



RÉGION ACADÉMIQUE
LA RÉUNION

Liberté
Égalité
Fraternité



LIVRET DE SUIVI DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Seconde Famille des métiers de la relation client

ÉLÈVE

| NOM | Prénom |
|-----------------------------|--------|
| | |
| Établissement : Lycée _____ | |

ANNÉE SCOLAIRE

| |
|---------------|
| _____ / _____ |
|---------------|

COORDONNÉES DE L'ÉLÈVE

Nom : Prénom :

Adresse :

CP : Ville :

Mobile : Courriel :

PARENTS RESPONSABLES

Nom : Prénom :

Tél. fixe : Mobile :

Nom : Prénom :

Tél. fixe : Mobile :

CONTACTS UTILES

| | Qui fait ? | Qui contacter ? | Comment ? N° téléphone | Documents |
|--|------------------|---|---------------------------|--|
| En cas d'absence ou de retard | Élève ou parents | Tuteur | | Certificat médical le cas échéant |
| | | + Vie scolaire | | |
| | | + Directeur délégué aux formations (DDFPT) | | |
| En cas d'accident | Tuteur | Proviseur | | Déclaration d'accident sous 48 h au Proviseur |
| | | + Directeur délégué aux formations (DDFPT) | | |
| En cas de difficultés au cours de la PFMP ou d'un suivi défaillant | Tuteur ou élève | Professeur principal M _____ | | |
| | | + Professeur référent M _____ | | |
| | | + Directeur délégué aux formations professionnelles (DDFPT) | | |

PRÉAMBULE

Les PFMP font partie intégrante de la formation. Elles sont des occasions privilégiées de préciser le **projet professionnel de chaque élève** et sont un facteur déterminant de son insertion **professionnelle**.

Ces périodes sont **obligatoires**. L'élève est placé en milieu professionnel sous la responsabilité d'un tuteur. **L'accompagnement pendant la PFMP** est assuré par un enseignant référent.

La **durée globale** des PFMP est définie dans la réglementation des diplômes. En baccalauréat professionnel, elle est de **22 semaines**, réparties sur les trois années de formation, dont **6 semaines en seconde** famille des métiers de la relation client.

Cette famille de métiers regroupe tous les métiers qui interviennent ensemble, conjointement ou successivement, dans la réalisation d'opérations fondamentales pour les entreprises : le traitement des commandes, l'approvisionnement, la gestion des flux entrants et sortants de marchandises, le suivi et l'optimisation du stockage, la distribution des produits, la facturation aux clients.

RÔLE DES PRINCIPAUX ACTEURS

Le rôle de l'élève :

- ☞ Respecter le règlement intérieur,
- ☞ Entretenir des relations courtoises et respectueuses avec l'ensemble du personnel,
 - Adopter une attitude responsable (s'impliquer pleinement dans les activités et les tâches confiées, demander des explications à son tuteur en cas de difficultés).
- ☞ Informer le lycée en cas de problème ou d'absence (professeur référent, professeur principal, DDFPT),
- ☞ Rechercher et/ou compléter les documents demandés par l'équipe pédagogique,
- ☞ Faire compléter et signer les documents de liaison (annexes 3 et 4).

Le rôle du tuteur :

- ☞ Accueillir l'élève (visite des locaux, explication du règlement intérieur),
- ☞ Confier à l'élève les activités définies dans l'annexe pédagogique de la convention,
- ☞ Assurer le suivi de l'élève,
- ☞ Renseigner les documents de liaison (fiche de ponctualité et d'assiduité, attestation de stage),
- ☞ Signaler au lycée tout problème rencontré avec l'élève (absences, attitudes...),
- ☞ Évaluer l'élève conjointement avec son professeur référent (évaluation formative-annexes 1 et 2).

Le rôle du professeur principal :

En liaison avec le Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques (DDFPT) et l'ensemble de l'équipe pédagogique, le professeur principal veille à la coordination, sur le plan pédagogique, des PFMP.

Le rôle du professeur référent :

Il met en place, tout au long de la période, un suivi individualisé impliquant de veiller aux échanges d'informations entre l'organisme d'accueil et l'établissement scolaire et d'organiser avec celui-ci le temps de l'évaluation conjointe de l'élève.

PRÉSENTATION DU LIVRET DE SUIVI DES PFMP À L'ÉLÈVE

Le présent livret a pour but de faciliter :

- ✓ la détermination des objectifs assignés à chaque PFMP,
- ✓ le suivi et l'évaluation du stagiaire par le tuteur et par l'équipe pédagogique,
- ✓ la communication entre le milieu professionnel et l'établissement de formation.

Utilisation du livret

- ✓ **Le livret est un outil individuel.** Il permet aux tuteurs et à l'équipe pédagogique d'apprécier votre progression et vous aidera à construire votre parcours professionnel.
- ✓ **Le livret est un outil de liaison** facilitant le dialogue entre tous les acteurs (tuteurs, enseignants, équipe de direction, parents, élèves...)

Vos obligations

- ✓ Ce livret est sous votre seule responsabilité pendant les PFMP. **En aucun cas il ne devra être perdu.** Il vous est remis avant chaque départ en milieu professionnel et vous devez impérativement le remettre à votre professeur référent dès votre retour au lycée.
- ✓ Pendant toute la durée de la PFMP, vous devez rechercher et/ou compléter les documents demandés par l'équipe pédagogique.
- ✓ En fin de classe de Seconde, ce livret sera remis au DDFPT de l'établissement.

Vu et pris connaissance le ____ / ____ / _____

Nom et prénom de l'élève

Signature de l'élève :

OUTILS DE SUIVI



Grille de positionnement formative des compétences et des attitudes professionnelles

Annexe 1

| Compétences professionnelles | Activités professionnelles prévues ¹ | Niveau de compétences atteint | | | | | Activités professionnelles prévues ¹ | Niveau de compétences atteint | | | | | Activités professionnelles prévues ¹ | Niveau de compétences atteint | | | | |
|---|---|-------------------------------|----|----|----|-----|---|-------------------------------|----|----|----|-----|---|-------------------------------|----|----|----|-----|
| | PFMP 1 | 1* | 2* | 3* | 4* | NE* | PFMP 2 | 1* | 3* | 3* | 4* | NE* | PFMP 3 | 1* | 2* | 3* | 4* | NE* |
| Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Prendre contact | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Identifier le client et ses caractéristiques | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Identifier le besoin | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proposer une solution adaptée au parcours client | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Assurer le suivi de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gérer le suivi de la demande | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfaire le client | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fidéliser le client | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Assurer la veille informationnelle et commerciale | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Traiter et exploiter l'information | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diffuser l'information | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Attitudes professionnelles, savoir-être ² | PFMP 1 | Niveau de maîtrise | | | | PFMP 2 | Niveau de maîtrise | | | | PFMP 3 | Niveau de maîtrise | | | | | | |
|--|--------|--------------------|----|----|----|--------|--------------------|----|----|----|--------|--------------------|----|----|----|--|--|--|
| | | 1* | 2* | 3* | 4* | | 1* | 2* | 3* | 4* | | 1* | 2* | 3* | 4* | | | |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Communiquer de façon professionnelle | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Faire preuve de curiosité professionnelle | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Effectuer son travail en respectant les consignes | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Faire preuve de motivation et s'impliquer dans son travail | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Faire preuve de dynamisme, de participation active | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Faire preuve d'efficacité dans son travail | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S'intégrer au sein de l'équipe | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tenir compte des remarques formulées pour progresser | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Garder la maîtrise de soi | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

¹ Cochez les cases correspondantes aux compétences négociées.

² Dans la mesure du possible, les attitudes sont évaluées au cours de chaque PFMP avec le tuteur

*1 : novice

*2 : débrouillé

*3 : averti

*4 : expert

*NE : non évaluable







Bilan des périodes de formation en milieu professionnel

Annexe 2

| | Appréciations du tuteur et du ou des enseignants référents | | |
|--|--|--------|--------|
| | PFMP 1 | PFMP 2 | PFMP 3 |
| <p>Identification</p> <ul style="list-style-type: none"> • des points forts • des axes de progrès à mobiliser | | | |
| Lieu d'accueil | | | |
| Nom du tuteur | | | |
| Fonction du tuteur | | | |
| Date de l'évaluation | | | |
| Signature du tuteur + cachet si disponible | | | |
| Nom et signature du ou des enseignants référents | | | |
| <p>SPÉCIALITÉ ENVISAGÉE APRÈS LA CLASSE DE SECONDE</p> <p> Métiers de l'accueil <input type="checkbox"/> Métiers du commerce et de la vente : option AGEC <input type="checkbox"/> option PVOC <input type="checkbox"/> </p> | | | |

Tableau de suivi de présence des périodes de formation en milieu professionnel

Annexe 3

| | PFMP 1 | PFMP 2 | PFMP 3 |
|--|--|--|--|
| Période | Du _____ au _____ | Du _____ au _____ | Du _____ au _____ |
| Entreprise ou organisme d'accueil | | | |
| Secteur d'activité | <input type="checkbox"/> Métiers de l'accueil Métiers du commerce et de la vente <input type="checkbox"/> option AGEC <input type="checkbox"/> option PVOOC | <input type="checkbox"/> Métiers de l'accueil Métiers du commerce et de la vente <input type="checkbox"/> option AGEC <input type="checkbox"/> option PVOOC | <input type="checkbox"/> Métiers de l'accueil Métiers du commerce et de la vente <input type="checkbox"/> option AGEC <input type="checkbox"/> option PVOOC |
| Retards | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : |
| Absences <i>Toute absence donne lieu à un rattrapage systématique.</i> | Date(s) et motif(s) :  | Date(s) et motif(s) :  | Date(s) et motif(s) :  |
| Rattrapages | Nombre de jours et dates prévues :  | Nombre de jours et dates prévues :  | Nombre de jours et dates prévues :  |
| Signature du tuteur + cachet si disponible | | | |
| Nom et signature du ou des enseignants chargé(s) du suivi | | | |

Attestation de formation en milieu professionnel

Je soussigné(e) _____, Chef d'établissement,

du lycée _____

certifie que NOM _____ Prénom _____

inscrit(e) dans l'établissement que je dirige, en classe de **Seconde Famille des métiers de la relation client** a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en milieu professionnel d'une **durée de 6 semaines**.

| | Raison sociale et adresse de l'organisation | Dates et durées | Observations |
|---------------|--|--------------------------------------|--------------|
| PFMP 1 | | Du : au : Durée : semaines | |
| PFMP 2 | | Du : au : Durée : semaines | |
| PFMP 3 | | Du : au : Durée : semaines | |

Date : ___ / ___ / _____.

Signature et cachet :