CAPA (Services aux personnes et vente en espace rural)

DOCUMENT D'EXAMEN

E4 - Établir une communication avec la personne et son entourage en lien avec son environnement - Session 2018

Document de l'épreuve pour la session indiquée, mis à disposition par FormaV pour la révision.

Toutes les annales et leurs corrigés : https://capasapver.fr/annales-sujets-et-corriges



MÉMENTO RELATIF À L'ÉPREUVE PONCTUELLE TERMINALE E4.1

CAP agricole

Services aux personnes et vente en espace rural

(Avril 2018)

Présentation

Ce mémento propose une méthodologie et des recommandations pour accompagner la mise en œuvre de l'épreuve professionnelle E4 du CAP agricole Services aux personnes et vente en espace rural.

Pour les candidats en CCF, cette épreuve valide la capacité CP4 au travers de deux épreuves indépendantes :

- une épreuve ponctuelle terminale qui valide la capacité intermédiaire CP4.1,
- un contrôle certificatif en cours de formation qui valide la capacité CP4.2.

Ce mémento a pour objectifs :

- d'expliciter le cadre réglementaire de l'épreuve ponctuelle terminale E4.1 pour les candidats bénéficiant du CCF (et pour les candidats hors CCF),

- d'apporter des éléments pour aider les équipes pédagogiques à préparer les élèves/apprentis à l'oral d'explicitation de pratiques : technique d'entretien d'explicitation, situations d'apprentissage envisageables, pratiques pédagogiques (encadrement, accompagnement),

- d'harmoniser les pratiques d'évaluation en donnant des recommandations pour conduire un entretien d'explicitation.

Les éléments explicatifs contenus dans ce mémento ciblent prioritairement les enseignants du module MP2 et par voie de conséquences, les évaluateurs de cette épreuve ainsi que les présidents-adjoints de jury.

Table des matières

I Points de repère sur l'épreuve E4.1 4

1.1 Le cadre de l'épreuve 4

1.2 Les points d'appui pour la préparation de l'épreuve 5

1.2.1 La Période de Formation en Milieu Professionnel 5

1.2.2 Les autres stages 6

1.2.3 L'information des maîtres de stage et d'apprentissage 6

1.2.4 Les temps de formation 6

1.2.5 Les fiches support de l'epreuve E4.1 7

1.2.6 La préparation à l'épreuve orale 8

II La posture de l'examinateur de l'épreuve E4.1 9

2.1 l'évaluation de capacité 9

2.1.1 Les principes 9

2.1.2 Quelques repères 10

2.1.3 Evaluation située/pratique explicitée et explicitation de pratique 10

2.2 L'organisation du poste d'évaluation 11

2.3 Le questionnement des examinateurs lors de l'épreuve orale terminale E4.1 12

2.3.1 La conduite de l'entretien 13

2.3.2 Quelques repères autour de l'explicitation de pratiques afin d'aider le candidat 13

III Exemples de questionnement de l'épreuve terminale E4 14

3.1 Des règles d'action communes 14

3.2 Spécialité Services aux Personnes et Vente en Espace Rural (SAPVER) 14

Annexe 1 : Bibliographie 18

Annexe 2 : Des techniques d'explicitation de pratiques 19

I POINTS DE REPERE SUR L'EPREUVE E4.1

1.1 LE CADRE DE L'EPREUVE

Le cadre réglementaire de l'épreuve ponctuelle terminale E4 pour la spécialité Jardinier-paysagiste est fixé par les notes de service suivantes :

NS DGER/SDPFE/2016-143 du 23 février 2016 relative aux modalités de mise en œuvre des épreuves professionnelles E4, E5, E6 et E7 pour tous les candidats au certificat d'aptitude professionnelle agricole (CAP agricole) spécialité « Services aux personnes et vente en espace rural »

NS DGER/SDPFE/2018-168 du 7 mars 2018 relative à l'organisation des épreuves ponctuelles terminales E4 (candidat en modalité hors CCF) et E4.1 (candidat en modalité CCF) donne par ailleurs des indications complémentaires sur l'organisation des épreuves ponctuelles terminales E4 et E4.1.

*Cette épreuve est une épreuve **orale** d'explicitation pour l'ensemble des spécialités (à l'exception de la spécialité « Maréchal-ferrant »).*

*Pour les candidats en CCF, l'épreuve ponctuelle terminale (EPT) est affectée du coefficient 4 et valide la capacité CP4.1. « Cette épreuve s'appuie sur 6 fiches portant sur des activités de nature différente et correspondant aux activités, en lien avec le référentiel professionnel, **réalisées** par le candidat dans « **l'entreprise de stage ou d'apprentissage », c'est-à-dire celle (ou celles) mentionnée(s) dans la convention individuelle de formation de stage ou dans le contrat d'apprentissage**. Les situations d'apprentissage professionnel réalisées dans le cadre scolaire (TP ou mini-stage ou temps d'apprentissage sur l'exploitation agricole de l'établissement ou dans une structure partenaire par exemple) ne sont donc pas acceptées.*

*Cette épreuve est constituée d'un **oral** d'une durée totale de 30 minutes (sans préparation) qui s'appuie sur la production de fiches. Le jury tire au sort **2 fiches** (1 par secteur professionnel : services aux personne et vente) parmi celles proposées. Pour caque secteur professionnel, le candidat expose la situation professionnelle qu'il a mise en œuvre dans l'entreprise/la structure de stage ou d'apprentissage pendant 5 minutes, puis l'explicite à partir du questionnement des examinateurs pendant 10 minutes.*

*- **Pour les candidats hors CCF**, l'épreuve E4 est une épreuve orale d'explicitation qui valide les capacités CP 4.1 et CP 4.2. Cette épreuve s'appuie sur 6 fiches nominatives et numérotées, portant sur des activités de nature différente et correspondant aux activités réalisées dans l'entreprise de stage ou d'apprentissage. Le jury tire au sort 1 fiche parmi celles proposées pour la CPA4.1 et 1 fiche parmi celles proposées pour la capacité CP4.2.*

Les fiches tirées au sort sont donc le support d'évaluation. Le questionnement doit permettre de vérifier la mobilisation des éléments de connaissances et de savoir-faire ainsi que leur articulation en situation de travail. Il s'agit de vérifier à travers l'oral, le raisonnement du candidat autour de « l'agir professionnel » en situation de travail.

Des grilles d'évaluation nationales sont établies pour chacune des épreuves des candidats en CCF et hors CCF (cf. NS DGER/SDPFE/2016-143 du 23 février 2016 consultable depuis Chlorofil).

Remarque : L'arrêté du 10 juin 2015 portant création de la spécialité « services aux personnes et vente en espace rural » du certificat d'aptitude professionnelle agricole et fixant ses conditions de délivrance précise qu'une **note inférieure à 8 sur 20** correspondant à la moyenne des notes coefficientées obtenues aux épreuves professionnelles spécifiques de la spécialité (épreuve E4 correspondant à la capacité professionnelle CP4, épreuve E5 correspondant à la capacité professionnelle CP5 et épreuve E6 correspondant à la capacité professionnelle CP6) est **éliminatoire**.

1.2 LES POINTS D'APPUI POUR LA PREPARATION DE L'EPREUVE

La préparation pédagogique des élèves/apprentis, notamment la préparation à l'explicitation de pratiques, se fait au cours :

- de l'enseignement des modules professionnels

- des périodes de stage, en utilisant judicieusement les horaires non affectés et la pluridisciplinarité

- de la mise en place de projets pédagogiques de toute nature. Ils peuvent en effet constituer un levier pour apporter aux apprenants des outils méthodologiques éventuellement réinvestis pour la rédaction des fiches d'activité et la préparation de l'épreuve orale d'explicitation.

1.2.1 LA PERIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

- Le choix des lieux de périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) :

Quelques questions et investigations préalables à ce choix peuvent être posées :

- L'entreprise/structure et les activités menées correspondent-elles au Référentiel Professionnel et permettent-elles de valider la capacité CP4.1 ? (au travers de la rédaction de 6 fiches de nature différente)

- Les situations vécues par le candidat permettent-elles de montrer la maîtrise de la capacité intermédiaire correspondante ?

- L'expérience du candidat au cours de ce stage ou de la formation pratique en entreprise pour les apprentis est-elle du niveau CAP agricole ? (cf. fiches descriptives d'activités = FDA).

- Le conventionnement avec une entreprise d'accueil : Code du travail sous-section 4 Article R6223-10

Dans le cadre de l'apprentissage, Il peut être envisagé une convention tripartite. Afin de permettre à l'apprenti de compléter sa formation, en application de l'article L. 6221-1, une partie de sa formation pratique peut être dispensée dans d'autres entreprises que celle qui l'emploie notamment pour recourir à des équipements ou des techniques qui ne sont pas utilisés dans celle-ci.

L'accueil de l'apprenti dans d'autres entreprises que celle qui l'emploie ne peut excéder la moitié du temps de formation en entreprise prévu par le contrat d'apprentissage. Le nombre d'entreprises d'accueil autres que celle qui l'emploie ne peut être supérieur à deux au cours de l'exécution d'un même contrat d'apprentissage.

- Le stage individuel :

Le stage individuel obligatoire de 12 semaines dont 11 prises sur la scolarité est l'élément principal. Parmi ces 12 semaines, il faut noter que 5 semaines au moins seront effectuées dans une structure de services à la personne et 5 semaines au moins dans une entreprise de vente.

Selon les modalités mises en œuvre dans les établissements (rythme, durée), il sera intéressant de proposer aux apprenants ou de construire avec eux des outils pour collecter et questionner des pratiques observées ou réalisées, et bien entendu pour collecter des données sur la structure/entreprise.

Cette période de formation en milieu professionnel pourra aussi comprendre un temps dans une structure/entreprise qui met en œuvre l'activité spécifique liée au MIP.

1.2.2 LES AUTRES STAGES

- Dans le cadre d'un parcours différencié, dont l'objectif de formation visera la remise à niveau pour la poursuite d'études par exemple, l'établissement peut proposer à titre individuel, ou à des groupes restreints d'élève, de une à six semaines supplémentaires de stage en structure/entreprise.

Au-delà de l'objectif affiché de professionnalisation des apprenants pour les préparer à l'insertion professionnelle, ce temps complémentaire pourra être mis à profit pour observer des situations, recueillir des informations, tester des outils de collecte, rendre compte des travaux réalisés.

- En outre, le stage collectif « éducation à la santé, à la sécurité, et au développement durable » pourra éclairer les apprenants sur les risques liés aux activités professionnelles et les aider à construire des attitudes de prévention.

Ces autres périodes viendront conforter la maîtrise des capacités professionnelles mobilisées durant le stage individuel.

1.2.3 L'INFORMATION DES MAITRES DE STAGE ET D'APPRENTISSAGE

L'équipe pédagogique informera les maîtres de stage/apprentissage de ces nouvelles modalités de formation et de cette nouvelle épreuve du CAP agricole. Cette étape est particulièrement importante car les maîtres de stage/apprentissage devront attester de la réalisation des activités sur chaque fiche.

Il conviendra **d'éclairer les maîtres de stage/apprentissage en présentant notamment les éléments suivants** :

- architecture de la formation et surtout référentiel professionnel et situations professionnelles significatives, dont notamment celles reliées à la CP4.1
- objectifs de la PFMP
- attendus et déroulement global de l'épreuve et, notamment présentation de la nécessaire attestation des activités par le maître de stage/d'apprentissage ainsi que son rôle dans l'évaluation
- description des fiches supports de l'oral avec dénomination de l'activité en s'appuyant sur les FDA, (le maître de stage/d'apprentissage et le stagiaire/apprenti devant mentionner l'activité précisément réalisée)
- présentation de l'attestation devant être réalisée par le maître de stage/d'apprentissage au verso des fiches présentées par le candidat.

Quelques recommandations pour la diffusion de l'information :

- Cette information peut relever de l'annexe pédagogique faisant partie de la convention de stage,
- L'information peut être faite en amont lors d'éventuelles réunions de maîtres de stage/d'apprentissage ou lors des visites de suivi de stage ou en entreprise.

1.2.4 LES TEMPS DE FORMATION

Les modules professionnels, (notamment mais pas que ceux-ci), participent tous à la construction des postures et attitudes professionnelles. Ils peuvent être complétés par la possibilité d'utilisation de l'horaire non affecté (5 h hebdomadaires). L'horaire pluridisciplinaire pourra être également mobilisé.

Les modules professionnels et plus généralement l'ensemble des activités et des enseignements ont pour objectif l'acquisition :
- des techniques et des pratiques professionnelles liées à l'exécution d'activités du référentiel professionnel
- des connaissances nécessaires à la compréhension des pratiques
- des attitudes et des postures respectant les règles d'hygiène et de sécurité.

L'articulation entre les trois objectifs doit permettre également de former les apprenants à l'explicitation de pratiques.

Durant la formation, les situations professionnelles mobilisées permettent une approche méthodologique en vue de la validation des capacités.

L'épreuve ponctuelle terminale E4.1 valide l'acquisition de capacités dans des situations professionnelles diverses. Citons par exemple les activités de communication liées aux situations professionnelles tenant compte des besoins de la personne.

- Dans un premier temps, une approche méthodologique pourra être proposée pour guider l'observation et le questionnement de situations professionnelles de communication pour le CAP agricole SAPVER lors de séances de TP, de visites, de visionnage de vidéos… L'apprenant/observateur apprendra à observer (ou questionner selon les cas) :

- le nom de l'activité et les particularités de la situation qu'il vient de vivre
- le lieu où elle se déroule
- la période et le moment précis
- les moyens réellement utilisés
- sa durée
- les éventuels acteurs impliqués
- le rendre compte de ce que l'acteur a réellement fait

- et dans un second temps, l'apprenant pourra apprendre à questionner les adaptations possibles, les freins et leviers…

Cette approche méthodologique peut impliquer tous les enseignements de la spécialité en fonction des choix des équipes relatifs à la mise en œuvre du référentiel. Elle pourra ensuite être finalisée par un document « recueil », adapté à chaque spécialité, document que les élèves/apprentis pourront ensuite utiliser sur leurs lieux de stage ou d'apprentissage.

Les enseignants pourront demander aux apprenants un certain nombre de retours d'observation durant la PFMP ou dès leur retour afin de récolter la matière première nécessaire à la construction des fiches supports. Des formes différentes peuvent être proposées : cahier, fiches, schémas, photos, vidéos,...

1.2.5 LES FICHES SUPPORT DE L'EPREUVE E4.1

Quelques repères pour l'élaboration des fiches :

- En premier lieu, l'apprenant doit, largement aidé par l'équipe pédagogique, réfléchir au choix des activités représentatives du secteur professionnel : elles doivent être en adéquation avec la capacité intermédiaire ciblée par l'épreuve. Le référentiel professionnel et les fiches de compétences constituent une aide pour cela.
- Les fiches élaborées par les candidats doivent reposer sur des activités vécues et présenter la réalité du contexte professionnel de l'activité et de la structure. Il importera d'aider le candidat à exprimer les éléments d'une activité vécue. Il s'agit d'éviter la référence à des activités un peu génériques, et non à des situations précises.

Pour illustrer ce propos, nous pouvons décrire un exemple de cheminement permettant d'aboutir à une activité précise inscrite dans une situation vécue :

- Question du formateur à l'apprenant : « Quel serait pour vous un titre de fiche adapté ? »
- Réponse de l'apprenant : « Dialogue avec une personne âgée » / « Aide à la préparation du repas »
- Nouvelle proposition du formateur : « Dialogue avec une personne âgée pendant la réfection de son lit » / « Aide à la préparation d'un repas pour Mr Y »
- Reformulation progressive de l'apprenant qui aboutit à : « Dialogue avec une personne âgée pendant la réfection de son lit à son domicile » / « Aide à l'implication de Mr Y dans la préparation de son repas »

Pour le CAP agricole SAPVER, il est rappelé que l'activité choisie sera une activité de communication en situation professionnelle.

Les notes de service DGER/SDPFE/2016-143 du 23 février 2016 et DGER/SDPFE/2018-168 du 7 mars 2018 décrivent le nombre et les éléments, attendus de chaque fiche.

Chaque fiche doit être élaborée selon le modèle disponible sur Chlorofil (non obligatoire pour la session 2018).

Quelques questions et précisions relatives aux fiches et à leur contenu :

- Les fiches doivent être nominatives et numérotées (important pour le tirage au sort), de 1 à 6. Pour le SAPVER, les fiches sont numérotées de 1 à 3 pour le service à la personne et de 4 à 6 pour les techniques commerciales.

- Elles ne sont ni évaluées ni notées (voir point 1.1).

- Peuvent-elles être manuscrites ? Oui, mais de préférence dactylographiées.

- Le candidat aura un second exemplaire avec lui pour sa présentation. Pourra-t-il être annoté ? Aucune consigne en tout cas ne l'interdit.

- Les fiches sont-elles envoyées ? Non, pas d'envoi.

- Dans le cas de non-conformité des fiches aux attendus des notes de service (fiches absentes, fiches qui ne sont pas de nature différente ou fiches qui ne sont pas en lien avec la capacité visée), **le candidat ne pourra pas se présenter à l'épreuve orale**.

- Le chef d'établissement s'assure d'avoir validé les fiches requises pour chaque candidat qu'il a inscrit à l'examen, en respectant les critères présentées en annexe de la note de service DGER/SDPFE/2018-168 du 7 mars 2018.

- Lors de l'appel, le chef de centre collecte et vérifie :

  - la remise de la pochette/chemise/enveloppe contenant les fiches
  - le nombre de fiches,
  - que les fiches sont bien validées par le chef d'établissement.

Il enlève le bandeau de validation renseigné par le chef d'établissement afin de préserver l'anonymat de l'établissement d'accueil du candidat.

- Lorsque les fiches lui sont remises, le jury dans chaque poste d'évaluation réalise le tirage au sort des fiches en présence du candidat.

1.2.6 LA PREPARATION A L'EPREUVE ORALE

- Pour le jury, il semble primordial de profiter des temps d'harmonisation pour échanger sur les modalités de questionnement. Il s'agit durant ce temps de fixer des orientations pour le questionnement et, inversement de rappeler ce vers quoi les questions ne doivent pas s'orienter. Notons également d'être vigilant à la continuité des informations s'il y a changement d'un membre de jury (professionnel notamment) et de prévoir un temps au sein du jury pour le faire.

- Pour les apprenants, il s'agit de profiter des temps de retour de stage pour questionner les activités réalisées dans l'optique d'un jury. L'ensemble de l'équipe pédagogique sera sollicitée pour cela, et non pas uniquement les enseignants des modules professionnels. Une préparation dans les conditions de l'épreuve pourra être bénéfique.

II LA POSTURE DE L'EXAMINATEUR DE L'EPREUVE E4.1

2.1 L'EVALUATION DE CAPACITE

2.1.1 LES PRINCIPES

- « Une capacité exprime le potentiel d'un individu en termes de combinatoire de connaissances, savoir-faire et comportements. Les capacités évaluées sont les précurseurs des compétences-clefs du métier : un apprenant ayant acquis les capacités visées d'un diplôme deviendra compétent en situation avec de l'expérience ». (Définition du MAA)

- L'évaluation de capacités, en cohérence avec le développement de l'approche par compétences, a concerné progressivement tous les diplômes de l'enseignement agricole. Il est donc fondamental que les examinateurs intègrent cette finalité : ils ne sont pas là pour évaluer seulement les connaissances de leur discipline, mais l'atteinte d'une capacité par les candidats.

- Une capacité n'est évaluée qu'une et une seule fois. Il s'agira donc de bien distinguer les 2 capacités intermédiaires évaluées dans chacune des parties de l'épreuve E4. Le principal travail des examinateurs consiste à formuler un avis sur la maîtrise des deux capacités intermédiaires de la capacité CP4 : à partir d'une épreuve ponctuelle terminale d'explicitation des pratiques professionnelles (permettant d'évaluer la capacité CP4.1) et d'un contrôle certificatif en cours de formation qui permet de valider la capacité CP4.2.

- L'évaluation doit toujours être conçue en référence à la capacité énoncée dans le référentiel de certification qui constitue la référence sociale du diplôme.

- Les objectifs de formation modulaires ne sont pas évalués en tant que tels : seules les capacités sont évaluées, et à travers elles, la mobilisation ou non des ressources nécessaires. En conséquence, les évaluateurs doivent apprendre, au stade de l'évaluation, à se détacher du référentiel de formation pour se centrer sur le référentiel de certification. Ainsi les connaissances, terme que l'on définit comme les savoirs acquis par un individu, ne sont pas une fin en soi dans l'évaluation par capacités. **C'est bien la « combinatoire de connaissances, savoir-faire et comportements [1] » qui est évaluée.**

- Les capacités professionnelles s'évaluent en situation de travail. En effet, une capacité représente un pouvoir d'agir efficacement dans les principales situations de travail. Ce pouvoir d'agir se fonde sur le triptyque « Faire + Comprendre + S'adapter ».

Si un candidat démontre qu'il a su faire, en situation, le travail qui lui a été demandé, qu'il comprend ce qu'il a fait, et qu'il saurait s'adapter dans des conditions différentes, alors on peut supposer que la capacité est atteinte.

- L'épreuve E4 (épreuve terminale, comme CCF) s'appuie donc sur des situations de travail vécues : en milieu professionnel obligatoirement pour l'épreuve terminale, en milieu professionnel ou en milieu scolaire pour le CCF. Ces situations vécues portent sur « des activités de nature différente et correspondant aux activités professionnelles réalisées par le candidat dans le cadre de l'entreprise de stage ou d'apprentissage ». (cf. description des notes de service)

Comment définir une activité ? : C'est un « ensemble de tâches constitutif d'un emploi type, concourant à un résultat précis. Les activités sont finalisées pour donner un sens au travail. Elles constituent la maille minimale pour pouvoir identifier les éléments de compétences qui permettent d'atteindre un résultat attendu ».

[1] Extrait de la définition de capacité retenue au Ministère chargé de l'agriculture

L'évaluation porte donc sur une aptitude à mobiliser et combiner des ressources pour répondre à un problème donné ou réaliser une activité, une tâche. Il s'agit d'évaluer non seulement les résultats de l'action, mais aussi la combinaison adéquate de connaissances, de gestes, de comportements qui permettent sa réussite partielle ou totale.

2.1.2 QUELQUES REPERES

On peut proposer six repères pour mettre en place une évaluation de capacités : ces repères peuvent concerner soit les enseignants qui préparent les candidats à l'épreuve, soit les examinateurs.

1 - La capacité « pilote », « tire » l'évaluation, c'est-à-dire qu'elle est le fil conducteur et le moteur de la situation d'évaluation.

2 - La situation est toujours contextualisée : cela signifie une articulation cohérente entre un contexte professionnel et l'activité.

3 - La situation choisie pour l'évaluation, révélatrice de la capacité, permet de faire la preuve de son atteinte (veiller à la cohérence capacité / situation d'évaluation dans l'élaboration des fiches par exemple).

4 - Le questionnement doit être ouvert, proche de celui auquel pourrait être confronté un professionnel et permettre une mise en avant du raisonnement, d'une démarche, d'une mobilisation de savoirs et savoir-faire et comportements.

Dans les évaluations orales (et notamment dans l'épreuve E4.1 ayant pour support la période de formation en milieu professionnel), les examinateurs s'efforcent de s'appuyer sur le terrain de stage ou de formation pratique en entreprise du candidat en mettant en œuvre des techniques telles que l'entretien d'explicitation, plutôt que d'amener le candidat sur son terrain disciplinaire (au risque de dériver vers une évaluation des connaissances et d'une discussion centrée sur des contenus décontextualisés et non sur le vécu du candidat).

5 - Une grille d'évaluation est un outil important de formalisation et de contractualisation ; elle précise les attentes et permet de définir des règles d'équité.

Dans une grille d'évaluation, les critères sont qualitatifs, en petit nombre et renvoient à la capacité ; ils sont contractuels, non modifiables et les mêmes pour tous les candidats.

Les indicateurs ne sont qu'indicatifs et donc non exhaustifs dans la grille. Leur définition et leur utilisation doivent se faire au regard de la situation d'évaluation (et donc du cas effectivement proposé) ; si pour une même évaluation, les situations sont différentes pour les candidats, les indicateurs finalement mobilisés peuvent ne pas être identiques.

La notation se situe au niveau de la capacité, éventuellement avec des indications au niveau des critères mais pas à un niveau infra ; il n'y a donc pas de points attribués par indicateur.

6 - Une « bonne » évaluation doit être non seulement fiable (= évaluation qui mesure toujours la même chose) mais aussi valide (= une évaluation qui mesure effectivement ce qu'elle prétend mesurer, ici une capacité).

2.1.3 EVALUATION SITUEE/PRATIQUE EXPLICITEE ET EXPLICITATION DE PRATIQUE

L'évaluation par capacité porte sur une aptitude à mobiliser et combiner des ressources pour répondre à un problème donné ou pour réaliser une tâche (en fonction du niveau du diplôme).
Il s'agit d'évaluer la réussite de l'action, mais aussi la combinaison adéquate de connaissances, de gestes, de comportements qui permettent sa réussite. L'évaluation située est associée à la validation de capacités.

Quand on parle de situation d'évaluation, on réfère soit à une situation réelle (comme en entreprise), soit à une situation simulée (forme souvent mobilisée dans le cadre scolaire, en se rapprochant néanmoins d'une situation réelle), soit encore à des situations vécues, mais passées.

L'évaluation située est une mise en situation limitée, plus ou moins artificielle et complexe : c'est une situation habituelle, non dégradée, courante et contextualisée, proche des situations professionnelles courantes. **Elle se pense en lien avec les SPS** (Situations Professionnelles Significatives) du référentiel de diplôme**.**

- **L'évaluation située peut donc se dérouler :**

- En situation réelle professionnelle : *Demander au candidat de faire quelque chose et le regarder faire.* C'est le cas des CCF de pratique explicitée.

- A partir de situations passées : *Demander au candidat ce qu'il a fait dans une ou plusieurs situations.* Le candidat décrit et analyse son activité passée.

L'explicitation de pratique est donc une technique au service de l'évaluation située, permettant de révéler l'implicite de l'action et d'aider le candidat à expliciter ses pratiques pour exprimer son potentiel. Différentes méthodes de mise en œuvre sont possibles : instruction au sosie, entretien d'explicitation, confrontation à la trace. (Cf. annexe 2)

2.2 L'ORGANISATION DU POSTE D'EVALUATION

- L'organisation de l'épreuve

Dans la démarche d'évaluation, les fiches ne sont qu'une aide, un support de préparation à l'épreuve qui est orale. Seule(s), la ou les fiches tirées au sort sont support d'une évaluation. De même que leur présentation écrite n'est pas évaluée en tant que telle, le cœur de l'évaluation reste donc le questionnement d'explicitation.

- Le travail des évaluateurs comprend plusieurs étapes :
  - Prise en compte du tirage au sort de(s) fiches à présenter et lecture ;
  - Présentation par le candidat de la fiche : exposé de la pratique mise en place ;
  - Entretien d'explicitation : questionnement ouvert centré sur la pratique du candidat ;
  - Impression d'ensemble, avis sur la maîtrise des capacités, notation et commentaires.

- Les notes de service précisent que le jury est composé d'un enseignant d'Economie Sociale et familiale, d'un enseignant de techniques commerciales et d'un professionnel de l'un des champs professionnel en SAPVER.

Le jury tire au sort deux fiches parmi les 6 fiches proposées par le candidat concernant des situations professionnelles de communication interpersonnelle : une fiche liée au service à la personne, une autre fiche liée aux techniques commerciales. Le candidat devra alors faire la preuve de l'atteinte de la capacité CP4.1 en combinant le « faire », le « raisonner » et aussi le « expliquer comment faire dans des contextes différents » : l'adaptation est primordiale, car la capacité ne vise pas une situation singulière, mais un ensemble de situations de la même famille. Outre la présentation par le candidat de la situation mise en œuvre, le questionnement des examinateurs doit permettre au candidat l'explicitation de sa pratique professionnelle.

Tirage au sort des fiches à présenter et lecture

Les fiches sont tirées au sort. L'interrogation se limitera aux situations professionnelles décrites dans ces fiches. Les fiches remises au jury lors de l'oral ne sont pas évaluées en tant que telles. Il n'y pas a fortiori de norme attendue pour son plan ou son titre (Cf. notes de service). Elles permettent au candidat de concrétiser sa démarche, de la structurer. Si la forme des fiches ne fait pas l'objet de l'évaluation, l'attention des équipes est attirée sur le fait que la démarche de construction de la fiche est par nature facilitatrice pour la présentation de l'activité lors de l'oral.

Présentation par le candidat de l'activité dans son contexte professionnel

Cette présentation orale s'effectue sans support autre que leur fiche, sinon des éléments illustratifs pertinents, qui ne mobilisent pas de matériels pour leur présentation. L'objectif de l'évaluation est de faire expliciter une pratique contextualisée, les capacités de communication pendant l'épreuve ne sont pas évaluées en tant que

telles. L'évaluation porte bien sur la capacité, le contenu de l'oral du candidat est un moyen d'y accéder pour l'évaluer (**présentation et entretien d'évaluation basés sur des techniques d'explicitation).**

Le temps de présentation est de 5 minutes par fiche. Ce temps est un temps maximum qui permet au candidat d'exposer la situation contextualisée présentée dans la fiche tirée au sort. Il permet à chacun, jury et candidat, de se plonger dans la situation et d'entrer dans la démarche d'explicitation.

Si le candidat ne l'utilise pas, compte tenu des difficultés que peuvent rencontrer certains candidats dans cette situation, le jury veillera à ne pas le mettre en difficulté en l'amenant naturellement sur le questionnement d'explicitation qui ne dépassera pas la durée règlementairement prévue, soit 10mn par fiche.

Le candidat dispose d'un exemplaire des fiches qu'il peut avoir annotées pour se rassurer lors de l'épreuve, la lecture de la fiche n'étant pas sanctionnée même si elle ne permet pas un exposé dynamique.

Ecoute de la présentation du candidat et entretien d'explicitation

Les évaluateurs écoutent la présentation du candidat sans l'interrompre, le préviennent éventuellement à un moment donné du temps restant. Une attitude bienveillante est requise dès l'accueil du candidat, et bien évidemment durant tout l'entretien. Les examinateurs mettent le candidat à l'aise de sorte qu'il exprime au mieux l'atteinte de la capacité. Au cours de la présentation et de l'entretien, les évaluateurs notent des éléments significatifs au regard des indicateurs de la situation d'évaluation, ceux-ci participeront à l'expression de leur jugement et contribueront au renseignement de la grille.

Un point de vigilance : un feu de questions continu et changeant ne permet pas au candidat de réagir sereinement : les examinateurs, par leur attitude, peuvent laisser du temps, avec des questions ouvertes.
Les examinateurs posent des questions en lien avec la situation présentée, et toujours en relation avec la capacité évaluée, en réaction aux propos du candidat. De nombreux exemples de questionnement et des suggestions sont développés dans les pages suivantes. Il s'agit bien d'un entretien, et non d'une interrogation.

Impression d'ensemble, avis sur la maîtrise des capacités, notation et commentaires

Cette phase de délibération est un temps de travail collectif du jury. Le travail d'harmonisation au sein du poste d'évaluation se déroule sur un temps court à l'issue du passage du candidat. Au-delà de l'impression d'ensemble, il s'agit pour chaque évaluateur d'inviter l'autre à expliquer sur quoi se fonde son jugement.

Lorsque le candidat a terminé l'épreuve et quitté la salle, les examinateurs peuvent formuler, à chaud, une impression globale : il est important de la garder en mémoire, elle est précieuse. Les évaluateurs utilisent alors la grille d'évaluation, font le tour de la capacité et des critères ; l'évaluation renseignée à partir de la grille devra rester en cohérence avec l'évaluation de la maîtrise ou non de la capacité. Chaque membre du poste d'évaluation est à nouveau sollicité pour donner un avis étayé à partir d'arguments tirés de l'oral. Cette étape permettra de rédiger les observations utiles à la justification de l'avis global et de la notation.

En s'appuyant sur la complémentarité des membres du jury, la délibération doit permettre la construction d'un consensus qui aboutira à une position collective.

2.3 LE QUESTIONNEMENT DES EXAMINATEURS LORS DE L'EPREUVE ORALE TERMINALE E4.1

En tout premier lieu, l'examinateur doit être au clair sur ce qu'il évalue : l'atteinte d'une capacité. Il ne s'agit pas de vérifier la conformité à une présentation type (il n'y en a pas), ou encore la conformité à une réponse attendue dans les questionnements (trop axée sur les connaissances), ou enfin la seule maîtrise des contenus de formation non contextualisés. Il doit être au fait de la capacité évaluée, des ressources qu'elle mobilise et des critères de son évaluation.

2.3.1 LA CONDUITE DE L'ENTRETIEN

- **Le questionnement** des examinateurs s'articule autour de questions liées aux critères d'évaluation, par exemple des questions sur la situation vécue ou des questions pour vérifier l'adaptation à d'autres situations.

L'examinateur doit veiller à poser des questions pertinentes en lien avec la capacité visée. Les questions prennent appui sur ce qui a été dit lors de la présentation. Elles sont enracinées dans la présentation (fiche et oral du candidat apprenti/stagiaire).

En effet, le questionnement permet l'évaluation de la capacité visée dans l'épreuve et s'adapte à la situation présentée par le candidat. Il ne s'agit donc pas de questions de « cours », limitées à la simple vérification de connaissances livresques et indépendantes de la situation professionnelle présentée. Cependant, il est nécessaire de vérifier la mobilisation par le candidat de connaissances et de savoir-faire mis en œuvre.

- **Une trame d'entretien** peut se révéler d'une aide utile pour bien cibler ce que l'on cherche. Ainsi, les examinateurs pourront adopter un questionnement en entonnoir, en se centrant sur la situation pratique qui est décrite puis éventuellement en élargissant le questionnement.

Par exemple, au cours de l'interrogation :

- quelques questions sur le lieu de stage, le contexte de l'activité. Ces questions simples ne doivent pas présenter de difficulté pour le candidat et sont de nature à le mettre à l'aise. Elles vont aussi le remettre dans la situation de stage, l'aider à se remémorer l'activité ;
- des questions ciblant davantage l'explicitation de sa pratique (cf. partie III) ;
- puis les questions qui vont chercher des éléments de réponse aux critères pour approfondir l'évaluation de la capacité (cf. grilles d'évaluation nationale) ;
- des questions permettant de vérifier l'adaptabilité à une variation mineure dans la situation.

- L'examinateur doit être **attentif aux écarts dans la communication** (entre ce que je veux dire, ce que l'autre entend, ce qu'il comprend). Il doit s'efforcer d'avoir une attitude d'écoute, de compréhension et ne pas porter de jugement hâtif, …. L'instauration d'un climat de confiance, la proposition de reformulations, la possibilité de temps de pause pour éviter le stress, sont autant de techniques favorisant cette posture.

- Pour élaborer l'évaluation de cette épreuve orale, il est préférable de :

- Rédiger un commentaire dans les colonnes observations des grilles à partir de ce que les examinateurs ont échangé dès que le candidat a terminé l'épreuve (jugement global)

- S'appuyer sur l'activité de communication (réalisation/résultats/raisonnement)

2.3.2 QUELQUES REPERES AUTOUR DE L'EXPLICITATION DE PRATIQUES AFIN D'AIDER LE CANDIDAT

Durant l'épreuve :

- Amener le candidat à se rappeler ce qu'il a réalisé en l'aidant à se projeter dans la situation précise ;
- Faire commenter les choix réalisés, les résultats et les effets, l'intérêt et les enjeux des actions de communications établies ; **dépasser le simple « pourquoi » qui ne permet pas d'expliciter l'action de communication, mais d'abord privilégier le « comment ? »**
- Mettre les candidats dans la situation de transmettre des consignes à un collègue (par exemple par la technique de l'instruction au sosie) : par exemple, si tu étais dans un établissement avec un collègue, quelles consignes lui aurais-tu données pour qu'il puisse établir la communication souhaitée ?

Tout au long de la formation, il est par conséquent souhaitable que l'enseignant prépare les élèves/apprentis à ce type d'évaluation et qu'il introduise cette pratique au travers de différentes actions pédagogiques :

- avoir une démarche d'explicitation lors des démonstrations : commenter les gestes réalisés, les choix effectués, les informations prélevées, le mode de communication établie ;
- favoriser l'explicitation des attitudes professionnelles de l'élève à partir de celles des autres : observer le passage des autres élèves/apprentis et commenter les différences par rapport aux siennes (à partir de grilles d'observation) ; désigner des élèves devant passer des consignes aux autres ;
- se centrer sur le mode de communication établi par l'élève et non pas sur la communication en général ou sur la communication telle qu'elle devrait être réalisée par un professionnel par exemple (activités réalisées en stage, en TP…) ;
- favoriser d'abord la description de l'action de communication avant de demander une justification : « Comment as-tu fait » avant le « Pourquoi as-tu fait comme ceci » ?

III EXEMPLES DE QUESTIONNEMENT DE L'EPREUVE TERMINALE E4

3.1 DES REGLES D'ACTION COMMUNES

Lors de l'entretien de l'épreuve orale, les examinateurs peuvent d'appuyer sur quelques principes généraux pour conduire l'entretien :

- formuler des questions au passé (imparfait ou passé composé) afin de permettre de bien faire référence à la situation vécue par le candidat ;

- reformuler ce que le candidat a dit pour introduire la question ;

- proscrire les questions fermées ou trop orientées, les questions faisant référence à des notions vues en cours sans lien avec la situation vécue par le candidat ;

- il peut être utile de formuler certaines questions intermédiaires pour aboutir à des questions permettant d'évaluer la capacité visée (cf. exemples des spécialités ci-dessous).

3.2 SPECIALITE SERVICES AUX PERSONNES ET VENTE EN ESPACE RURAL (SAPVER)

Rappel de la capacité CP4.1 - Adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne et des critères de la grille évaluation.

Critère 1 : Repérage des besoins dans une situation spécifique

Critère 2 : Mise en place des techniques de communication adaptées à la situation donnée

Critère 3 : Mise en œuvre de comportements professionnels adaptés au cadre particulier de la structure

Titre de l'activité : Accueil de Mme X pour une vente de baguette dans une boulangerie de quartier

Description de la cliente : Cliente habituelle

Exemples de questionnement possible :

Comment as-tu repéré que cette personne était malentendante ? (Critère 1)

Vous nous avez dit que la personne était une cliente habituelle, qu'est-ce que cela a changée dans votre façon de l'accueillir ? (Critère 2)

Vous nous avez dit que la personne était malentendante, comment avez-vous adapté votre comportement ? (Critère 2)

Comment avez-vous réagi lorsque vous avez constaté que le reste des clients s'impatientait ? (Critères 2 et 3)

Questions à proscrire :

Comment réalisez-vous la mise en rayon pour mettre en valeur les baguettes ?

Comment éviter la rupture de stock ? (on évalue du marchandisage et non de la communication)

Comment accueillir un client ? (La question n'est pas contextualisée)

Quelles sont les différentes étapes d'un acte de vente ? (question de cours)

Titre de l'activité : Prise de commande téléphonique chez un traiteur (le traiteur est autorisé car il s'agit d'un commerce et non d'un service au sens strict)

Exemples de questionnement possible :

Pouvez-vous me redire les mots que vous avez employés lorsque vous avez décroché le téléphone ?
Comment a réagi le client ? …
(On formule les questions suivantes en s'appuyant sur les réponses du candidat) (Critères 1 et 2)

Si le client vous avait demandé de remplacer les cuisses de poulet par des cuisses de pintade, comment auriez-vous réagi ? Et que diriez-vous au client ? (Critère 2)

Questions à proscrire :

Pouvez-vous me décrire le schéma de la communication ? (question de cours)

Quels sont les avantages et inconvénients du téléphone ? (question de cours)

Quelle est la gamme du produit présenté ?

Titre de l'activité : Accueil de Mme X au relais colis d'un multiservices pour le retrait de son colis.

Exemples de questionnement possible :

Quel matériel avez-vous utilisé pour enregistrer le retrait et comment avez-vous aidé le client à l'utiliser ? (Critère 2)

Qu'est-ce qui vous permet d'affirmer que la cliente était satisfaite ? (Critère 1)

Questions à proscrire :

A quoi sert un multiservices ?

Quelle différence y a-t-il entre un bon de livraison et une facture ?

Quel matériel avez-vous utilisé pour enregistrer le retrait ? Comment fonctionne-t-il ?

Titre de l'activité : Aide à l'implication de Mr Y dans la préparation à domicile de son repas.

Exemples de questionnement possible :

Pouvez-vous nous redire par quels moyens vous avez transmis l'information aux différentes personnes intervenant auprès de Mr Y ? (Critère 2)

Quelles informations y avez-vous fait figurer ? (Critère 3)

Comment vous êtes-vous adressé à Mr Y ? (Critères 2 et 3)

Comment avez-vous incité Mr Y à participer à la préparation de son repas ? (les réponses attendues doivent mettre en évidence des situations de communication) (Critères 1 et 2)

Quelle tenue portiez-vous ? Quelles informations cette tenue apporte-t-elle à Mr Y ? (répond au respect des codes) (Critère 3)

Questions à proscrire :

Quelles sont les règles d'hygiène que vous avez respectées lors de la préparation du repas ? (ce n'est pas la capacité de communication qui est évaluée)

Quels sont les groupes d'aliments nécessaires répondant aux besoins de Mr Y ? (question de cours)

Vous avez dit avoir utilisé le mixer, en quoi était-ce important ? (il ne s'agit pas d'évoquer la mobilisation des outils utilisés dans l'activité mais bien des outils de communication)

Quel est l'intérêt d'avoir une tenue professionnelle ? (question générique et qui peut amener aussi des réponses en termes d'hygiène)

Titre de l'activité : Refus de Lucas, 3 ans, de faire la sieste lors du temps de repos à l'école maternelle.

Exemples de questionnement possible :

Comment vous y êtes-vous pris pour comprendre l'attitude de Lucas ? De quoi avait besoin Lucas dans cette situation ? (Critère 1)

Comment avez-vous réagi dans cette situation ? (Critère 2)

Imaginons que Lucas se mette à pleurer, quels comportements auriez-vous adopté ? (Critère 2)

Questions à proscrire :

Dans cette situation, quels sont les besoins fondamentaux de Lucas ? (on ne demande pas de décrire la pyramide de Maslow)

A quoi sert le doudou ? (question de cours)

Que doit-on faire face à un enfant qui pleure ? (il faut contextualiser la situation)

Titre de l'activité : Distribution du linge dans la chambre de Mme X, résidente à l'EHPHAD de …

Exemples de questionnement possible :

Qu'est ce qui fait qu'ayant parlé fort, Mme X vous a mieux compris ? (Critères 1 et 2)

Qu'est-ce qui vous a amené à frapper à la porte ? (Critères1 et 3)

En quoi était-ce important de lui parler des actualités du jour, de la météo… ? (Critères 1 et 2)

Comment auriez-vous pu les transmettre autrement ? (Critère 2)

Quelles sont les informations que vous avez transmises à l'aide-soignante ? (Critère 3)

Questions à proscrire :

Que veut dire le sigle EHPAD ?

Pourquoi laissez-vous le chariot à l'extérieur de la chambre ?

Quel est le rôle de la lingère (ou de l'aide-soignante) ?

Règles d'action complémentaires pour le SAPVER aux règles d'action communes énoncées ci-dessus :

- Vérifier que le candidat a bien identifié les besoins de l'usager ou du client.

- Pour faciliter l'approche du candidat, il peut être intéressant de formuler des questions intermédiaires pour aboutir à des questions permettant d'évaluer la capacité de communication.

Ex : Comment étaient positionnés les différents acteurs dans la boulangerie ? Quels impacts cela a-t-il eu sur les échanges ?

Ex : Quel terme avez-vous utilisé pour vous adresser au résident ? Quels sont les usages dans cette structure ? (respect des codes de la structure à travers l'utilisation de formules de civilité : monsieur, madame ou prénom)

- Dans la grille d'évaluation, un indicateur nommé mobilisation des outils et matériels pertinents, désigne bien des outils et matériels adaptés à la situation de communication.

- Dans tous les cas, il s'agit d'évaluer la communication interpersonnelle, c'est-à-dire entre le candidat et 1 ou 2 autres personnes (client, usager, famille). La situation de communication en lien avec l'animation d'un groupe n'est pas acceptée car ce n'est pas de la communication interpersonnelle ; par contre, celle qui consiste à accompagner un membre du groupe peut être utilisée.

En techniques commerciales, on accepte les relations avec un fournisseur dans la mesure où il y a contact direct et communication interpersonnelle avec le candidat (ce n'est pas une commande en ligne).

- Les 2 examinateurs ESF et TC du SAPVER doivent porter un regard croisé sur les 2 situations de communication.

ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages et communications revues/colloques :

Vermersch P., Maurel M. (1997) Pratiques de l'entretien d'explicitation. Paris : ESF, 1997

Clot, Y., D. Faïta, G. Fernandez et L. Scheller, (2001), « Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité », in Clot, Y. (dir.), Clinique de l'activité et pouvoir d'agir, Éducation permanente, numéro 146, Paris, p. 17-25.

Mayen, P. (2003) : « Le couple situation-activité - sa mise en œuvre dans l'analyse du travail en Didactique professionnelle. In : Marcel, J.-F. & Rayou, P. : Recherches contextualisées en éducation. Paris. PUF.

Dejours, C. (2003). L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Critique des fondements de l'évaluation. Paris : INRA éditions.

Mayen, P. (2005). L'évaluation des compétences : un pari sur l'avenir. Actes du Séminaire des responsables de formation – CNFEPJJ – « La compétence est-elle mesurable ? », Vaucresson, mai

Champy-Remoussenard Patricia, Les théories de l'activité entre travail et formation, Savoirs, 2005, p 9-50.

Saujat, F., (2005), Conférence « Fonction et usages de l'instruction au sosie en formation initiale », IUFM d'Aix-Marseille.

Tourmen C. (2013, soumis). Note de synthèse sur l'évaluation des compétences. Revue Française de Pédagogie.

Sites et ressources éducatives

DVD : Bazille, J., Caens-Martin, S., Girerd, S., Mayen, P., Mayeux, C & Renaud, G. L'analyse du travail en didactique professionnelle. Educagri.

L'entretien d'explicitation (P. Vermersch) : https://www.youtube.com/watch?v=6of0WwKx73I

Groupe de Recherche sur l'explicitation (GREX) : http://www.grex2.com/

Armelle Balas-Chanel, « L'Entretien d'explicitation. Accompagner l'apprenant vers la métacognition explicite », Éduquer [En ligne], 1 | 2e trimestre 2002, mis en ligne le 15 octobre 2008 : http://rechercheseducations.revues.org/159

SAUJAT, F. Fonctions et usages de l'instruction au sosie en formation initiale. 2005 http://probo.free.fr/textes_amis/instruction_au_sosie_f_saujat.pdf

ANNEXE 2 : DES TECHNIQUES D'EXPLICITATION DE PRATIQUES

– **L'instruction au sosie :** dans le cadre d'un entretien, un "sosie" (intervieweur-enseignant) cherche à obtenir le maximum d'instructions pour remplacer un instructeur (l'interviewé et apprenant) dans une situation donnée : **« Donne-moi toutes les instructions possibles pour que je te remplace sans que personne ne s'aperçoive du changement ».**

Quelques éléments de méthode :

- Suivre un déroulement temporel (juste après ça, je fais quoi ?)
- Préférer le comment (qui permet de rentrer dans l'analyse) au pourquoi (qui amène bien souvent le sentiment d'être jugé)
- Si l'apprenant s'interrompt un peu, pour le relancer, reformuler ce que vous comprenez ;
- Ne pas hésiter à demander des détails, rester sur du réel, pas de l'imaginaire

❑ **L'entretien d'explicitation** constitue un ensemble de techniques qui ont pour but la verbalisation de l'action. Il s'agit de favoriser, d'aider, de solliciter la mise en mots de façon descriptive, la manière dont la tâche a été réalisée de manière à **pouvoir évaluer les raisonnements et les savoirs sous-jacents.**

La formulation des questions dans l'entretien d'explicitation :

- Dans la formulation des relances, le recours à la question « pourquoi » est à éviter. Commencer plutôt et préférer le comment ?
- Comment as-tu identifié par quoi il fallait commencer ?
- Qu'as-tu fait ensuite ? Explique-moi les différentes étapes de ton travail ?
- Comment savais-tu que c'était ça qu'il fallait faire ?
- Et quand tu appliques cette règle, qu'est-ce que tu fais ? (car appliquer est un verbe non spécifié).
- Quelle règle en particulier ?
- Par quoi as-tu terminé ? Comment savais-tu que la tâche était terminée ?
- Par quoi as-tu été bloqué (gêné) ? Comment as-tu fais pour t'en sortir ?

- **La confrontation à des traces de la tâche réalisée** (photos, vidéo, textes, résultats obtenus)
  - Il s'agit de **favoriser une confrontation :**
    - ❑ Soit individuellement face à la tâche réalisée
    - ❑ Soit en groupes pour croiser les regards
  - Il faut également s'intéresser aussi à ce qui n'a pas été fait, à ce qui a été contrarié dans l'activité décrite
  - Cette technique permet de révéler :
    - ❑ Différentes manières de faire
    - ❑ Les points d'appui et les obstacles dans les situations de travail.