



# Scénario PFRC

Partage d'une démarche pédagogique

BCP AGOrA – Assistance à la Gestion des Organisations et de leurs Activités

Wafaa SAASSAA – Académie de Créteil

Plan national de formation – 19 mai 2021

La transformation numérique dans les métiers de service : impact sur les diplômes préparant aux métiers support

# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES : LES BLOCS DE COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES AU BAC PRO AGORA

## Bloc 1

Gérer des relations avec les clients, les usagers  
et les adhérents



## Bloc 2

Organiser et suivre de  
l'activité de production  
(de biens ou de services)



## Bloc 3

Administrer le personnel

## LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

### PFRC : PARTENAIRE DE LA FORMATION RELATION CLIENT

#### ORGANISME DE FORMATION

PME – SASU

Offre de formation à la carte et sur mesure



**PFRC**  
Formation de la Relation Clients

#### UN CONTEXTE DE TRAVAIL « PHYGITAL » : PHYSIQUE ET DIGITAL

- Formation en présentiel
- Formation à distance synchrone et asynchrone

#### UNE MARQUE EMPLOYEUR

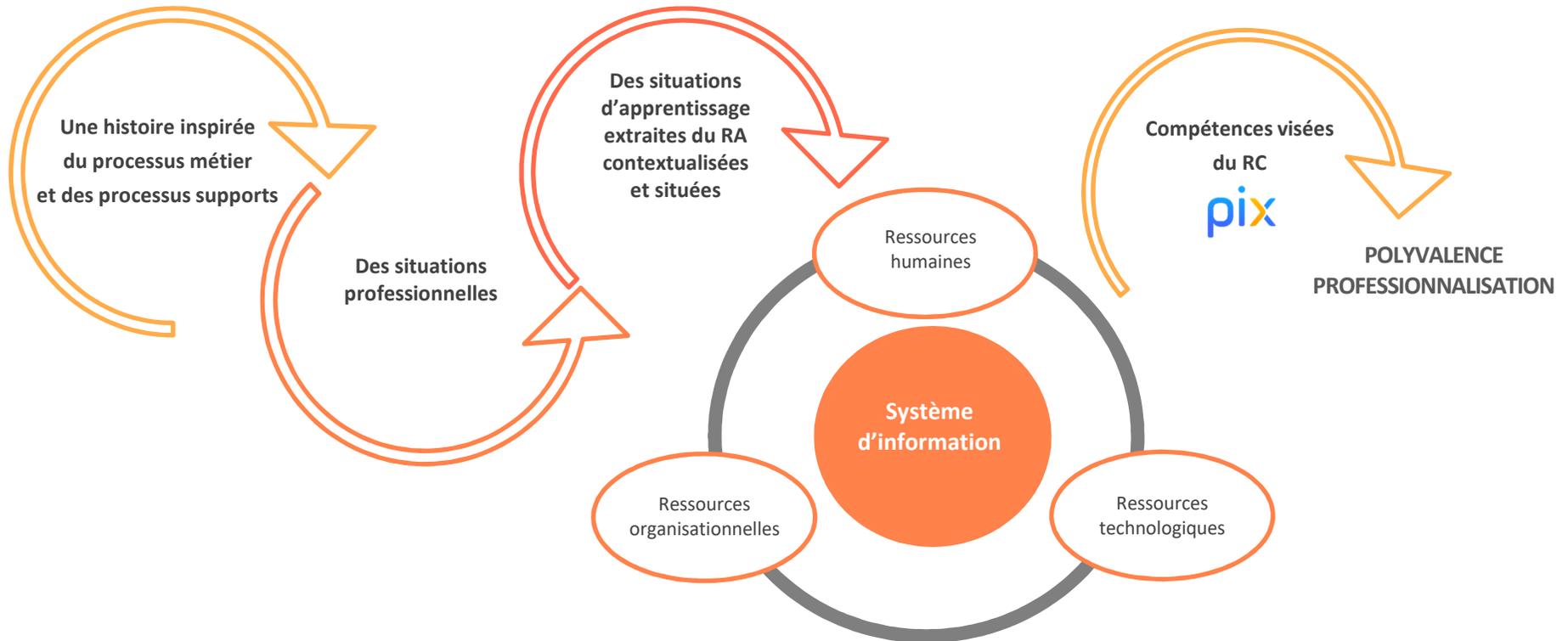
- Des valeurs
- Des engagements RSE
- Une démarche qualité



Rôle de l'apprenant AGOrA :

**Assistant Administratif**

# PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ... 7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE



# PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ...

## 7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE

**Blocs 1/2/3**  
Création de la base  
de données PGI de  
l'entreprise

1

**Blocs 1/2**  
Organisation et mise en place d'une  
formation AFPR (Action de Formation  
Préalable au Recrutement)

3

**Bloc 3**  
Participation à  
l'e-recrutement

5

**Blocs 1/2/3**  
Communication sur la  
politique de protection des  
données suite à une  
cyberattaque

7

2

**Bloc 2**  
Suivi de l'appel d'offres dans le  
cadre de la mise en place d'un  
site de l'e-commerce

4

**Bloc 2**  
Aménagement d'une  
nouvelle salle de formation

6

**Bloc 1**  
Participation à la gestion  
de la réputation web

# PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ...

## 7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE

Configuration PGI – Création des BDD  
produits, clients, prospects,  
prestataires, salariés.

**Blocs 1/2/3**  
Création de la base  
de données PGI de  
l'entreprise

1

**Blocs 1/2**  
Organisation et mise en place d'une  
formation AFPR (Action de Formation  
Préalable au Recrutement)

3

**Bloc 3**  
Participation à  
l'e-recrutement

5

**Blocs 1/2/3**  
Communication sur la  
politique de protection des  
données suite à une  
cyberattaque

7

2

**Bloc 2**  
Suivi de l'appel d'offres dans le  
cadre de la mise en place d'un  
site de l'e-commerce

4

**Bloc 2**  
Aménagement d'une  
nouvelle salle de formation

6

**Bloc 1**  
Participation à la gestion  
de la réputation web

# PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ...

## 7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE

### Configuration PGI

**Blocs 1/2/3**  
Création de la base  
de données PGI de  
l'entreprise

1

**Blocs 1/2**  
Organisation et mise en place d'une  
formation AFPR (Action de Formation  
Préalable au Recrutement)

3

**Bloc 3**  
Participation à  
l'e-recrutement

5

**Blocs 1/2/3**  
Communication sur la  
politique de protection des  
données suite à une  
cyberattaque

7

2

**Bloc 2**  
Suivi de l'appel d'offres dans le  
cadre de la mise en place d'un  
site de l'e-commerce

4

**Bloc 2**  
Aménagement d'une  
nouvelle salle de formation

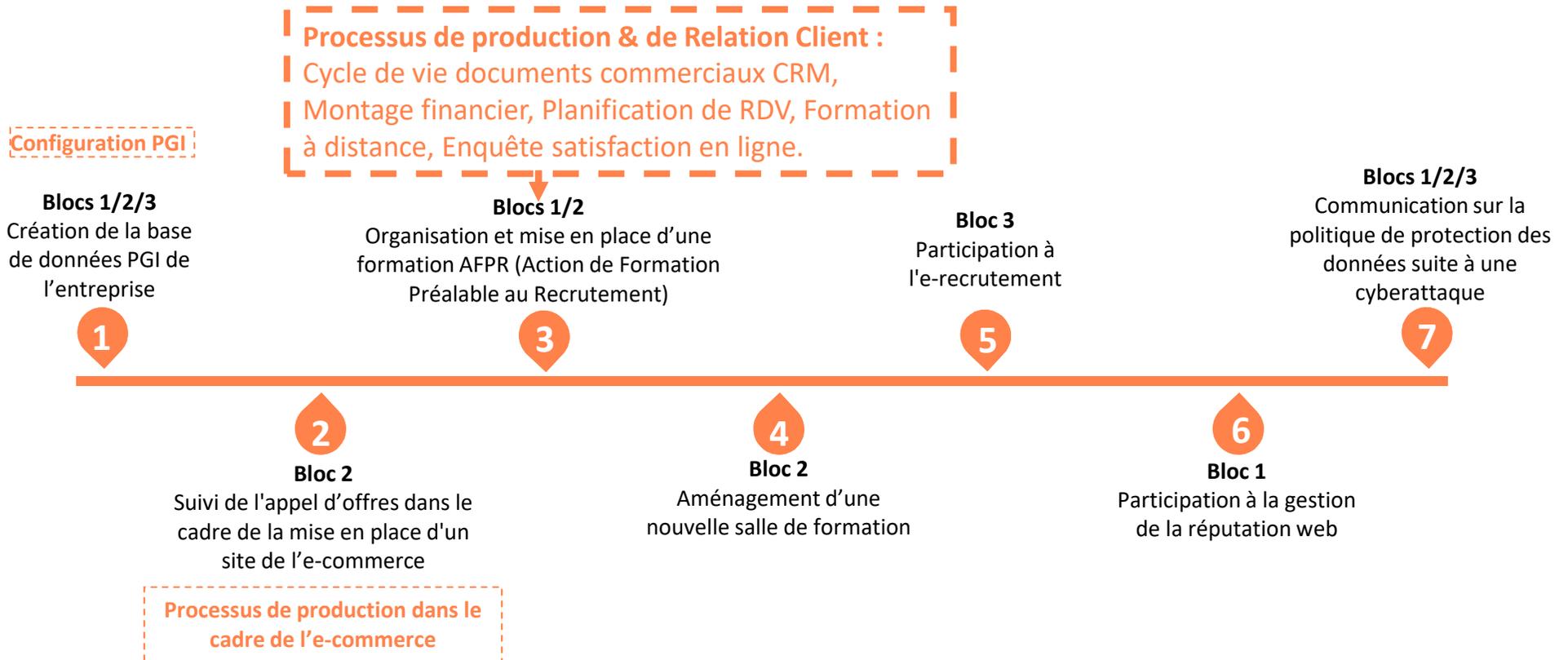
6

**Bloc 1**  
Participation à la gestion  
de la réputation web

Processus de production dans le  
cadre de l'e-commerce.

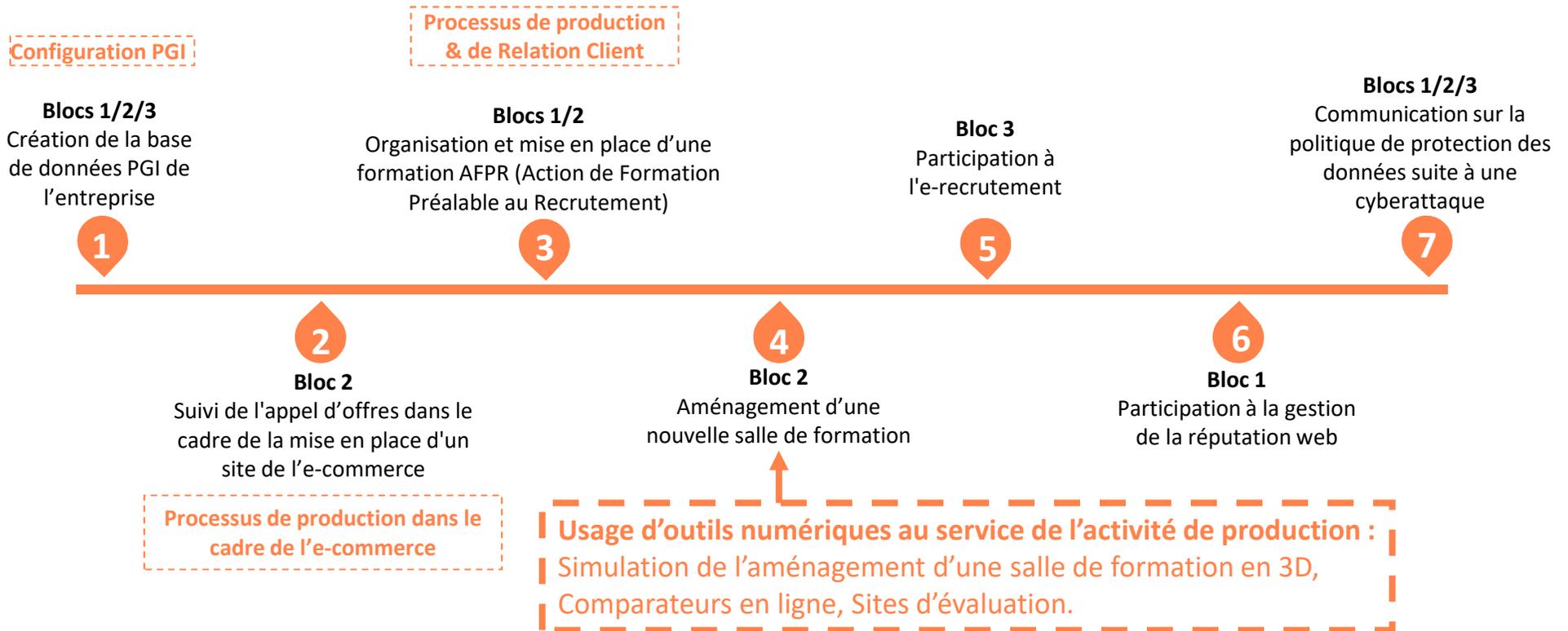
# PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ...

## 7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE



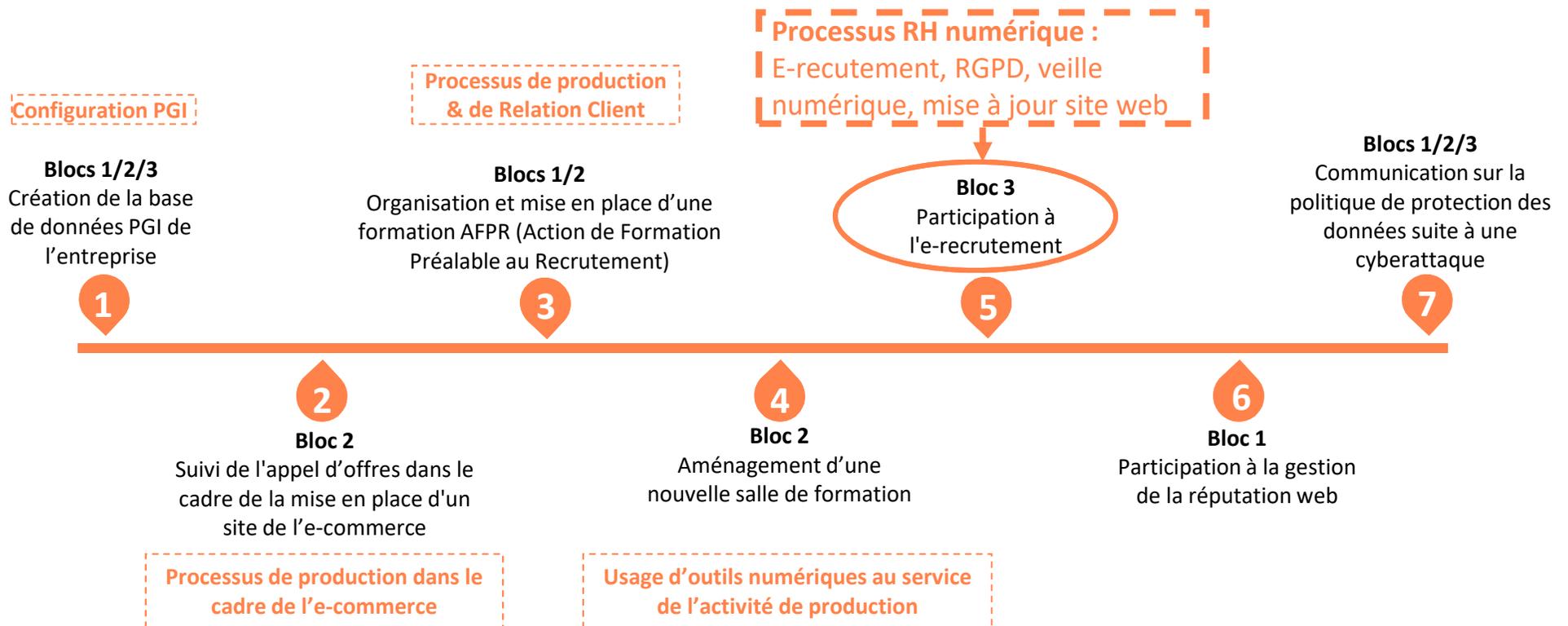
# PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ...

## 7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE



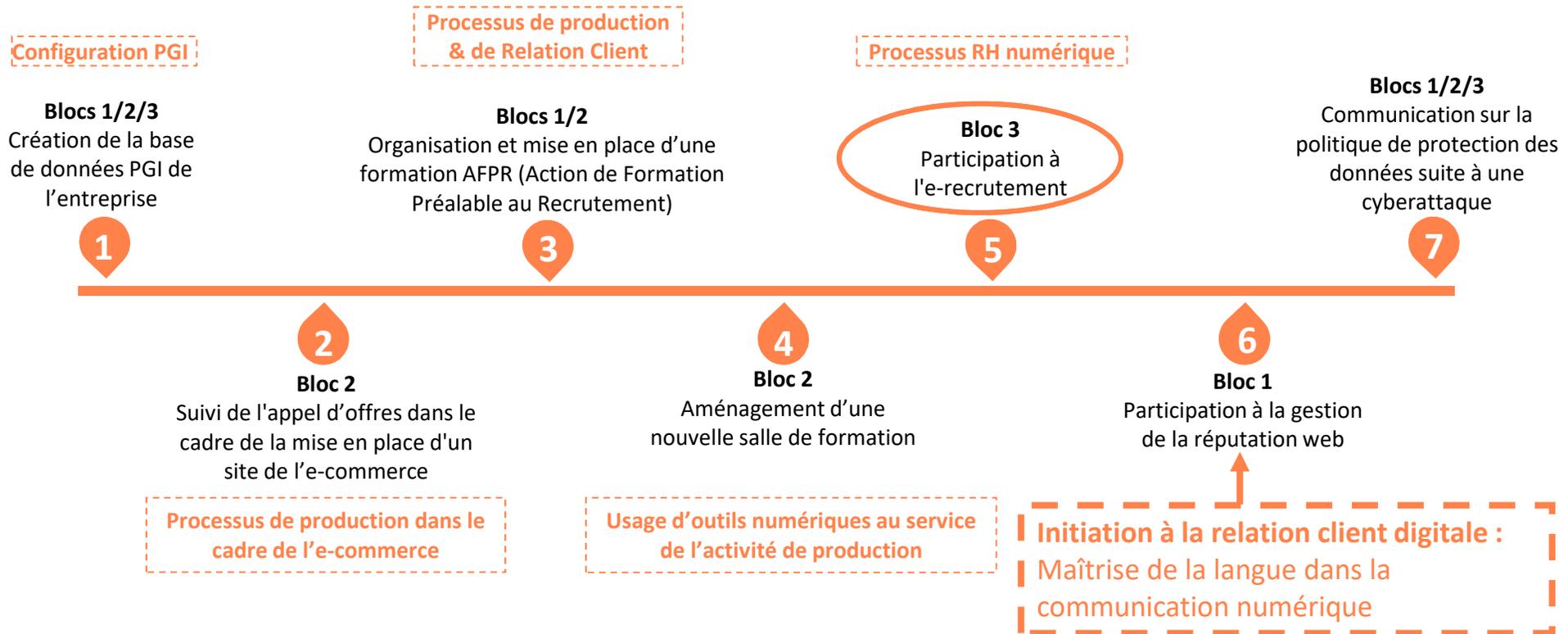
# PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ...

## 7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE



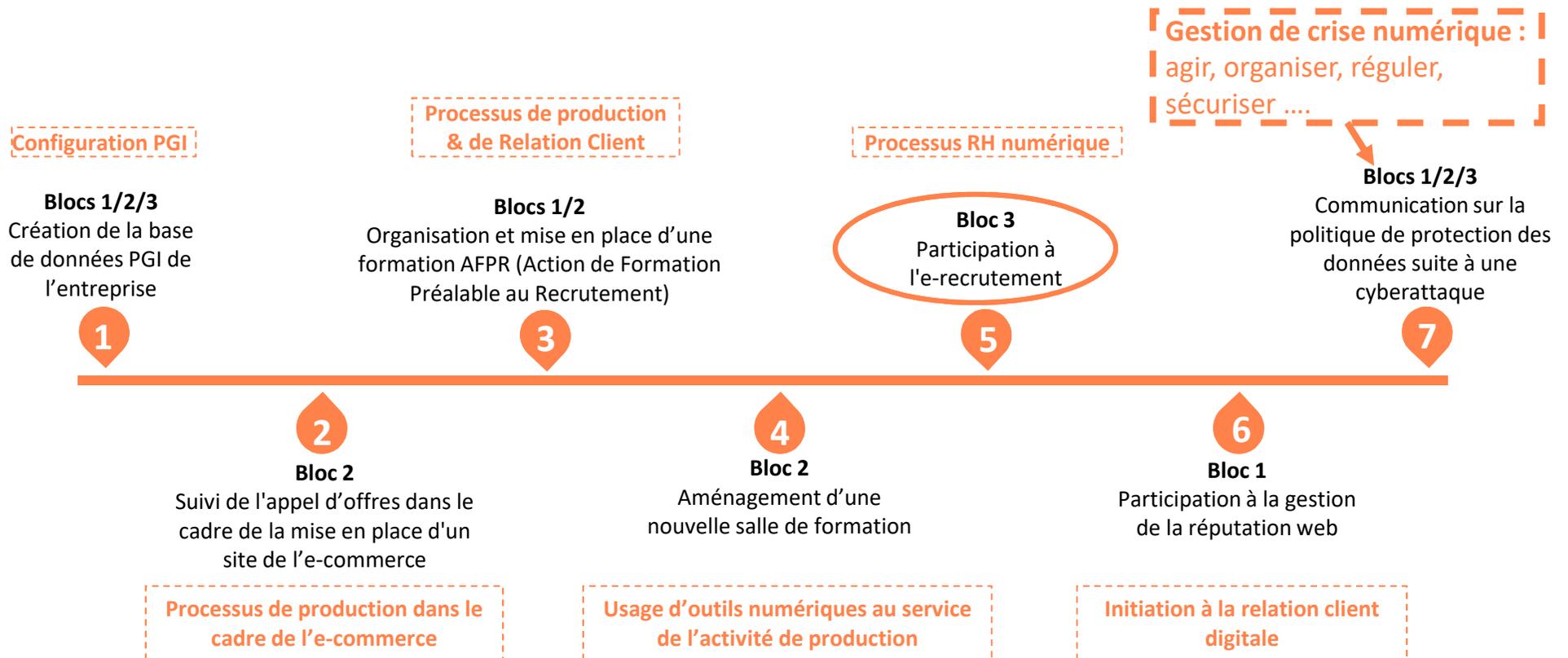
# PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ...

## 7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE



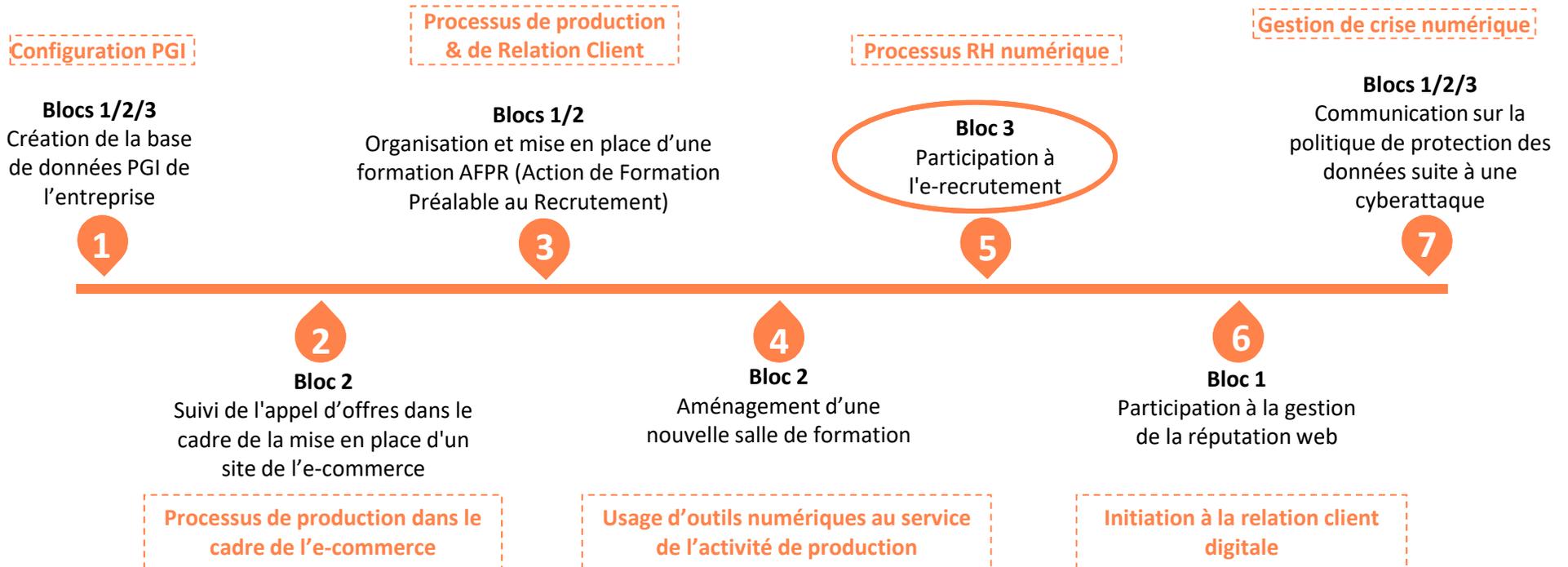
# PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ...

## 7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE



# PFRC, UNE HISTOIRE, UN PROCESSUS MÉTIER, ...

## 7 SITUATIONS PROFESSIONNELLES & DES USAGES DU NUMÉRIQUE



# UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE POUR APPUYER LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



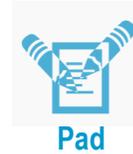
Doodle



Wix



YouTube



pearltrees

moodle

ENT RÉGION FULL WEB



Compte PFRC



Page PFRC



PFRC  
Formation de la Relation Clients

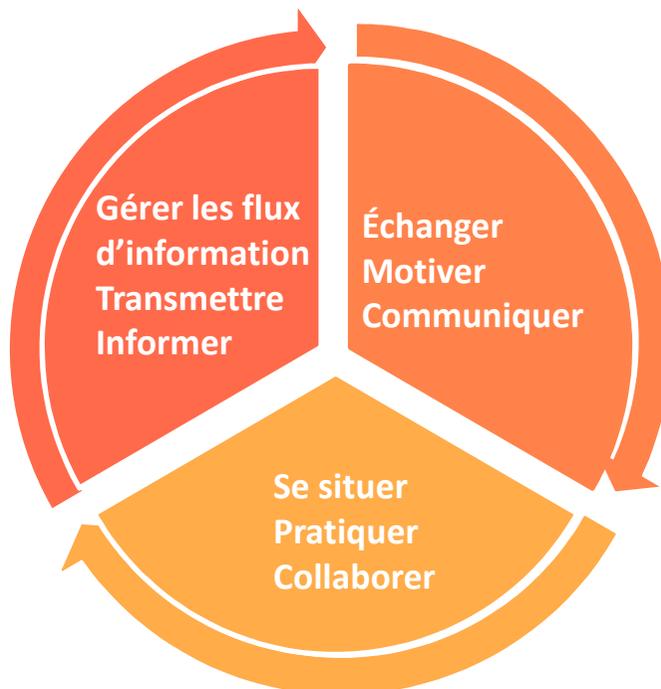
<https://pfrc-formation.wixsite.com/accueil>

PRÉSENCE EN LIGNE



## CADRES ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Classe inversée
- Apprentissage croisé
- Évaluation diagnostique
- Mise en place de procédures : sécurité des données, droits d'accès, ...
- Portfolio numérique personnel
- Présence en ligne PFRC support aux activités des élèves : chat, écritures articles, post réseaux sociaux, mise à jour site internet



- Règles du savoir-être professionnel
- Règles sociales
- Empathie
- Reformulation
- Interaction entre apprenants
- Evaluation entre pairs
- Entretien professionnel
- Progression spiralaire
- Pédagogie déductive
- Pédagogie active et de projet

- Fiche de poste et plan de travail selon le poste et la répartition du travail
- Simulation de réunion de travail
- Espace de travail partagé, outils collaboratifs, documents partagés
- Autoévaluation
- Construction de l'autonomie

## FOCUS SUR LA SITUATION 5 : PARTICIPATION À L'E-RECRUTEMENT

### Référentiel d'activités

#### ■ 3.1. Suivi de la carrière du personnel

⇒ Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels

#### ■ 3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation

⇒ Communication des informations sociales à destination des personnels

### Tâches

**Tâche 1 :** Identifier les sources digitales de recrutement (sourcing)

**Tâche 2 :** Cartographier les flux de données à caractère personnel des candidats externes

**Tâche 3 :** Rédiger une note d'information RH

**Tâche 4 :** Mettre à jour la rubrique recrutement du site web de l'entreprise

**Tâche 5 :** Mettre en place des actions de veille RH

### Référentiel de compétences

#### Bloc de compétences 3 : Administration du personnel

- Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel
- Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation
- Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel
- Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels

### Compétences transversales

#### ■ Compétences PIX

- 1.1 Mener une recherche et une veille d'information
- 1.2 Gérer des données
- 1.3 Traiter des données
- 2.1 Interagir
- 2.4 S'insérer dans le monde numérique
- 3.1 Développer des documents textuels
- 4.1 Sécuriser l'environnement numérique



#### ■ Compétences transversales :

- Confiance en soi
- Autonomie
- dans le travail
- Coopération en équipe
- Prise d'initiatives
- Organisation de son travail
- Prise de parole en public
- Communication appropriée

## FOCUS SUR LA SITUATION 5 : PARTICIPATION À L'E-RECRUTEMENT



- Des tâches administratives inscrites dans le **système d'information de l'organisation**
- Les compétences numériques Pix et transversales participent à la **construction de la polyvalence de l'apprenant**
- Les compétences sont articulées et alimentées par des **savoirs économiques, juridiques, de gestion et de communication**
- **Transversalité : Bloc 1 - Co-intervention – Economie-Droit**

### Tâche 1

Identifier les sources  
digitales  
de recrutement  
(sourcing)

### Tâche 2

Cartographier les  
flux de données à  
caractère personnel  
des candidats  
externes

### Tâche 3

Rédiger une note  
d'information RH

### Tâche 4

Mettre à jour la  
rubrique  
recrutement du site  
Web de l'entreprise

### Tâche 5

Mettre en place  
des actions  
de veille RH



### Usages du numérique pour construire les compétences professionnelles

- Mur collaboratif
- Site internet
- Réseaux sociaux
- Abonnement à des newsletters
- Suivi de fils d'actualité
- Automatisation de recherche en ligne (Netvibes, google alerte, ...)
- Gestion d'un rubrique de site internet
- Portfolio numérique
- Carte mentale
- Documents composites
- Vidéos, images

# ILLUSTRATION DE LA TÂCHE 4 - METTRE À JOUR LA RUBRIQUE RECRUTEMENT DU SITE WEB DE L'ENTREPRISE

Avant  
la mise à jour

Scénario pédagogique - BCP AGOrA

PFRC  
Formation de la Relation Clients

PFRC Formations en présentiel Formations à distance Financements Membres Contact

Qui sommes nous ?  
Organigramme  
Equipe de formateurs  
Nos certifications  
Recrutement

Durée : 3 jours - 20 h

Durée : 2 jours - 14h

Durée : 2 jours - 14h

Durée : 2 jours - 14h

Nos offres d'emploi

Consultant-formateur  
Zone géographique : dans toute la France  
Télécharger

Commerciaux VRP  
Zone géographique : dans toute la France  
Télécharger

appelé

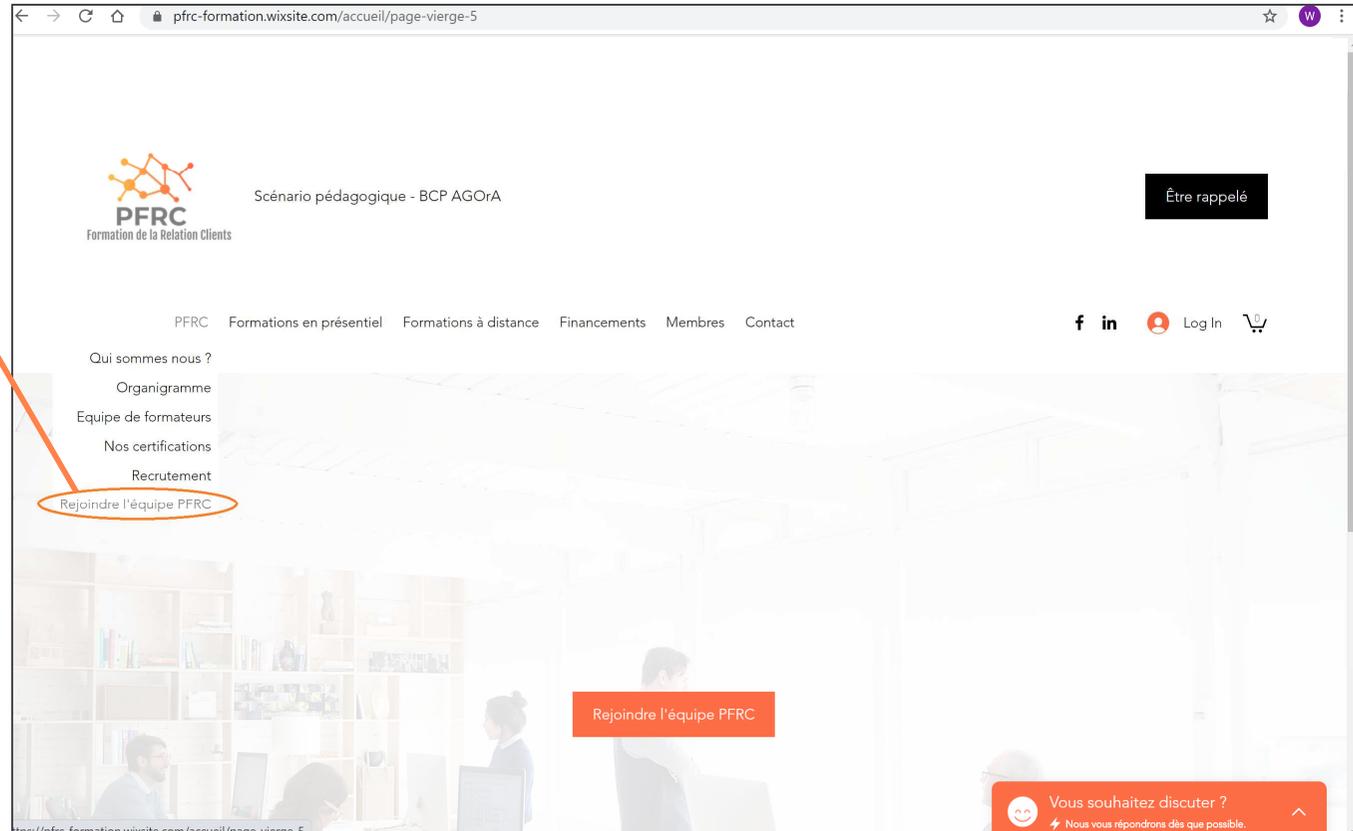
g In

# ILLUSTRATION DE LA TÂCHE 4 - METTRE À JOUR LA RUBRIQUE RECRUTEMENT DU SITE WEB DE L'ENTREPRISE

Portfolio  
Numérique  
Personnel :

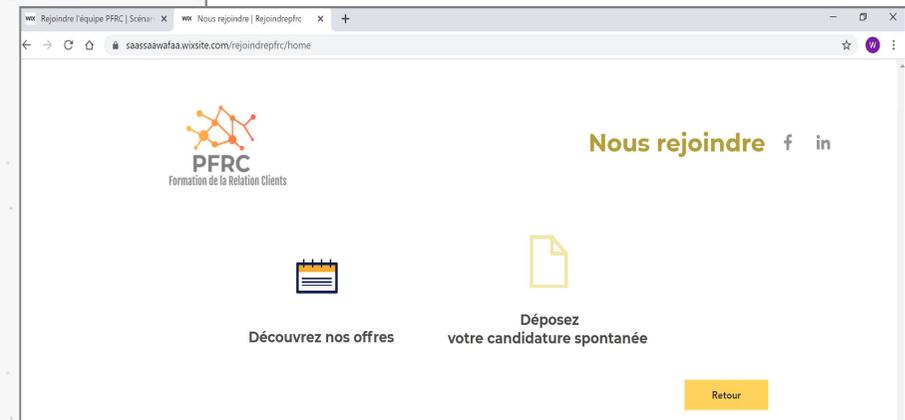
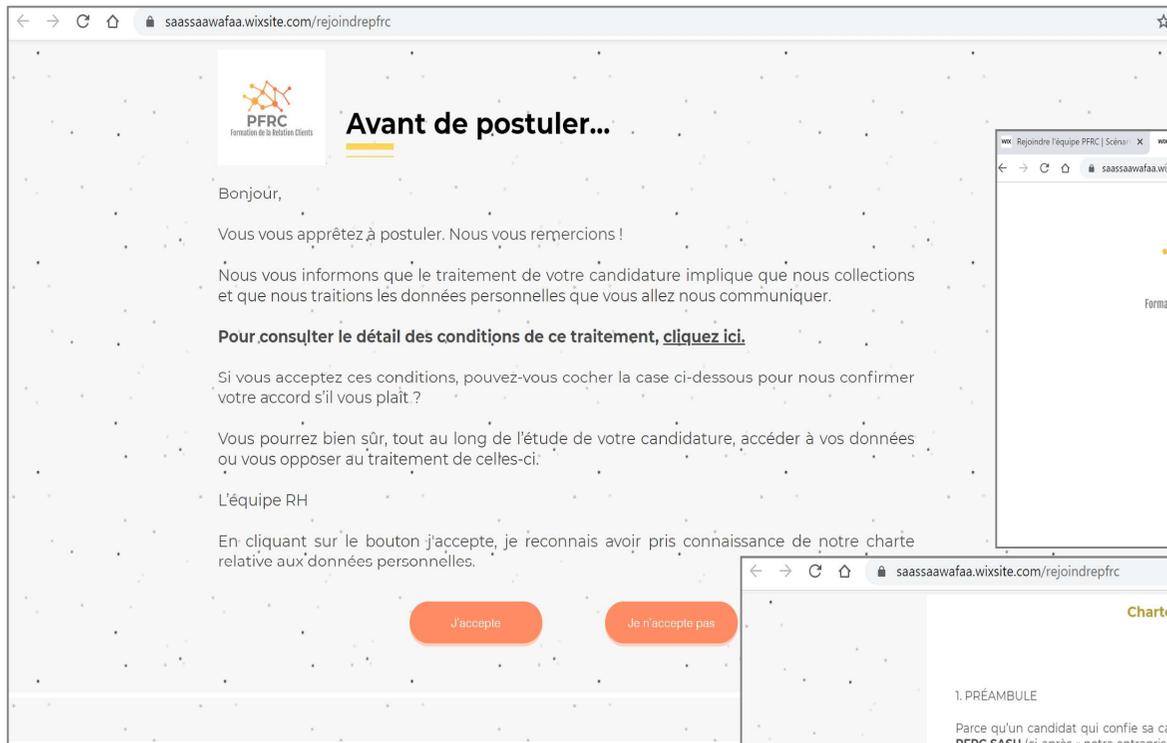
WIX

Bac à sable  
et vitrine de  
l'activité  
numérique de  
l'apprenant



# ILLUSTRATION DE LA TÂCHE 4 - METTRE À JOUR LA RUBRIQUE RECRUTEMENT DU SITE WEB DE L'ENTREPRISE

Après  
la mise à jour



# TÂCHE 4 - EXEMPLE DE PRODUCTION ÉLÈVE



Lou FERRIER

Préparation d'un baccalauréat professionnel en Gestion - Administration



## REJOINDRE NOTRE ORGANISATION



[Consulter nos offres](#)



[Candidatures spontanées](#)

 [Vous souhaitez discuter ?](#)



# E-PORTFOLIO – PARCOURS EN CLASSE INVERSÉE

Région Île-de-France Lycées
Français (fr)
WAFAA SAASSAA

**TABLEAU DE BORD ENT**

[Activer le mode édition](#)

## Créer mon portfolio numérique

Accueil / Mes cours / Créer mon portfolio numérique\_TGAA 20-21

---

Votre progression

Parcours de création de mon portfolio professionnel

---

**SP 1. Comprendre l'intérêt d'un portfolio professionnel**

- Tâche 1 : Consulter la vidéo - Qu'est ce qu'un portfolio numérique ?
- Tâche 2 : Prendre connaissance de l'article - 3 raisons d'avoir un portfolio professionnel -
- Tâche 3 - Repérer la différence entre CV et portfolio ?
- Tâche 4 - Réagir et s'exprimer sur l'intérêt du portfolio professionnel

En résumé, le portfolio numérique est plus qu'un CV amélioré en ligne.

C'est un lieu d'archivage et de réflexion qui illustre vos compétences à travers vos travaux dans votre domaine professionnel, mais aussi à travers les projets réalisés et vos activités extra-scolaires et personnelles.

On y apporte des preuves de ce que l'on sait faire seul et en équipe.

Vous pouvez l'enrichir tout au long de votre formation et pendant votre vie active.

Son contenu est élargi aux loisirs, aux passions. Il peut être destiné aux professionnels, aux professeurs, à ses pairs et parfois à la famille ou aux amis.

Pour aller plus loin, cliquez ici.



---

**SP 2. Structurer mon portfolio professionnel**

- Tâche 1 - Analyser en équipe des exemples de portfolio professionnel
- Tâche 2 - Structurer le plan de mon portfolio à l'aide d'une carte mentale

---

**SP 3. Créer mon portfolio professionnel**

- Tâche 1 - Créer mon logo personnel
- Tâche 2 - Créer mon portfolio professionnel avec le CMS Wix
- Tâche 3 - Rattacher mon compte LinkedIn à mon portfolio

---

**SP 4. Valoriser mon parcours, mes travaux et mes réflexions dans mon portfolio professionnel**

- Tâche 1 - Renseigner et mettre à jour la page d'accueil de mon portfolio professionnel
- Tâche 2 - Rattacher mes travaux dans Pearltrees à ma rubrique Compétences de mon portfolio
- Tâche 3 - Créer ou mettre à jour la rubrique Formation dans votre portfolio
- Tâche 4 - Créer ou mettre à jour la rubrique PMP dans votre portfolio
- Tâche 5 - Compléter mes centres d'intérêt dans la rubrique dédiée
- Tâche 6 - Renseigner la rubrique Contact de votre portfolio

## LES RESSOURCES DU SCÉNARIO





# Scénario PFRC

Partage d'une démarche pédagogique

BCP AGOrA – Assistance à la Gestion des Organisations et de leurs Activités

Wafaa SAASSAA – Académie de Créteil

Plan national de formation – 19 mai 2021

La transformation numérique dans les métiers de service : impact sur les diplômes préparant aux métiers support