'apprenti comprend, retient et surtout transpose en entreprise.

Il lui permet de mieux ancrer son enseignement sur l'environnement professionnel de l'apprenant. Il est utilisé comme un outil d'évaluation formative.

Pour le professeur référent, le reporting de l'apprenti constitue également un outil de préparation des rendez-vous.

Certaines fonctionnalités du portail (fonction « rechercher »...) et de l'agenda (« vue détaillée »...) permettent d'accéder plus facilement à l'information souhaitée.

Rechercher

Rechercher:

Recherche avancée:

dans:

après la date

avant la date

Nombre de résultats dans la recherche : 13

Agenda

- prospection phoning**
J'ai continué ma prospection phoning dans le secteur de BUXY, vingt appels dont treize absents, trois locataires et trois refus. Donc, je n'ai pas pris de rendez-vous.
Alexandra SEIGLE-VATTE Du : 24/11/2009 10:00 Au : 24/11/2009 11:00
- prospection phoning**
J'ai continué la prospection phoning toujours dans le secteur de BUXY. J'ai réalisé quarante-neuf appels dont trente et un absents, dix refus, huit locataires. Je n'ai pas réalisé mon objectif de la journée car je n'ai pris qu'un rendez-vous en prospection terrain au lieu de deux, il y avait quand même beaucoup trop d'absents.
Alexandra SEIGLE-VATTE Du : 24/11/2009 16:00 Au : 24/11/2009 17:00
- réunion**
Notre directeur commercial nous a donné nos zones de prospections terrain de la journée et nos objectifs, qui sont de deux rendez-vous par vendeurs.
Alexandra SEIGLE-VATTE Du : 26/11/2009 09:30 Au : 26/11/2009 10:00
- prospection phoning**
J'ai continué le secteur de BUXY, j'ai réalisé quarante quatre appels dont dix-huit absents, sept locataires, cinq équipés et quatorze refus. L'objectif de la journée est tout de même atteint avec quatre rendez-vous en prospection terrain malgré le manque de rendez-vous pris en phoning.
Alexandra SEIGLE-VATTE Du : 26/11/2009 17:00 Au : 26/11/2009 18:00
- rendez-vous client**
Avec mon collègue avec qui je suis tout le temps, nous sommes allées au rendez-vous situé à ALLERLOT, pris lors d'une prospection terrain. Le rendez-vous c'est très bien déroulé car nous avons vendu un concept de photovoltaïque à 18590 euros après remise commerciale, la seule objection était le prix. Nous avons appelé notre directeur afin qu'il fasse la remise car nous ne pouvons pas nous permettre ...
Alexandra SEIGLE-VATTE Du : 30/11/2009 13:30 Au : 30/11/2009 15:30

[Précédent](#) [1](#) [2](#) [3](#) [Suivant](#)

Résultats de 5 à 10 (13 Résultats / 3 Pages)

Agenda | Disponibilité | Options

Alexandra SEIGLE-VATTE

Agendas | Impression | Vue détaillée | Catégories | Ouvrir le Notifier

Mois Semaine Jour Aller à la date

30/11 » 01 »

09:30 réunion	09:30 réunion
10:00 prospection terrain...	10:00 prospece
12:00 pause	13:00 pause
13:30 rendez-vous client...	14:30 bilan thé
15:30 révision des métho...	16:00 prospece
18:00 rendez-vous client	

07 » 08 »

08:00 gestion de projet	08:00 gestion
10:00 français	10:00 manage
14:00 technologies comm...	14:00 relation

14 » 15 »

08:00 management de l'éq...	08:00 gestion
10:00 français	10:00 manage
14:00 technologies comm...	14:00 relation
16:00 transversalité	

21 » 22 »

28 » 29 »

04/01 » 05/01 »

BTS NRC Lycée Emiland Gauthey - Vue détaillée - Windows Internet Explorer

<http://www.nrc-gauthey.fr/index.php?tg=calendar&idx=eventlist&calid=90&from=2009,11,30&to=2010,1,10>

Lun 30 Novembre 2009

Par : Alexandra SEIGLE-VATTE
Lieu : innovia environnement
Nous avons effectué notre pause déjeuner en équipe.
Utilisateur : Alexandra SEIGLE-VATTE

- rendez-vous client

Lun 30 Novembre 2009

Par : Alexandra SEIGLE-VATTE
Lieu : innovia environnement
Avec mon collègue avec qui je suis tout le temps, nous sommes allées au rendez-vous situé à ALLERLOT, pris lors d'une prospection terrain. Le rendez-vous c'est très bien déroulé car nous avons vendu un concept de photovoltaïque à 18590 euros après remise commerciale, la seule objection était le prix. Nous avons appelé notre directeur afin qu'il fasse la remise car nous ne pouvons pas nous permettre de faire les remises commerciales. Le client a apprécié la remise est donc a voulu faire affaire avec nous.
Utilisateur : Alexandra SEIGLE-VATTE

- révision des méthodes de vente

Lun 30 Novembre 2009

Par : Alexandra SEIGLE-VATTE
Lieu : innovia environnement
Nous sommes retournés à l'agence afin de réviser nos méthodes de vente en attendant notre prochain rendez-vous client à 18h.
Utilisateur : Alexandra SEIGLE-VATTE

- rendez-vous client

Lun 30 Novembre 2009

Par : Alexandra SEIGLE-VATTE
Lieu : innovia environnement
Nous sommes donc allées à notre rendez-vous client situé à OSOLON, mais ils ont eu une urgence et ne reviennent qu'une heure après. Nous avons donc prospecté dans le quartier en attendant mais ils ont pour finir par reporter le rendez-vous au sur-lendemain.
Utilisateur : Alexandra SEIGLE-VATTE

- réunion

Mar 01 Décembre 2009

Par : Alexandra SEIGLE-VATTE
Lieu : innovia environnement
Nous avons effectué notre réunion quotidienne, où nous avons fixé les objectifs de la journée de prendre deux rendez-vous.
Utilisateur : Alexandra SEIGLE-VATTE

prospection terrain

Quel regard de la part du maître d'apprentissage ?

L'agenda est **consultable en dehors de la présence de l'apprenti** depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet.

Pour le maître d'apprentissage, le reporting permet de savoir ce que l'apprenti fait au centre de formation, de puiser des idées pour lui confier des missions en relation avec des compétences acquises au CFA.

En consultant l'agenda de son apprenti, le maître d'apprentissage va également savoir ce que l'apprenti écrit sur ce qu'il fait en entreprise et va procéder aux ajustements nécessaires.

Au-delà de l'utilisation de la fonction Agenda

D'autres fonctions sont utilisées en complément de l'agenda pour réaliser le suivi de l'apprenti, notamment la fonction Annuaire, la Messagerie et le Gestionnaire de fichiers.

La fonction Annuaire

Cette fonction est utilisée pour la création et la mise à jour régulières par les étudiants et les apprentis de **leur(s) fiche(s) de projet commercial** en entreprise.

BTSNRC PORTAIL COLLABORATIF
Lycée émiland gauthey

José ACEITUNO | Accueil | Rechercher | Déconnexion

Annuaire | **Lister** | Importer | Exporter | Vider

Météo: Lundi, 21.12.2009 | Chalon sur Saône | 5°C

Annuaire Base de données: Projets BTSAPP09-11

Tous A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Ajouter

	Prénom	Nom	Tél. mobile	Société	Prénom Maître de projet	Nom Maître de projet
<input checked="" type="checkbox"/>	Alexandra	SEIGLE-VATTE	06 10 07 17 73	INNOVIA ENVIRONNEMENT	Alain	ANGLADA
<input checked="" type="checkbox"/>	Alexandre	Parra	06 42 82 18 85	France Télécom	Michel	JOBLOT
<input checked="" type="checkbox"/>	Anne-Sophie	CARDAMONE	06 19 55 30 20	FRANCE TELECOM	David	TOUAM
<input checked="" type="checkbox"/>	Bastien	Devillard	06 76 13 91 92	Bourgogne automobile	Pascal	LABAS
<input checked="" type="checkbox"/>	Céline	FAURE	06 89 99 91 48	SERI RO.SI	Philippe	THISSELIN
<input checked="" type="checkbox"/>	Coralie	Gresle	0622430527	GrDF	Daniel	RENARD
<input checked="" type="checkbox"/>	Elisa	DETTLING	06 26 27 56 37	Appel cuisines	Jacques	WAHL
<input checked="" type="checkbox"/>	Kévin	RODARY	06 30 60 31 85	EDF DCT EST	Jocelyne	VILLERMET
<input checked="" type="checkbox"/>	Kévin	JANDOT	06 13 26 73 27	TOP LOCATION (L'Armandirere)	Laurent	LEHANNEUR
<input checked="" type="checkbox"/>	Laurent	Folleville	0665023193	Hygena Cuisines	Yann	PRUDENT
<input checked="" type="checkbox"/>	Louiza	MECHERI	06 29 84 06 77	Médical services 71	Jean Pierre	BRETON
<input checked="" type="checkbox"/>	Ludivine	SIVADE	06 72 50 56 61	BASE bois-air-soleil-eau	Jean-Philippe	BOCQUILLON
<input checked="" type="checkbox"/>	Ludovic	FERREIRA	06.03.94.82.42	Nickel Blanchisserie	Jérôme	MARTIN
<input checked="" type="checkbox"/>	Nathalie	ROBOT	0666192733	La Comédie du Vin	Sylvain	VIOLLON
<input checked="" type="checkbox"/>	Pauline	WANKE	06 16 55 90 28	Société NEHO	Laurence	PACCAUT
<input checked="" type="checkbox"/>	Sandy	MONNOT	06 08 52 29 54	GrDF	Laurent	BONNIN

Décembre 2009

Utilisateur: Vous êtes connecté sous le nom José ACEITUNO

- Agenda
- Annuaire
- Contacts
- Faq
- Forums
- Gest. de fichiers
- Gestion des articles
- Gestionnaire de projets
- Messagerie
- Notes
- Nouveautés
- Options
- Publication
- Statistiques
- Thésaurus
- Applications

ory&id=ddbowl&directoryid=5&userid=197&pos=-&rf=givename

Alexandra SEIGLE-VATTE

Mise à jour le: 18/11/2009 16:59 **Par** Alexandra SEIGLE-VATTE

Nom: SEIGLE-VATTE
Prénom: Alexandra
Tél. mobile: 06 10 07 17 73
Société: INNOVIA ENVIRONNEMENT
Rue (bureau): rue de la mare
Ville (bureau): Crissey
Code postal (bureau): 71530
Civilité Maître de projet: Monsieur
Civilité abrégée Maître de projet: M.
Prénom Maître de projet: Alain
Nom Maître de projet: ANGLADA
Activité Société: Commercialisation de matériel pour le chauffage et la production d'eau chaude grâce aux énergies renouvelables.
Téléphone fixe Société: 03 85 97 16 70
Télécopie Société: 03 85 94 72 71
Site web Société: innovia71@orange.fr
Responsable Société: M. Alain ANGLADA
Mobile Maître de projet: 06 85 76 00 90
Messagerie Maître de projet: innovia71@orange.fr
Commentaires: Mon entreprise fait partis du réseau "POINT SOLAIRE" répartis dans toute la france.
Problématique commerciale: L'organisation au sein de mon entreprise est défectueuse.
Besoins: Mettre en place une base de donnée afin d'améliorer le système d'information mercatique de l'entreprise.
Fonction Maître de projet: PDG
Type de contrat: Contrat d'apprentissage
Objectifs généraux du projet: Améliorer l'organisation de l'entreprise afin d'optimiser la prospection et la vente.
Mission 1: Je fais de la prospection terrain auprès des particuliers afin de prendre le plus de rendez-vous possible. Par semaine nous devons en avoir minimum dix par personnes pour qu'il y est un minimum de rendez-vous et donc de vente.
Mission 2: J'ai effectué deux foires où j'ai pris plusieurs rendez-vous et le but majeur était de vendre donc d'augmenter plus rapidement le chiffre d'affaire de l'entreprise qu'en temps normal.
Mission 3: J'ai effectué du phoning pendant les heures creuses où nous ne pouvions pas aller taper chez les suspects afin de prendre des rendez-vous.
Mission 4: J'ai effectué des rendez-vous en binômes pour me rendre conte du contact avec le client au moment de la vente afin d'améliorer mon contact client.
Mission 5: Pour développer davantage le chiffre d'affaire de l'entreprise ainsi que le nombre de client j'ai la mission de prospecter le secteur professionnel.Pour commencer on m'a donné un secteur "coiffeur" pour apprendre. Ensuite, j'ai décidé de m'occuper le secte
Mission 6: J'ai décidé de creer une base de donnée afin de faciliter l'organisation de l'entreprise.
Nom du projet commercial: Développer l'organisation commerciale de mon entreprise.
Professeur référent: Mme Adeline BARRET
1er RDV: Date, intervenants et compte rendu
2ème RDV: Date, intervenants et compte rendu
3ème RDV: Date, intervenants et compte rendu
4ème RDV: Date, intervenants et compte rendu

Internet | Mode protégé : activé

Exemple de fiche de projet commercial

Cette fiche donne des informations sur le lieu de stage, l'activité de l'entreprise, les objectifs du projet, les missions prévues et en cours de réalisation, les visites du professeur référent...

La messagerie

Elle permet d'échanger avec les étudiants, les professeurs et les maîtres d'apprentissage.

The screenshot displays the 'Boîte de réception' (Inbox) for user José ACEITUNO. The interface includes a top navigation bar with 'Accueil', 'Rechercher', and 'Déconnexion'. On the left, there's a 'Météo' widget and an 'Administration' menu. The main area shows a list of messages with columns for sender, subject, and date. The messages are as follows:

de	Sujet	Date
Louiza MECHERI	Travail sur l'environnement technologique de notre entreprise	19/12/2009 12:55
michel@nrc-gauthey.fr	correction du controle	18/12/2009 11:32
Kévin RODARY	environnement de mon entreprise	18/12/2009 10:34
Elisa DETTLING	Fiche suivi	17/12/2009 18:43
Elisa DETTLING	Fiche de suivi	17/12/2009 18:40
Bastien DEVILLARD	TP 03 BASTIEN	17/12/2009 12:03
Ludovic FERREIRA	TP03	17/12/2009 12:03
Alexandre PARRA	RE: Un événement a été supprimé	17/12/2009 11:58
Ludvine SIVADE	Document sur l'entreprise	17/12/2009 11:56
Anne-Sophie CARDAMONE	Mon environnement technologique	17/12/2009 11:50
Louiza MECHERI	TP 03 WORD 2007	17/12/2009 11:48
Coralie GRESLE	Description de mon environnement technologique en entreprise	17/12/2009 11:48
Pauline WANKE	TP WORD 03 2007	17/12/2009 11:46
Microsoft Customer Support	Confirm your e-mail address for Windows Live ID	16/12/2009 21:44
robot@nrc-gauthey.fr	Environnement technologique de mon entreprise	16/12/2009 19:23

At the bottom of the message list, there is a button 'Supprimer les éléments sélectionnés' and a page navigation indicator '1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 Suivant'.

Le gestionnaire de fichiers

Il permet à tous de **consulter** et de **déposer** des documents.

BTSNRC PORTAIL COLLABORATIF
lycée emiland gauthey

José ACEITUNO | Accueil | Rechercher | Déconnexion

Répertoires | Déposer | Corbeille

Gest. de fichiers

: BTSAPP09-11

Nom	Taille	Modifié	Déposé par
Anglais			
Dossier d'échange public			
Droit			
Dépot documents apprentis			
Economie Générale			
Français			
Gestion de clientèles			
Gestion de projet			
Management de L'entreprise			
Management de L'équipe commerciale			
Relation Client			
Technologies Commerciales			

Webmaster - BTS NRC Lycée Emiland Gauthey ©2009
8 rue la Glacière - BP 113 - 71321 Chalon-sur-Saône Cedex
Tél : 03 95 43 08 43 - Fax : 03 85 41 18 35

Xiti

D'autres services sont disponibles sur le portail collaboratif afin de permettre aux apprentis, aux étudiants, aux professeurs et aux entreprises d'optimiser leurs moyens de communication et de collaboration : publication et gestion d'articles ; gestionnaire de tâches et de projets ; forums de discussion ; FAQs (Frequently Asked Questions) ; Chat ; Blog ; Wiki...

José ACEITUNO – Philippe ROUSSET
Professeurs au Lycée Emiland GAUTHEY à Chalon-sur-Saône.