

MEMOIRE

MASTER MEEF Parcours Economie - Gestion

ANNEE 2014-2015

ESPE Midi-Pyrénées

Présenté et soutenu par :

Charlotte LAMBERT

Elsa LAMBERT

Sujet : « L'utilité des stages en entreprise dans la formation en lycée professionnel et en BTS : la perception des élèves et des étudiants de lycée »

ENCADREMENT

Mme Sahondra RAOBADIA

Sommaire

Remerciements	3
Introduction	4
Partie 1 : Le stage en entreprise dans la formation des élèves et des étudiants : cadre théorique et institutionnel.....	6
I. Le rôle du stage en entreprise selon la littérature.....	6
A. Articles de recherches sur les stages en lycée professionnel :	6
B. Articles de recherches sur les stages en BTS :.....	8
II. Le rôle du stage en entreprise dans la formation des élèves selon les référentiels (cadre institutionnel).....	10
A. Le stage en lycée professionnel.....	10
B. Le stage en Brevet de Technicien Supérieur (BTS).....	11
III. Les hypothèses de recherche.....	12
A. Hypothèses relatives au stage en lycée professionnel.....	12
B. Hypothèses relatives au stage en BTS	13
Partie 2 : La méthodologie de recherche	14
I. La méthodologie	14
A. Justification du choix de la méthodologie.....	14
B. Les items du questionnaire.....	15
II. L'échantillon	17
A. Les élèves de lycée professionnel	17
B. Les étudiants de BTS	18
III. L'administration du questionnaire	18
A. L'administration du questionnaire en lycée professionnel.....	18
B. L'administration du questionnaire en BTS	19
IV. Le dépouillement.....	19
Partie 3 : Les résultats et la discussion	20
I. Les résultats	20
II. La discussion.....	25
A. L'interprétation des résultats.....	25
B. Les limites de la recherche	30
C. Les pistes de réflexion.....	30
Conclusion.....	31
Bibliographie.....	32
Annexes.....	33

Remerciements

Dans le cadre de notre dernière année de Master MEEF Economie et Gestion, nous souhaitons adresser nos remerciements à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire.

Tout d'abord, nous souhaitons remercier Mme RAOBADIA, professeur à l'ESPE Saint-Agne de Toulouse, directrice de notre mémoire pour l'aide qu'elle a pu nous apporter pour mener à bien notre travail de recherche qui a abouti à la réalisation de ce mémoire.

Dans un second temps, nous tenons à remercier Mme IFI et M. THELOHAN, professeurs d'Economie et Gestion, en tant que tuteurs pour notre année de stage, pour nous avoir guidés et conseillés tout au long de cette année.

Ensuite, nous souhaitons remercier nos élèves et étudiants respectifs, les premières années baccalauréats professionnels Accueil-Relation-Clients-Usagers (ARCU), les CAP Employés de Vente Spécialisé (EVS) et les BTS deuxième année en Economie Sociale Familiale (ESF), pour avoir pris le temps de répondre aux questionnaires de notre enquête.

Nous tenons aussi à remercier l'ensemble de l'équipe pédagogique du Master 2 MEEF Economie et Gestion pour leur accompagnement tout au long de cette année, à travers les enseignements indispensables à notre réussite dans ce métier.

Pour finir, nous nous remercions mutuellement, Charlotte LAMBERT et Elsa LAMBERT, pour l'entraide et la cohésion qui ont contribué à nous souder davantage tout au long de cette année.

Introduction

Tout au long de notre formation, nous avons été amenées à effectuer plusieurs stages, de durées variables (1 semaine à 4 mois) et de niveau très différents (stage de 4^e, stage de licence, puis de master).

Au cours de ces différents stages, nous avons pu développer des compétences et apprendre un métier (en tout cas en partie).

Nous sommes maintenant confrontées à une problématique quelque peu différente. En effet, aujourd'hui, ce sont les élèves et étudiants que nous accompagnons tout au long de leurs parcours respectifs qui se retrouvent en situation de stage (recherche et mise en situation professionnelle). Comme nous effectuons chacune ce suivi avec plusieurs élèves et étudiants, nous avons décidé qu'il serait intéressant pour nous d'analyser l'intérêt de ces différents stages pour la formation de nos élèves et étudiants.

C'est pour ces différentes raisons que nous avons choisi le sujet suivant : « L'utilité des stages en entreprise dans la formation en lycée professionnel et en BTS : la perception des élèves et des étudiants de lycée ».

Face à ce sujet, plusieurs questions nous viennent alors à l'esprit : les élèves et étudiants réutilisent-ils les compétences acquises au cours de leur formation pendant leurs stages ? La formation préalable est-elle indispensable pour le bon déroulement du stage ? Vont-ils alors acquérir de nouvelles compétences ? Le stage est-il réellement formateur ? Peut-on dire qu'un stage en entreprise, qui ne dure que quelques semaines, peut être considéré comme une réelle expérience professionnelle ?

Comme dit précédemment, ce sujet nous touche personnellement dans un premier temps et il touche aujourd'hui nos élèves et étudiants. Nous avons la chance cette année, d'avoir toutes les deux des classes avec un objectif professionnel (des CAP et baccalauréat professionnel pour l'une et des BTS pour l'autre), ce qui nous a permis d'observer leur évolution en stage.

De plus, il est intéressant de se pencher sur cette question, afin de connaître l'utilité réelle de ces stages dans la formation de nos élèves et étudiants, ainsi que l'implication de notre formation dans un apport professionnel.

C'est sur ces deux axes que nous avons choisi de traiter le sujet : dans un premier temps, nous souhaitons savoir si les élèves et étudiants ont l'opportunité de réutiliser les compétences acquises en cours de formation, pendant qu'ils sont en stage. Dans un second temps, nous aimerions analyser l'intérêt de ce stage dans la formation de l'élève ou de l'étudiant ; c'est-à-dire : le stage vient-il compléter leur formation ? Le stage apporte-t-il de nouvelles compétences et savoir-faire ?

Nous avons alors établi la problématique suivante : Les compétences acquises en cours peuvent-elles réellement être mises en œuvre durant les stages ? Inversement : quelle est l'utilité des stages dans la formation ?

Pour traiter cette question, nous avons décidé dans une première partie d'identifier le cadre théorique et institutionnel des stages en entreprise. Nous avons étudié la littérature (articles de recherche) en lien avec le rôle du stage. Nous avons analysé les différents référentiels afin de connaître le rôle du stage au sein de la formation (compétences à exploiter, but du stage, ...) ; puis nous avons posé nos hypothèses de recherche, toujours en lien avec la littérature déjà existante dans ce domaine.

Dans une deuxième partie, nous avons mis en place une méthodologie de recherche : choix de la méthodologie (élaboration d'un questionnaire avec l'aide de la littérature existante), choix de l'échantillon (nos propres classes), l'administration du questionnaire (comment récolter les réponses de nos élèves et étudiants) et la façon dont nous l'avons ensuite dépouillé.

Enfin, dans une troisième partie, nous avons délibéré sur nos résultats et entamé une discussion sur le sujet de ce mémoire.

Partie 1 : Le stage en entreprise dans la formation des élèves et des étudiants : cadre théorique et institutionnel

I. Le rôle du stage en entreprise selon la littérature

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire, nous nous sommes basées sur des articles de recherche qui portent dans un premier temps sur les stages en lycée professionnel et dans un deuxième temps sur les stages dans l'enseignement supérieur.

A. Articles de recherches sur les stages en lycée professionnel :

Dans un premier article qui s'intitule *Les jeunes jugent le travail : paroles de jeunes diplômés du baccalauréat professionnel* (2006, revue Formation-Emploi), Sophie Devineau raconte le ressenti de jeunes sur le baccalauréat professionnel, après l'obtention de leur diplôme.

Dans son enquête, l'auteur cherche à connaître l'opinion des jeunes diplômés sur le baccalauréat professionnel, 18 mois après son obtention. Les jeunes ont alors eu plusieurs discours face aux questions posées lors de l'enquête et 4 classes ont été définies.

Si les trois premières classes ont une opinion divergente quant aux bénéfices du baccalauréat professionnel, nous nous concentrerons sur les réponses données par la classe 4 ; qui s'articulent davantage autour du sujet de notre mémoire. En effet, la classe 4 met en relief l'intérêt des stages dans le baccalauréat professionnel. Ces derniers mettent directement les élèves en contact avec la réalité du monde du travail et procurent une expérience professionnelle ; contrairement au baccalauréat général ou technologique. Ces jeunes estiment ainsi que les stages en entreprise donnent une large plus value au baccalauréat professionnel (BAC PRO). Cela permet de mettre en œuvre les compétences acquises dans les formations en établissement ; et d'en apprendre de nouvelles. Cette classe regroupe des personnes qui portent un fort intérêt aux stages dans les formations ; ce qui influence leur discours.

En résumé, les jeunes interrogés estiment que le BAC PRO est synonyme d'études courtes, et donc lorsqu'il n'y a pas d'emploi à la clé, les jugements négatifs se forment. S'il prépare à la vie active, il est fortement concurrencé par les autres formations et les jeunes en ont conscience. Pour cela, certains souhaitent davantage se former mais se retrouvent coincés lorsqu'ils ne peuvent accéder aux formations supérieures telles que les BTS.

Si l'on rapproche cet article de la problématique de ce mémoire, on retient le fait que les stages ont un réel intérêt dans l'apprentissage des élèves. De plus, les individus de cette enquête considèrent que le stage amène une « expérience professionnelle ». Cette idée met en avant le fait que les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) amènent une valeur ajoutée aux élèves de BAC PRO à contrario de ceux issus de l'enseignement général qui n'ont pas cette expérience du travail. Avant de savoir si les élèves peuvent ré exploiter durant leur stage les compétences travaillées lors de leur formation au lycée, nous avons la preuve qu'ils semblent tirer un avantage des stages : ils viennent compléter leur apprentissage.

Dans un second article qui s'intitule *Discriminations dans l'accès au stage : du ressenti des élèves à l'intervention des enseignants* (2009, revue Formation-Emploi), Nicolas Farvaque, l'auteur, raconte les difficultés rencontrées par les élèves dans la recherche de stage, met en avant certains aspects qui semblent discriminants, et souligne le rôle des professeurs.

Dans son article, l'auteur a effectué une enquête auprès d'élèves de lycée professionnel et de BTS (questionnaires), et auprès d'enseignants (entretiens) ; afin de connaître les difficultés rencontrées par les élèves dans leur recherche de stage.

De manière générale, l'enquête révèle que le taux de difficulté pour trouver un stage varie suivant : le sexe, la filière, le niveau d'étude des parents et le lieu de naissance des parents. Ainsi, l'origine semble être un des facteurs importants dans la difficulté pour les élèves à trouver un stage (apparence, nom/prénom, manque de capital social...). De ce fait, l'auteur a mis en avant l'aspect discriminatoire dans la recherche de stage. C'est à ce moment là que l'équipe pédagogique intervient pour aider les élèves en difficultés. Soit par une logique pédagogique qui vise à former les élèves à la recherche de stage ; soit par une logique de placement qui arrive en dernier ressort afin de ne laisser aucun élève sans stage. Ainsi, l'intérêt du stage varie fortement lorsque l'élève l'a trouvé par lui-même ou s'il s'est fait aider par l'équipe pédagogique.

Dans le cadre de notre problématique, on retient le fait que la qualité des stages dépend de l'entreprise d'accueil, en termes de concordance avec la formation suivie et le référentiel imposé. En effet, cet article a montré que certains élèves, par mesure d'urgence, sont placés dans des entreprises ne répondant pas totalement aux exigences évoquées dans le référentiel, et ne peuvent donc pas réutiliser les compétences développées en cours.

B. Articles de recherches sur les stages en BTS :

Cet article, *Le stage en entreprise : facteur de développement ? Un dispositif de formation structuré par des instruments langagiers*, de Nadine DUBRUC, écrit en 2009 est une thèse.

Le but de cette recherche est d'éclairer le rôle d'un stage en entreprise pour des élèves ingénieurs, savoir si le stage est professionnalisant. Elle analyse alors les différents composants du stage en entreprise et les comportements des différents étudiants observés.

L'auteur mène des « études de cas », afin de connaître les appréhensions des étudiants, ainsi que l'implication de leurs connaissances acquises lors de leur formation dans le bon déroulement de cette pratique. La recherche conclut sur le fait que le stage est une occasion d'appliquer les connaissances qui sont enseignées dans un contexte professionnel, il permet de découvrir le monde de l'entreprise, de construire un projet professionnel. Les professeurs interrogés parlent du stage comme une étude technique et comme « un terrain d'application des connaissances scolaires », à contrario, les étudiants parlent d'une richesse bien plus importante concernant le lieu de stage, qui est alors « un lieu d'apprentissage à part entière ».

Dans le cadre de notre problématique, cet article nous montre que le stage est perçu différemment selon les personnes interrogées. Ces stages permettent à la fois d'appliquer les connaissances acquises lors de la formation, mais c'est aussi un apprentissage à part entière, sur le plan professionnel et personnel de l'étudiant. C'est un pas vers la professionnalisation.

Le deuxième article parle de *L'importance du stage dans l'insertion professionnelle des étudiants* par Nicole Escourrou (2008). Dans cet article, l'auteur analyse les effets que vont avoir les stages effectués pendant les études supérieures sur l'insertion professionnelle des étudiants.

Pour l'auteur, le but du stage est d'apprendre par le biais de l'observation ou de la mise en activité de l'étudiant. Il va permettre de compléter et d'enrichir les enseignements apportés à l'université ; vers un domaine professionnel. Dans un second temps, l'auteur analyse les différentes représentations des étudiants : du stage à l'insertion professionnelle. Plusieurs éléments ressortent : l'intérêt d'une formation préalable, le rapport au savoir (confronter l'école au monde professionnel, l'approche pratique du stage), l'apprentissage par le stage (la

professionnalisation), l'autonomie et la motivation des étudiants pour leur permettre de construire leur propre identité professionnelle.

Pour la rédaction de notre mémoire, cet article va nous permettre de construire une partie de notre enquête, en élaborant un questionnaire en deux approches : l'approche par la théorie (la formation), ce qu'elle va apporter pour permettre aux élèves d'évoluer pendant leur stage, puis l'approche par la pratique (les stages), où les élèves vont apprendre des choses nouvelles et mettre en application les connaissances déjà acquises.

Le dernier article *L'effet de la qualité des stages sur l'insertion professionnelle des diplômés de l'enseignement supérieur*, écrit par Jean-François GIRET et Sabina ISSEHNANE en 2012.

Au cours de cet article, les auteurs cherchent à connaître la valeur professionnelle des stages qui sont suivis par les étudiants au cours de leur formation.

Les observations effectuées : le type de stage est étroitement lié aux formations qui sont suivies par les jeunes (plus la formation est élevée et sélective, et plus le stage est gratifiant et formateur), le profil du stage va varier selon le niveau du diplôme que possède le stagiaire et la qualité du stage a un effet sur l'insertion professionnelle de l'étudiant.

Cette recherche conclut sur l'hétérogénéité des situations professionnelles rencontrées lors des stages. Elle distingue donc quatre catégories de stage qui ont des qualités différentes.

Cet article va nous apporter un complément dans le cadre de la rédaction de notre mémoire, car il apporte un élément jusque là non pris en compte : l'effet de la formation sur la qualité du stage. En effet, cette recherche nous montre que la formation va influencer non seulement sur l'apprentissage de l'élève, mais aussi sur la qualité du stage qu'il va effectuer. Il sera donc intéressant et important pour notre propre recherche d'observer plusieurs types de stages dans différents types de formation. C'est pour cette raison que nous avons choisi d'observer à la fois le stage dans le cadre de la formation en série professionnelle, comme le CAP ou le bac professionnel, et dans le cadre d'étude supérieures professionnalisantes comme le BTS.

II. Le rôle du stage en entreprise dans la formation des élèves selon les référentiels (cadre institutionnel)

A. Le stage en lycée professionnel

Le stage en lycée professionnel est appelé période de formation en milieu professionnel (PFMP). Il est obligatoire pour l'obtention du diplôme souhaité : c'est durant cette période que les élèves se confrontent à de réelles situations professionnelles, à la réalité du métier qu'ils apprennent tous les jours au lycée. Les élèves vont pouvoir développer des compétences professionnelles (autonomie, responsabilité...), et enrichir leur Curriculum Vitae.

Selon la formation suivie, la durée de la PFMP varie :

- CAP : entre 12 et 16 semaines sur 2 ans
- Baccalauréat professionnel : 22 semaines sur 3 ans
- Baccalauréat professionnel agricole : de 18 à 22 semaines dont 4 à 6 semaines en seconde professionnelle

Selon la durée du stage, les élèves peuvent être, ou non rémunérés. En effet, la rémunération des stagiaires, appelée gratification, est obligatoire dès lors que l'organisme accueille un élève plus de 44 jours ou plus de 308 heures, consécutifs ou non, dans la même année scolaire (*Code de l'éducation : articles D124-1 à D124-9*).

Avant le stage, l'équipe pédagogique se doit de chercher des organismes d'accueil pour leurs élèves. Ces derniers peuvent ou non participer à la recherche (*circulaire n° 2000-095 du 26 juin 2000 - B.O.E.N. n° 25 du 29 juin 2000*). Durant la PFMP, l'équipe pédagogique est tenue de suivre les élèves par le biais de visites effectuées sur le lieu de stage. Les élèves doivent quant à eux remettre un rapport à leur professeur qui comptera pour l'obtention du diplôme.

Dans l'enseignement professionnel, plusieurs voies sont possibles pour effectuer un stage : la voie scolaire, ou la voie de l'apprentissage. Par la voie scolaire, une convention est signée entre le chef d'établissement, le chef de l'organisme d'accueil et l'élève (ou parent si l'élève est mineur). Une convention type doit être respectée selon *la note de service n° 96-241 du 15 octobre 1996 (B.O.E.N. n° 38 du 24 octobre 1996)*. Cependant, durant la PFMP, l'élève

conserve son statut scolaire et ne devient pas salarié de l'entreprise. Par la voie de l'apprentissage, les élèves effectuent leurs PFMP durant toute l'année scolaire.

*(Source : Référentiel Certificat d'Aptitude Professionnelle – Employé de Vente Spécialisé
Référentiel Baccalauréat Professionnel Spécialité : Accueil - Relation clients et usagers)*

B. Le stage en Brevet de Technicien Supérieur (BTS)

Lors de leur formation, les étudiants en BTS Economie Sociale Familiale (ESF) sont amenés à effectuer deux stages pour un total de 13 semaines, réparties sur deux années. Les étudiants peuvent être accueillis dans diverses structures comme des associations, des services au sein de collectivités territoriales ou encore des organismes à caractère social. L'important lors du choix de la structure sera les compétences du professionnel qui va accueillir le stagiaire. Il est obligatoire pour les étudiants d'effectuer leurs deux stages dans deux secteurs d'activité différents.

Pendant son stage, l'étudiant est encadré par plusieurs personnes : un professeur tuteur désigné par l'équipe pédagogique et qui assure le suivi et l'encadrement de l'étudiant pendant ses différents stages et un maître de stage au sein de la structure d'accueil. Une collaboration étroite entre ces deux personnes est alors nécessaire, et passe par plusieurs visites sur le terrain et la fixation de plusieurs objectifs (qui seront ensuite évalués). A l'issue du dernier stage, le stagiaire élabore et met en place un projet qui va être en lien avec un ou plusieurs objectifs mis en place pendant le stage. Une note de synthèse devra alors être rédigée.

Le but principal du stage en BTS est de permettre aux étudiants de découvrir le milieu professionnel et sa diversité. Ils vont ainsi observer les différentes caractéristiques d'une structure ou d'un service, et de participer à son organisation quotidienne.

Il leur faudra alors, durant le stage, analyser les services de la structure, voir les différents partenariats et éventuellement, mettre en œuvre diverses actions. Il est important lors de ce stage, de se rapprocher du public pour pouvoir identifier leurs besoins et trouver les réponses qui seront adaptées.

(Source : Référentiel du BTS ESF)

III. Les hypothèses de recherche

Au cours de nos enquêtes auprès des élèves, nous tenteront de vérifier certaines hypothèses.

A. Hypothèses relatives au stage en lycée professionnel

Hypothèse 1 : Durant les PFMP, les élèves réutilisent les compétences primaires qu'ils ont acquises ; tandis que les compétences plus complexes sont mises de côté.

Avec cette première hypothèse, nous exposons l'idée que les élèves de lycée professionnel (BAC PRO ou CAP) ne réutilisent pas durant leur stage la totalité des compétences apprises en cours. En effet, ces élèves ont tendance à réemployer les compétences dites « primaires » et ne pas se servir de celles dites « secondaires ».

Par exemple, dans l'article *Discriminations dans l'accès au stage : du ressenti des élèves à l'intervention des enseignants* de Nicolas Farvaque, nous montre que l'intérêt du stage varie selon si l'élève a trouvé ce stage par lui-même ou s'il a été aidé. De plus, le stage va aussi dépendre de l'entreprise d'accueil, qui ne répondra pas toujours aux exigences évoquées dans le référentiel. Si l'entreprise d'accueil n'est pas optimale, les élèves ne pourront pas réutiliser toutes les compétences développées lors de leur formation.

Hypothèse 2 : Les PFMP viennent compléter la formation au lycée professionnel : c'est l'occasion pour les élèves d'acquérir de nouvelles compétences.

Avec cette deuxième hypothèse, nous exposons l'idée que les stages ont une utilité dans l'apprentissage des jeunes. En effet, en plus de leur procurer une expérience professionnelle, ils viennent compléter la formation reçue au lycée. C'est l'occasion pour les élèves d'apprendre la réalité du terrain, et d'acquérir des compétences : non présentes dans les référentiels ou étudiées superficiellement en classe par manque de temps ou de moyens.

Comme le montre l'article *Les jeunes jugent le travail : paroles de jeunes diplômés du baccalauréat professionnel* de Sophie Devineau, le stage apporte une réelle plus value à la formation du BAC PRO

B. Hypothèses relatives au stage en BTS

Hypothèse 3 : Au cours de leur stage, les étudiants sont dans la capacité de réinvestir toutes les compétences qu'ils ont acquises lors de leur formation au BTS.

Dans cette troisième hypothèse, nous avançons l'idée que les étudiants en BTS peuvent, lors de leurs stages, réutiliser toutes les compétences (générales et techniques) qu'ils ont apprises au cours de leur formation. Cette réutilisation est rendue possible grâce au niveau élevé du stage effectué, qui leur permet d'apprendre le métier (mise en situation réelle) et de mettre en application une grande partie de la formation.

On peut citer comme exemple, l'article *Le stage en entreprise : facteur de développement ? Un dispositif de formation structuré par des instruments langagiers* de Nadine DUBRUC qui montre l'importance des connaissances acquises lors de la formation des étudiants au cours de leurs stages. Le stage représente alors pour l'étudiant une occasion de réappliquer les connaissances qu'il a acquises au cours de sa formation dans un contexte plus professionnel.

Hypothèse 4 : Le stage en milieu professionnel permet aux étudiants d'acquérir une première expérience professionnelle, ce qui permet d'apporter à la formation un aspect plus concret du métier.

Par le biais de cette quatrième hypothèse, l'idée exprimée est que le stage effectué en BTS, permet aux étudiants de se créer une première expérience professionnelle qui sera valorisée par la suite et qui va leur apporter un aspect concret du métier qui pourra ensuite être réinvesti dans la formation fournie. Lors du stage, les étudiants sont face à une expérience réelle, ils sont confrontés à leur futur métier. Cette expérience va non seulement leur apporter des compétences supplémentaires, mais elle va aussi leur permettre de se conforter (ou non) dans leur choix de carrière.

Par exemple, l'article *L'importance du stage dans l'insertion professionnelle des étudiants* de Nicole Escourrou, explique que le stage permet à l'étudiant de compléter et d'enrichir les enseignements apportés par sa formation théorique dans un domaine plus professionnel (et par la même occasion d'être en action, en situation professionnelle). Les étudiants vont ainsi évoluer et améliorer leurs capacités et compétences ; et bénéficier d'une réelle expérience professionnelle.

Partie 2 : La méthodologie de recherche

I. La méthodologie

A. Justification du choix de la méthodologie

Pour traiter notre sujet, nous nous sommes appuyées sur les méthodologies utilisées lors des recherches équivalentes.

Dans un premier article, *Discriminations dans l'accès au stage : du ressenti des élèves à l'intervention des enseignants* de Nicolas Farvaque, l'auteur a effectué une enquête pour connaître les difficultés rencontrées par les élèves dans leur recherche de stage (pour démontrer les inégalités d'accès au stage), il démontre alors par le biais de cette enquête, que la qualité des stages va dépendre de l'entreprise d'accueil.

Nous avons donc décidé d'orienter notre méthodologie de recherche sur une enquête qui est menée par le biais de questionnaires ; comme par exemple, dans l'article *L'importance du stage dans l'insertion professionnelle des étudiants* où Nicole Escourrou effectue une enquête auprès d'étudiants. Ce deuxième article nous amènera à élaborer un questionnaire en deux approches : l'approche par la théorie (la formation) et l'approche par la pratique (les stages).

Pour être menée à bien, cette enquête, devra se faire auprès d'un public précis.

Par exemple, dans l'article *Les jeunes jugent le travail : paroles de jeunes diplômés du baccalauréat professionnel* Sophie Devineau effectue une enquête auprès de jeunes déjà diplômés. Un deuxième exemple : dans l'article *Le stage en entreprise : facteur de développement ? Un dispositif de formation structuré par des instruments langagiers*, Nadine DUBRUC choisit de « combiner plusieurs techniques de collectes ». L'échantillon sur lequel la recherche a été effectuée est un échantillon précis : une école d'ingénieur.

Le public choisi pour l'enquête doit être certes précis (type de formation), mais les classes choisies doivent être variées (plusieurs formations).

Dans l'article *L'effet de la qualité des stages sur l'insertion professionnelle des diplômés de l'enseignement supérieur*, J.F. GIRET et S. ISSEHNANE effectuent une enquête assez large (donc diversifiée) auprès de jeunes. Pour que notre recherche soit complète il nous faudra observer plusieurs types de stages : CAP, BAC PRO et BTS.

Pour conclure, notre méthodologie sera d'effectuer une enquête, par le biais de questionnaires diffusés à un public à la fois précis (choix de trois classes), mais suffisamment varié (CAP, BAC PRO et BTS).

B. Les items du questionnaire (cf. Annexes 2 et 3)

Lors de la rédaction de notre questionnaire, nous avons souhaité pouvoir vérifier ou infirmer les hypothèses énoncées plus haut. Cependant, nous avons également posé d'autres questions afin d'éventuellement faire ressortir des éléments supplémentaires aux hypothèses posées.

Même si les questions diffèrent en fonction de la classe interrogée, les thèmes présents dedans sont les mêmes ainsi que les objectifs visés.

• L'organisation d'accueil

Chaque questionnaire regroupe des questions liées à l'entreprise ou organisation d'accueil. Des éléments tels que le nom, le type de structure sont demandés. Pour aller plus loin, il est demandé aux élèves si l'organisation choisie recherchait ou non un stagiaire avant de le prendre un stage. Cet élément est présent dans l'enquête car il peut parfois jouer sur la pertinence du stage : peut être qu'une entreprise qui souhaitait d'elle-même accueillir un stagiaire proposera un stage plus intéressant qu'une autre ne désirant pas particulièrement recevoir un jeune. La durée du stage est également demandée aux élèves car elle diffère en fonction de la formation suivie. Elle peut parfois jouer un rôle dans l'intérêt du stage : s'il se révèle d'une durée trop courte, les élèves ou étudiants ne disposeront peut être pas suffisamment de temps pour effectuer des tâches intéressantes ou développer des projets.

• Les compétences réutilisées

Un tableau à remplir est proposé aux élèves. Il est composé de diverses compétences que les élèves rencontrent durant leur formation. Ces derniers ont simplement à remplir le tableau avec une échelle de 1 à 4 en jugeant pour chaque compétence si elle a été ou non réutilisée. Cette partie nous permet de constater concrètement quelles compétences ont été ou non réutilisées par les élèves pendant leur stage (nous pourrons connaître un aspect quantitatif). Ces tableaux nous permettront de vérifier ou non les hypothèses 1 et 3. En effet, à l'issue de cette enquête nous pourrons savoir si effectivement ce sont les compétences primaires qui

sont essentiellement réutilisées ou non par les lycéens professionnels ; et si les étudiants de BTS ont réellement l'opportunité de réinvestir leurs compétences.

• **Les tâches effectuées pendant le stage**

Nous demandons aux élèves de lister les tâches effectuées pendant le stage. Cela nous permet de savoir ce que les élèves ont fait durant leur stage et d'en tirer des conclusions. De plus, nous leur demandons de juger si ces tâches ont un lien ou non avec leur formation.

Cette partie nous permettra d'observer les compétences mises en œuvre pendant le stage et ainsi de vérifier l'ensemble des hypothèses. En effet, avec la liste des tâches effectuées nous pouvons vérifier si oui ou non le stage vient compléter la formation suivie.

• **L'utilité de la formation pour l'épanouissement en stage**

Nous proposons une série de questions en rapport avec l'utilité de recevoir une formation avant d'aller en stage. En effet, nous demandons par exemple aux élèves s'ils n'auraient pas pu effectuer certaines tâches sans avoir reçu de formation en établissement ; s'ils ont constaté que certaines tâches ne leur étaient pas confiées par manque de formation personnelle ; ou encore s'ils estiment que le stage était adapté à leur niveau et à leur formation.

Cette partie nous permet d'évaluer concrètement l'utilité de recevoir une formation au lycée avant de partir en stage. Cela nous permettra peut être de constater que la majorité des stages sont adaptés à la formation suivie par les élèves. Cet élément est d'autant plus important que l'équipe pédagogique se doit de vérifier la faisabilité du stage et la correspondance avec le référentiel de compétences et d'examen avant de l'accorder à l'élève.

Cette partie nous permettra également de vérifier l'hypothèse 1 et l'hypothèse 3 car nous pouvons réellement nous rendre compte de ce que les élèves auront l'occasion ou non d'effectuer pendant leur stage.

• **Le stage en complément de la formation**

Nous souhaitons connaître l'avis des élèves au sujet des bénéfices du stage. En effet, nous leur demandons par exemple s'ils ont le sentiment que le stage vient compléter ou nous la formation reçue en établissement. De plus, nous leur demandons s'ils pensent avoir acquis de nouvelles compétences à l'issue du stage. Cette dernière partie nous permet réellement de

nous rendre compte si le stage se limite à une application pratique des éléments étudiés en cours ou s'il va bien au-delà en fournissant un apprentissage supplémentaire aux jeunes. Cela nous permet de vérifier les hypothèses 2 et 4.

II. L'échantillon

Nous allons effectuer une enquête sur deux lycées différents : le Lycée Polyvalent Rive Gauche de Toulouse, et le Lycée François Mitterrand de Moissac.

A. Les élèves de lycée professionnel

Le premier lycée où l'enquête va être effectuée est le Lycée Polyvalent Rive Gauche de Toulouse (Haute-Garonne, 31) : il accueille l'enseignement général, technologique mais aussi professionnel. Plus précisément, le lycée professionnel accueille diverses formations : les baccalauréats professionnels Accueil Relation Clients Usagers (ARCU), Commerce, Gestion-Administration ; et les CAP Employé de Vente Spécialisé (EVS).

Sur ce lycée, l'enquête se fera plus spécifiquement dans deux classes : la classe de 1ère baccalauréat ARCU et de 1ère année CAP EVS option Services à la clientèle. C'est en effet dans ces deux classes que nous aurons l'occasion de faire des observations tout au long de l'année du fait de notre affectation pour le stage de titularisation.

La classe de 1ère baccalauréat professionnel ARCU, se compose de 22 élèves (21 filles, 1 garçon). Ce manque d'hétérogénéité est en partie dû au fait que le baccalauréat professionnel ARCU forme au métier d'hôte(sse) d'accueil ; profession qui attire davantage de filles que de garçons.

La classe de 1ère année de CAP EVS se compose de 12 élèves (7 filles, 5 garçons). La majeure partie de ces élèves ont suivi leur scolarité de collégien en Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté (SEGPA). Cette section spécialisée accueille les élèves présentant de grandes difficultés scolaires. La deuxième partie est composée d'élèves étrangers ne maîtrisant pas totalement la langue française. A l'issue de l'obtention du diplôme, les meilleurs élèves, pour ceux qui désirent continuer leurs études, sont orientés vers des baccalauréats professionnels ARCU ou Commerce.

B. Les étudiants de BTS

Le second lycée où l'enquête va être effectuée est le Lycée François Mitterrand de Moissac (Tarn et Garonne, 82). C'est un lycée général et technologique, qui accueille toutes les séries générales, mais aussi une série technologique : Sciences et Technologies Sanitaires et Sociales (STSS). Depuis deux ans, une section pour former au Brevet de Technicien Supérieur (BTS) a ouvert : le BTS ESF, une des suites logiques au Baccalauréat STSS.

C'est dans cette section, que nous avons l'opportunité d'effectuer nos observations à l'aide de notre stage de titularisation. Plus précisément au sein d'une des deux classes : les deuxièmes années. Le BTS étant une section professionnalisante, nous avons choisi d'effectuer notre enquête sur ce type d'élèves (étudiants et qui effectuent de longs stages).

La classe est composée de 17 élèves (16 filles et 1 garçon). Les étudiants ont tous effectué la première année du BTS au sein de ce lycée. Par contre, ils ont des provenances différentes en termes de baccalauréat, ce qui rend ce BTS et le niveau des élèves très hétérogène (dont certains provenant de BAC PRO ayant déjà effectué des stages).

III. L'administration du questionnaire

A. L'administration du questionnaire en lycée professionnel

• L'administration auprès des 1ères BAC PRO ARCU

Les élèves ont été sensibilisés à l'enquête effectuée sur les stages. Rédigée sous forme de compte rendu de stage, le questionnaire a été distribué aux élèves qui devront le compléter à l'issue de leur PFMP. Ce travail sera noté, ce qui permettra de récompenser les plus sérieux et faire s'activer les retardataires. Lors de la distribution des questionnaires, une explication des différents thèmes et questions a été faite. Cela a permis d'exprimer les attentes concrètes auprès des élèves et de leur expliquer comment remplir le questionnaire.

• L'administration auprès des CAP

L'administration auprès des CAP a été quelque peu différente. Ces élèves étant un peu moins scolaires que ceux de BAC PRO, il est plus difficile de récupérer un travail donné à effectuer à la maison. Ce constat a été fait à la fois durant l'année, auprès des différents professeurs,

mais également au cours des différentes années : le profil d'élèves étant le même chaque année. Pour cela, la décision de leur faire remplir en classe, à leur retour de stage a été prise. Cela permettra de récolter tous les questionnaires et de vérifier que ceux-ci soient bien remplis. Une brève explication du questionnaire a tout de même été faite, afin de leur montrer les éléments à observer pendant leur stage.

B. L'administration du questionnaire en BTS

L'administration du questionnaire auprès des étudiants en BTS ESF deuxième année, a été assez différente. Ces étudiants en BTS étudient maintenant dans le supérieur, ils sont tous majeurs et ont choisis d'être présents et de suivre cette formation. Ils ont suffisamment de recul et de bon sens pour comprendre l'importance du travail à faire (que ce soit en cours, à la maison ou pendant les stages), qu'il soit noté ou non. Ces étudiants étant suffisamment responsables, il a suffi de leur présenter le questionnaire en leur expliquant son importance dans une recherche effectuée par leur professeur. Ainsi chaque point du questionnaire a été vu et expliqué en cours (avant leur départ en stage). Il sera relevé à leur retour de stage.

IV. Le dépouillement

Une fois les questionnaires administrés auprès de nos élèves/étudiants, nous devons les dépouiller. Pour cela, nous avons utilisé le logiciel Ethnos (logiciel de traitement d'enquête : paramétrage, saisie des réponses, traitement). Nous avons fait le choix d'utiliser ce logiciel car d'une part nous le connaissons pour l'avoir travaillé avec les élèves, et d'autre part, cet outil permet de faciliter considérablement le dépouillement.

Voici comment nous avons procédé : Dans un premier temps, nous avons paramétré le questionnaire en choisissant à chaque fois le type de question adéquat. Nous avons effectué ceci pour chaque classe car les questionnaires varient à chaque fois. Dans un deuxième temps, nous avons saisi les réponses récoltées auprès de nos élèves/étudiants. Cette partie a été la plus délicate car pour certaines questions, nous leur avons demandé de développer leurs réponses. Il a donc fallu à chaque fois les résumer. Dans un troisième temps, nous avons procédé au tri de ces résultats et fait apparaître des tableaux. Enfin, et pour faciliter la mise en page et la qualité des tableaux nous avons exporté les résultats sur Excel. Cette manipulation nous a également permis par la suite d'effectuer certains calculs (cf. Annexe 1).

Partie 3 : Les résultats et la discussion

I. Les résultats (cf. Annexe 1)

Question 1 : L'entreprise/organisation d'accueil recherchait-elle un stagiaire lorsque vous avez postulé ?

Dans le cas du CAP, 2/3 des entreprises recherchaient un stagiaire, contrairement aux ARCU et BTS, où respectivement 77% et 94% des entreprises ne recherchaient pas de stagiaire.

Question 2 : Combien de temps a duré votre stage ?

Pour le lycée professionnel (CAP et ARCU), le stage était d'une durée de 4 semaines (3 semaines pour certains). Pour les BTS, il a duré 7 semaines.

Question 3 : Quelles tâches deviez-vous obligatoirement effectuer durant votre stage ?

Les tâches obligatoires à effectuer en CAP sont pour l'essentiel la vente et le conseil client. Pour les élèves en ARCU, c'est l'accueil en face à face et téléphonique.

Les étudiants de BTS avaient 4 tâches obligatoires identifiées par les 3/4 des étudiants : Concevoir et mettre en œuvre des projets ; Evaluer les actions ; Elaborer une communication ; Développer des actions et participer à la dynamique institutionnelle.

Question 4 : Combien de tâches effectuées sont en lien avec votre formation ?

En CAP, le nombre moyen de tâches en lien avec la formation est de 3, ce qui représente un peu plus de la moitié des tâches effectuées. En ARCU, le nombre moyen de ces tâches est de 7 par élèves, ce qui représente 80% des tâches.

En BTS, ce nombre moyen est de 7 tâches, ce qui représente 70% des tâches effectuées.

Question 5 : Combien de tâches effectuées ne sont pas en lien avec votre formation ?

En CAP, le nombre moyen de tâches sans lien avec la formation est de 3, ce qui représente un peu moins de la moitié des tâches effectuées. En ARCU, le nombre moyen de ces tâches est de 2 par élèves, ce qui ne représente que 20% des tâches.

En BTS, ce nombre moyen est de 3 tâches, ce qui représente 30% des tâches effectuées.

Question 6 : Avez-vous le sentiment d'avoir eu suffisamment d'autonomie durant votre stage ? Pour les élèves en ARCU, 91% (soit la majorité) ont eu un sentiment d'autonomie

pendant leur stage. Ce n'est pas le cas des élèves en CAP qui n'ont eu un sentiment d'autonomie qu'à 67%. Cette question n'a pas lieu d'être en BTS, qui sont en autonomie quasiment complète pendant leur stage.

Question 7 : Avez-vous eu le sentiment que sans la formation au lycée professionnel ou en BTS, vous n'auriez pas pu effectuer certaines tâches demandées pendant le stage ?

Sur l'ensemble de l'échantillon, 65% des élèves et étudiants ont eu le sentiment que sans leur formation ils n'auraient pas pu effectuer certaines tâches demandées pendant leur stage.

Question 8 : Pourquoi ? En CAP et ARCU, les élèves ont répondu que la formation est utile, car les CAP avaient besoin de connaître les étapes de la vente et comment se comporter avec les clients, tandis que les ARCU estiment l'accueil en face à face et téléphonique complexes. Les étudiants en BTS ont utilisé leur formation, car sinon ils n'auraient pas eu les connaissances suffisantes pour mener à bien leur mission. Certains élèves de l'échantillon ont répondu non car certaines tâches à effectuer n'étaient pas en lien avec la formation, simples à effectuer ou suffisamment expliquées par le tuteur.

Question 9 : Pendant votre stage, avez eu l'impression que certaines tâches ne vous ont pas été confiées par manque de formation ?

La réponse à cette question varie selon le niveau de formation : En CAP, les élèves ont répondu oui à 58% ; les élèves d'ARCU ont répondu oui à 41% ; et les étudiants de BTS n'ont répondu oui qu'à 29%.

Question 10 : Si oui, lesquelles ?

En CAP, les tâches qui n'ont pas été confiées aux élèves sont pour l'essentiel la tenue de caisse et les commandes. En ARCU, ce sont les appels téléphoniques, les rendez-vous clientèle ou certaines opérations (postales ou financières). En BTS, ce sont des tâches comme l'écrit de dossiers, ou des demandes administratives, la gestion de stock et l'utilisation de certains logiciels ou encore coordonner une équipe.

Question 11 : Durant votre stage, avez-vous eu l'impression que vous auriez pu exercer certaines tâches, mais que l'on ne vous a pas proposé de faire ?

Les élèves en ARCU n'ont pas eu cette impression (en majorité). Par contre, les élèves en CAP et les étudiants en BTS ont quand même eu cette impression pour 34% d'entre eux.

Question 12 : Si oui, lesquelles ? En CAP, les élèves ont regretté de ne pas pouvoir avoir un contact avec le client (vente) et le rangement de caddies. En ARCU, un élève aurait pu s'occuper de la partie presse et impression des affiches. Enfin en BTS, les tâches non proposées sont plus nombreuses : la gestion et le réaménagement des stocks, l'entretien avec un résident, l'animation d'une réunion ou d'un atelier et l'accueil.

Question 13 : Avez-vous eu l'impression que votre stage vous a permis d'exploiter l'ensemble de vos connaissances et qu'il était adapté à votre formation ?

Le stage a semblé être adapté pour une majorité des élèves d'ARCU, les résultats sont plus mitigés pour les étudiants en BTS : 60% seulement le pensent. Pour les élèves de CAP, seule la moitié des élèves pensent que le stage était adapté à leur formation.

Question 14 : Expliquez : Pour l'échantillon, les élèves et étudiants ont eu l'impression que le stage leur a permis d'exploiter l'ensemble des connaissances, car les tâches étaient effectivement liées à la formation et cette expérience leur a fait découvrir le métier de façon concrète. Par contre, ceux qui n'ont pas eu cette impression ont estimé que : le stage était inadapté pour 4 élèves en CAP, 3 élèves d'ARCU n'ont pas fait d'accueil et 7 étudiants de BTS ont estimé que la structure ne permettait pas d'exploiter suffisamment leurs connaissances.

Question 15 : Selon-vous, ce stage vient-il compléter votre formation ?

Pour les élèves d'ARCU et de BTS, le stage vient compléter leur formation (respectivement 91% et 100%). Par contre, les élèves de CAP sont plus mitigés : 58% ont répondu oui.

Question 16 : Avez-vous le sentiment d'avoir acquis de nouvelles compétences durant votre stage, en plus de celles acquises en cours ?

En majorité pour les élèves d'ARCU et les étudiants en BTS, l'échantillon a eu le sentiment d'acquérir de nouvelles compétences pendant leur stage (respectivement 77% et 65%). Ce n'est pas le cas des élèves de CAP qui ne le pensent qu'à hauteur de 25%.

Question 17 : Si oui, lesquelles ? Nouvelles compétences acquises : ARCU : L'accueil, la tenue du guichet ou de la caisse, l'utilisation de logiciels et la gestion du stress. CAP : La mise en place et l'utilisation des antivols, avoir une nouvelle expérience professionnelle et savoir faire la mise en rayon. BTS : Gestion du budget collectif, les entretiens.

Tableau de compétences ARCU

1 = Pas du tout utilisée ; 2 = Peu utilisée ; 3 = Régulièrement utilisée ; 4 = Beaucoup utilisée

Gestion de la fonction accueil :

	1	2	3	4	Total
Rendre opérationnel son environnement de travail	2 9,1%	3 13,6%	3 13,6%	14 63,6%	22
Organiser et hiérarchiser ses activités	5 22,7%	2 9,1%	7 31,8%	8 36,4%	22
Maîtriser les équipements et les logiciels dédiés à l'accueil	4 18,2%		4 18,2%	14 63,6%	22
Gérer la signalétique	7 31,8%	3 13,6%	8 36,4%	4 18,2%	22
Concevoir de courts messages écrits et oraux (affichage, annonce micro)	8 36,4%	5 22,7%	1 4,5%	8 36,4%	22
Gérer simultanément les clients/usagers et les appels téléphoniques	4 18,2%		6 27,3%	12 54,5%	22
Organiser l'attente des clients/usagers	2 9,1%		7 31,8%	13 59,1%	22
Collecter des informations (ex : questionnaire de satisfaction)	13 59,1%	4 18,2%		5 22,7%	22
Saisir et traiter les données dans un tableur (ex : Excel)	12 54,5%	4 18,2%	3 13,6%	3 13,6%	22
Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes (ex : Ethnos)	19 86,4%	2 9,1%	1 4,5%		22
Transmettre des suggestions/critiques	12 54,5%	2 9,1%	6 27,3%	2 9,1%	22
Total	88 36,4%	25 10,3%	46 19,0%	83 34,3%	242

Pour la « gestion de la fonction accueil », les élèves sont partagés. Soit ils n'ont pas du tout réutilisé ces compétences (36,4%) soit au contraire ils les ont beaucoup réutilisées (34,3%). Plus en détails, la compétence la plus réutilisée est « Organiser l'attente des clients/usagers » car 20 élèves sur 22 l'ont soit beaucoup ou régulièrement utilisée. En revanche, 86,4% des élèves n'ont pas « Utiliser un logiciel de traitement d'enquête » ; c'est la moins réemployée.

Accueil téléphonique :

	1	2	3	4	Total
Maîtriser les fonctionnalités du standard	10 45,5%	1 4,5%	1 4,5%	10 45,5%	22
Accueillir, saluer, se présenter	9 40,9%	1 4,5%		12 54,5%	22
Identifier l'interlocuteur	9 40,9%	1 4,5%	1 4,5%	11 50,0%	22
Ecouter la demande en optimisant la durée de l'échange	8 36,4%	1 4,5%	3 13,6%	10 45,5%	22
Cerner la nature de la demande et reformuler	8 36,4%	2 9,1%	3 13,6%	9 40,9%	22
Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande	12 54,5%	1 4,5%	4 18,2%	5 22,7%	22
Annoncer l'interlocuteur et sa demande	12 54,5%	1 4,5%	3 13,6%	6 27,3%	22
Respecter les consignes et la demande	10 45,5%	3 13,6%		9 40,9%	22
Noter clairement le rendez-vous	9 40,9%	4 18,2%		9 40,9%	22
Informé clairement l'interlocuteur	9 40,9%	3 13,6%	3 13,6%	7 31,8%	22
Vérifier la satisfaction de la demande	10 45,5%	2 9,1%	2 9,1%	8 36,4%	22
Conclure l'échange et saluer	9 40,9%	1 4,5%		12 54,5%	22
Total	115 43,6%	21 8,0%	20 7,6%	108 40,9%	264

Dans la matière « accueil téléphonique », les élèves ont soit beaucoup réutilisé ces compétences (40,9%), soit pas du tout (43,6%). Plus en détails, les élèves lors d'échanges téléphoniques ont réutilisé les compétences liées l'accueil et à la conclusion d'un appel (54,5%) ; mais n'ont pas réutilisé de compétences telles que « Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande » ou « Annoncer l'interlocuteur et sa demande » (54,5%).

Accueil en face à face :

	1	2	3	4	Total
Saluer et recevoir le client/usager	1 4,5%			21 95,5%	22
Identifier et caractériser le visiteur	1 4,5%	1 4,5%	1 4,5%	19 86,4%	22
Identifier, contrôler la nature de la demande		2 9,1%	1 4,5%	19 86,4%	22
Consulter la documentation interne	5 22,7%	3 13,6%	3 13,6%	11 50,0%	22
Ecouter, questionner, reformuler afin de cerner la demande	1 4,5%		1 4,5%	20 90,9%	22
Qualifier la demande	2 9,1%		6 27,3%	14 63,6%	22
Repérer et sélectionner l'information	2 9,1%	1 4,5%	6 27,3%	13 59,1%	22
Identifier l'interlocuteur interne	2 9,1%	2 9,1%	3 13,6%	15 68,2%	22
Annoncer le client/usager	2 9,1%	2 9,1%	5 22,7%	13 59,1%	22
Guider, accompagner le client/usager	1 4,5%	2 9,1%	2 9,1%	17 77,3%	22
Vérifier le contenu d'un dossier remis par le client/usager	5 22,7%	5 22,7%	3 13,6%	9 40,9%	22
Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente	3 13,6%		5 22,7%	14 63,6%	22
Evaluer le temps d'attente et en tenir informé le client/usager	5 22,7%	2 9,1%	6 27,3%	9 40,9%	22
Relancer le collaborateur concerné par la visite	4 18,2%	3 13,6%	8 36,4%	7 31,8%	22
Hiérarchiser les demandes pour l'organisation de l'attente	7 31,8%	3 13,6%	6 27,3%	6 27,3%	22
Inscrire un rendez-vous	6 27,3%	2 9,1%	1 4,5%	13 59,1%	22
Retranscrire une demande verbale	3 13,6%	3 13,6%	4 18,2%	12 54,5%	22
Transmettre, diffuser un message	2 9,1%	1 4,5%	5 22,7%	14 63,6%	22
Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager	4 18,2%	1 4,5%	4 18,2%	13 59,1%	22
Conclure l'échange et saluer le client/usager	1 4,5%		1 4,5%	20 90,9%	22
Total	57 13,0%	33 7,5%	71 16,1%	279 63,4%	440

Dans la matière « accueil en face à face », les élèves ont majoritairement réutilisé les compétences qui y sont liées (63,4%). Plus en détails, la quasi-totalité des élèves ont beaucoup réutilisé les compétences « Saluer et recevoir le client/usager » (95,5%) ; « Ecouter, questionner, reformuler afin de cerner la demande » (90,9%) et « Conclure l'échange et saluer le client/usager » (90,9%). En revanche, la compétence la moins réutilisée par les élèves pendant leur stage est « Hiérarchiser les demandes pour l'organisation de l'attente » (31,8%).

Tableau de compétences BTS

	1	2	3	4	Total
Analyser les besoins d'un public			2 11,8%	15 88,2%	17
Assurer une veille technique, scientifique et juridique	5 29,4%	7 41,2%	3 17,6%	2 11,8%	17
Réaliser une étude technique dans les domaines de la consommation, du budget, de l'habitat ...			6 35,3%	11 64,7%	17
Concevoir et mettre en œuvre des projets pour la gestion locale de l'environnement avec les h...	12 70,6%		3 17,6%	2 11,8%	17
Elaborer un budget ; constituer le dossier de financement	7 41,2%	4 23,5%	2 11,8%	4 23,5%	17
Gérer le budget d'une action individuelle ou collective	5 29,4%	6 35,3%	2 11,8%	4 23,5%	17
Assurer la qualité du service rendu		2 11,8%	5 29,4%	10 58,8%	17
Coordonner une équipe	4 23,5%	8 47,1%	3 17,6%	2 11,8%	17
Impulser et/ou concevoir et/ou conduire des actions de conseil, d'animation et de formation ...	1 5,9%		1 5,9%	15 88,2%	17
Evaluer les actions mises en place	2 11,8%		4 23,5%	11 64,7%	17
Elaborer une communication à destination de différents publics	3 17,6%	1 5,9%	3 17,6%	10 58,8%	17
Développer des actions en partenariat, en réseau et participer à la dynamique institutionnelle	1 5,9%	2 11,8%	5 29,4%	9 52,9%	17
Respecter les logiques institutionnelles et les stratégies organisationnelles	1 5,9%	1 5,9%	5 29,4%	10 58,8%	17
Participer à l'élaboration de documents contractuels avec les partenaires	7 41,2%	3 17,6%	5 29,4%	2 11,8%	17
Gérer les produits, les matériels, les équipements	4 23,5%	1 5,9%	4 23,5%	8 47,1%	17
Assurer une veille de l'état des espaces de vie	7 41,2%	1 5,9%	3 17,6%	6 35,3%	17
Planifier et/ou coordonner des activités au sein d'un service ou d'un établissement	1 5,9%	4 23,5%	7 41,2%	5 29,4%	17
Total	60 20,8%	40 13,8%	63 21,8%	126 43,6%	289

Lors de leur stage, les étudiants de BTS semblent avoir beaucoup réinvesti leurs compétences (43,6%). Les compétences non réutilisées représentent elles 20,8%. Les compétences les plus réutilisées par les élèves sont « Analyser les besoins d'un public » et « Impulser et/ou concevoir et/ou conduire des actions de conseil [...] » (88,2%). En revanche, la compétence la moins utilisée pendant le stage est « Concevoir et mettre en œuvre des projets [...] » puisque 12 élèves sur 17 ont estimé ne pas du tout avoir ré exploité cette compétence.

Tableau de compétences CAP

	1	2	3	4	Total
Utiliser un langage approprié à la situation et à l'interlocuteur		1 8,3%	4 33,3%	7 58,3%	12
Identifier les différents services et prestations proposées par l'entreprise	1 8,3%	1 8,3%	4 33,3%	6 50,0%	12
Repérer les personnes ressources (personnel qui peut vous venir en aide)		1 8,3%	2 16,7%	9 75,0%	12
Accueillir les clients/usagers	3 25,0%	3 25,0%	1 8,3%	5 41,7%	12
Utiliser la méthode SBAM (Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci)		1 8,3%	3 25,0%	8 66,7%	12
Ecouter la demande des clients			3 25,0%	9 75,0%	12
Tenir compte des différences entre les clients (proposer une offre adaptée)	4 33,3%	2 16,7%	3 25,0%	3 25,0%	12
Répondre aux demandes des clients		3 25,0%	2 16,7%	7 58,3%	12
Orienter le client dans un espace défini	2 16,7%	2 16,7%	5 41,7%	3 25,0%	12
Repérer les utilisateurs en difficultés	5 41,7%	1 8,3%	1 8,3%	5 41,7%	12
Aider les utilisations en difficultés	4 33,3%	1 8,3%	3 25,0%	4 33,3%	12
Utiliser les outils mis à votre disposition sur le site	5 41,7%	3 25,0%	3 25,0%	1 8,3%	12
Saluer le client			4 33,3%	8 66,7%	12
Détecter le moment d'intervention	4 33,3%	1 8,3%	3 25,0%	4 33,3%	12
Questionner le client sur ses besoins	2 16,7%	2 16,7%	6 50,0%	2 16,7%	12
Présenter les produits correspondants aux besoins du client	3 25,0%	3 25,0%	6 50,0%		12
Démontrer les points forts du produit	7 58,3%	1 8,3%	3 25,0%	1 8,3%	12
Argumenter en utilisant la technique de l'argumentaire	6 50,0%	5 41,7%	1 8,3%		12
Conclure la vente	4 33,3%	4 33,3%	1 8,3%	3 25,0%	12
Emballer les produits	5 41,7%	1 8,3%	1 8,3%	5 41,7%	12
Prendre congé	1 8,3%	1 8,3%	3 25,0%	7 58,3%	12
Total	56 22,2%	37 14,7%	62 24,6%	97 38,5%	252

Si l'on observe les compétences réutilisées par les CAP, les résultats sont beaucoup plus mitigés. En effet, les compétences la plus réutilisée par les élèves sont « repérer les personnes ressources » et « Ecouter la demande du client » (75%). En revanche, la compétence la moins réutilisée est « Argumenter en utilisant la technique de l'argumentaire » qui a été peu utilisée (41,7%) voire même pas du tout (50%).

II. La discussion

A. L'interprétation des résultats

Après avoir analysé les différents résultats, nous pouvons désormais nous concentrer sur les hypothèses énoncées précédemment.

Dans une première hypothèse, nous souhaitons vérifier que durant les PFMP, les élèves utilisent les compétences primaires auxquelles ils sont formés au lycée, tandis qu'ils ne réutilisent pas les compétences perçues comme plus complexes.

Tout d'abord, les compétences primaires pour les CAP sont les compétences liées à la vente directement. En effet, ils suivent un CAP « Employé de Vente Spécialisé » : ils sont donc formés au métier de vendeur. Les compétences secondaires, sont celles liées à leur option : Services à la clientèle (aider les clients en difficultés, les orienter vers les bons services...).

Du côté des ARCU, les élèves apprennent le métier d'hôte(sse) d'accueil. Par conséquent, ils sont prioritairement formés à l'accueil des clients (en face à face ou au téléphone). Les compétences secondaires sont celles liées aux autres activités du BAC PRO (gestion de la fonction accueil). Cette matière offre des compétences supplémentaires aux élèves pour leur permettre d'être plus polyvalent dans le milieu du travail.

Dans la question 3, l'essentiel des élèves ont indiqué que les tâches obligatoires à effectuer pendant le stage sont celles liées à leurs compétences primaires. Ainsi, nous pouvons déjà constater que si les élèves sont de base orientés afin de réutiliser ces compétences durant le stage, il n'est pas étonnant qu'ils les réutilisent au détriment des compétences secondaires.

Dans la question 6, si les élèves de CAP n'ont pas eu suffisamment d'autonomie, il est difficile pour eux de ré exploiter leurs compétences, et encore plus les secondaires puisque les tuteurs auront tendance à faire faire aux stagiaires les activités de base de leur métier.

Avec les questions 7 et 8, la majorité des élèves a estimé que sans formation au lycée, ils n'auraient pas pu effectuer certaines tâches durant leur stage. Ces réponses montrent l'importance d'être formé avant d'aller en stage et exploiter un maximum de compétences.

Dans les questions 13 et 14, la majorité des élèves d'ARCU pense que le stage était adapté à leur formation et qu'il leur a permis de ré exploiter l'ensemble de leurs connaissances. Ainsi, ces élèves semblent réutiliser leurs compétences primaires et secondaires. En revanche, seule la moitié des CAP le pense : certains élèves n'ont pas eu de contact avec les clients et n'ont ainsi même pas pu réutiliser leurs compétences primaires.

Enfin, si l'on s'intéresse aux tableaux de compétences remplis par les élèves, pour les ARCU l'activité la plus effectuée durant leur stage est l'accueil en face à face ; qui fait partie des compétences primaires. En revanche, peu d'élèves ont réellement réutilisé les compétences liées à la gestion de la fonction accueil ; qui fait partie des compétences secondaires. Concernant l'accueil téléphonique, compétence primaire qui devait être réutilisée pendant le

stage, les élèves sont mitigés : ceci est peut être dû au fait que les tuteurs de stage leur ont laissé ou non la possibilité de s'entretenir avec les clients au téléphone. Du côté des CAP, les élèves ne semblent pas totalement avoir réutilisé leurs compétences primaires : peu d'entre eux ont eu l'occasion de réellement argumenter et vendre. En revanche, les compétences les plus réutilisées sont des compétences secondaires. Cet aspect indique clairement que les élèves n'étaient pas dans la capacité totale de gérer seuls des clients, de vendre des produits.

En conclusion nous ne pouvons pas confirmer cette première hypothèse. En effet, du côté des BAC PRO, l'accueil téléphonique qui fait partie des compétences primaires n'est pas réellement réutilisée par les élèves. Les compétences liées à la gestion de la fonction accueil sont, elles, effectivement laissées de côté pendant les stages. Pour les CAP, l'hypothèse s'infirme totalement : beaucoup d'entre eux n'ont clairement pas pu exercer de vente durant leur stage et les élèves ont alors beaucoup plus réutilisé leurs compétences secondaires.

Dans une deuxième hypothèse, nous souhaitons vérifier que les stages viennent compléter la formation des élèves, que c'est l'occasion d'acquérir de nouvelles compétences.

Dans les questions 4 et 5, la majorité des tâches effectuées par les BAC PRO sont en lien avec leur formation. On conclut donc que ces élèves ont eu peu l'occasion de découvrir de nouvelles tâches. En revanche, la moitié des tâches effectuées par les CAP étaient nouvelles. Cela a eu un côté bénéfique pour eux : le stage leur a fait découvrir de nouvelles compétences. Dans les questions 7 et 8, les élèves estiment pour la plupart que sans leur formation au lycée ils n'auraient pas pu effectuer certaines tâches. Cela nous indique que si le stage peut être un complément, la formation au préalable reste primordiale pour l'apprentissage des élèves.

Dans la question 9, la moitié des CAP ont eu le sentiment que certaines tâches ne leur avaient pas été confiées par manque de formation. Nous rencontrons ici une des limites du stage : il est censé permettre aux élèves d'apprendre de nouvelles compétences. Ainsi, si les élèves manquent de formation dans un domaine, ils devraient pouvoir apprendre en milieu professionnel. Les ARCU n'ont quant à eux pas eu cette impression.

Avec la question 11, si les ARCU ont eu le sentiment que toutes les tâches possibles leur ont été proposées et que donc leur stage semblait plutôt adapté à leur formation, en revanche plusieurs élèves de CAP ont eu le sentiment contraire. Ceci est problématique puisque si l'élève a un certain nombre de compétences, l'entreprise est censée lui proposer des tâches qui lui permettent de les ré exploiter.

Ces ressentis se confirment ainsi avec la question 15, car si la majorité des ARCU va dans ce sens, ce n'est pas le cas pour les CAP pour qui presque la moitié ne pense pas que le stage vient compléter leur formation.

Enfin, le bilan des élèves sonne à la question 16 : les élèves d'ARCU pensent effectivement avoir acquis de nouvelles compétences durant leur stage, lieu d'apprentissage. En revanche, une grande majorité des CAP ne pense clairement pas avoir acquis de nouvelles compétences. Ceci peut être dû au fait que les lieux de stage ne leur permettait pas.

En conclusion, nous pouvons confirmer cette hypothèse pour les BAC PRO : le stage a été l'occasion pour la majorité des élèves d'apprendre de nouvelles compétences et ainsi compléter leur apprentissage. En revanche, ce n'est pas le cas des CAP : un bon nombre, sans aller jusqu'à parler de majorité, n'a pas vécu son stage comme un lieu d'apprentissage. Ceci peut être dû au manque de confiance des tuteurs accordé à leurs stagiaires.

Dans une troisième hypothèse, nous voulons vérifier qu'au cours de leur stage, les BTS peuvent réinvestir toutes les compétences acquises au cours de leur formation.

Avec la question 3, on observe que les étudiants en BTS avaient 4 tâches obligatoires à effectuer pendant le stage (au cours de leurs 13 semaines de stage, dont 7 la deuxième année : question 1, ils doivent valider l'ensemble de leurs compétences).

La question 4, montre que 70% des tâches effectuées étaient bien en lien avec la formation au BTS, les étudiants ont donc pu réinvestir de manière concrète leurs compétences.

Les questions 7 et 8, prouvent que la majorité des étudiants pensent que sans leur formation, certaines tâches n'auraient pas pu être effectuées, souvent à cause d'un manque de connaissances. La formation est donc importante pour que le stage se déroule bien.

Avec les questions 9 et 10, on observe que le manque de formation a empêché les étudiants de faire certaines tâches, mais seulement à hauteur de 29%, ce qui reste raisonnable. Les tâches non confiées sont souvent en lien avec la troisième année.

Les réponses aux questions 13 et 14, sont mitigées, car 60% des étudiants pensent que leur stage leur a permis d'exploiter l'ensemble de leurs connaissances. Les autres ont estimé que la structure d'accueil ne leur permettait pas. On se posera alors la question de la cohérence entre le stage effectué et la structure qui a accueilli l'étudiant : qui la plupart du temps ne cherchait pas de stagiaire (cf. question 1).

Enfin, le tableau de compétences des BTS nous montre que les étudiants ont majoritairement beaucoup réinvesti leurs compétences (celles non réutilisées ne représentant que 20%) ; les

plus réutilisées étant les compétences obligatoires. Le résultat est alors mitigé, puisque plus de la moitié des étudiants n'ont pas réutilisé une des compétences obligatoires au cours du stage.

En conclusion de cette troisième hypothèse, nous pouvons dire qu'elle est vérifiée, car dans l'ensemble, les étudiants de BTS estiment avoir réutilisé la plupart des compétences acquises au cours de leur formation et, de plus, sans cette formation préalable, ils n'auraient pas été dans la capacité d'effectuer correctement leur stage. Cependant ce résultat reste mitigé car certains étudiants estiment que la structure d'accueil ne leur a pas permis d'exploiter toutes les compétences acquises.

En quatrième et dernière hypothèse, nous voulions savoir si le stage en milieu professionnel permettait aux étudiants d'acquérir une première expérience professionnelle et d'apporter alors un aspect plus concret à leur futur métier (acquérir de nouvelles compétences).

La question 5 montre que les étudiants en BTS n'ont effectué que peu de tâches qui n'étaient pas en lien direct avec leur formation, mais elles viennent alors la compléter et leur faire découvrir un aspect du métier qu'ils ne connaissaient pas.

Avec les réponses aux questions 11 et 12, on observe que plusieurs étudiants auraient pu effectuer plus de tâches que celles qui leur ont été confiées. Il y a donc ici une perte d'expérience : les étudiants auraient pu effectuer ces tâches pour lesquelles ils sont formés, ce qui leur aurait permis d'adapter leur formation à leur futur métier de manière plus concrète.

La question 15 prouve que pour la totalité des étudiants en BTS, le stage vient compléter la formation. Cette question aide à valider notre hypothèse.

Enfin, grâce aux questions 16 et 17, nous pouvons dire que les étudiants ont effectivement acquis de nouvelles compétences, le stage vient donc bien compléter leur formation.

En conclusion de cette dernière hypothèse, nous pouvons dire qu'elle est vérifiée, car le stage en milieu professionnel a effectivement permis aux étudiants de bénéficier d'une première expérience professionnelle (dans le domaine de l'ESF). Cette expérience leur a permis d'acquérir de nouvelles compétences et donc d'apporter un aspect cette fois concret à la formation suivie.

B. Les limites de la recherche

Après avoir effectué notre mémoire de recherche et plus précisément notre enquête, nous relevons quelques limites.

Tout d'abord, avec le recul, nous trouvons l'échantillon d'élèves interrogés trop petit. En effet, si l'on fait le constat, nous n'avons interrogé que 12 élèves de CAP, 22 de Baccalauréat Professionnel et 17 de BTS. Nous aurions alors pu étendre davantage notre recherche et interroger plus de classes. Ainsi notre échantillon aurait été plus représentatif.

De plus, notre échantillon semble trop précis. En effet, nous avons interrogé pour chaque niveau des élèves provenant d'un seul type de diplôme. Peut être que si nous avions questionné des élèves de BAC PRO Commerce, ou de BTS MUC (Management des Unités Commerciales), par exemple, nos résultats auraient peut être été différents car les compétences de ces diplômes sont différentes des autres.

Enfin, il aurait été plus intéressant d'effectuer une enquête sur le plus long terme. Par exemple, suivre les élèves sur plusieurs stages et non sur un seul. On aurait pu constater une évolution au fil de l'apprentissage de nouvelles compétences durant les formations.

C. Les pistes de réflexion

Suite à la rédaction de ce mémoire, nous avons songé à diverses pistes de réflexions qui pourraient être exploitées dans des recherches futures.

Par exemple, une recherche sur le lien entre l'intérêt d'un stage (exploitation des compétences acquises et apprentissage de nouvelles) et le lieu où il est effectué, c'est-à-dire, savoir si le terrain de stage permet à l'élève ou à l'étudiant d'avoir un stage qu'il qualifiera d'utile.

De plus, une recherche supplémentaire, pourrait porter sur le lien entre le niveau de l'élève ou étudiant (ses résultats au lycée) et la possibilité qu'il a à ré exploiter les compétences acquises dans sa formation : savoir si son niveau en classe rend l'accès au stage plus aisé.

Enfin, il serait intéressant de se poser la question suivante : comment faire en sorte que les stages effectués répondent bien aux attentes de la formation ? Par exemple, vérifier en amont les terrains de stage, les tâches prévues et les objectifs fixés avec le tuteur. Mais cela demande un gros travail préparatoire, non seulement lors de l'information aux élèves et étudiants, mais aussi lorsque les terrains doivent être validés.

Conclusion

Effectuer un stage est une occasion pour les élèves et étudiants : à la fois de mettre en pratique la théorie étudiée pendant la classe (les compétences acquises) et d'acquérir une réelle expérience de terrain (voire professionnelle), où il va pouvoir compléter sa formation théorique en appliquant une partie pratique et développer ainsi de nouvelles compétences.

Ainsi, nous avons pu observer tout au long de cette recherche, que les élèves et étudiants peuvent effectivement réutiliser une grande partie des compétences acquises en formation lors de leur stage. En revanche, le problème sera posé par les terrains de stage et le niveau de certains élèves qui ne vont pas permettre de développer de nouvelles compétences et d'apprécier « l'utilité » du stage.

Il sera alors important de noter une chose : les stages pour des étudiants (post bac) seront plus adaptés, car le niveau de l'étudiant va lui permettre de se poster en réelle situation d'apprentissage du métier (complète autonomie et compétences atteintes). Contrairement à des stages de niveau inférieur (niveau lycée), où les élèves n'ont pas la connaissance suffisante du métier et des terrains de stages suffisamment permissifs pour leur permettre d'apprendre la totalité du métier et d'acquérir alors une vraie expérience « professionnelle ».

Pour conclure sur ce mémoire de recherche, nous pouvons dire qu'un stage a toujours son utilité, puisqu'il permet à tout élève ou étudiant de se confronter à la réalité du métier et du monde professionnel. Cependant il n'est pas toujours évident de faire un lien direct avec la formation qu'il suit en cours.

Bibliographie

- Référentiels :

Référentiel Certificat d'Aptitude Professionnelle – Employé de Vente Spécialisé (EVS)

Référentiel Baccalauréat Professionnel Spécialité : Accueil - Relation clients et usagers (ARCU)

Référentiel Brevet de Technicien Supérieur en Economie Sociale Familiale (ESF)

- Articles :

DEVINEAU Sophie (2006), « *Les jeunes jugent le travail : paroles de jeunes diplômés du baccalauréat professionnel* »

(Tiré de la revue Formation-Emploi : <http://formationemploi.revues.org/2551#tocto1n1>)

DUBRUC Nadine (2009), « *Le stage en entreprise : facteur de développement ? Un dispositif de formation structuré par des instruments langagiers* »

(Thèse de doctorat)

ESCOURROU Nicole (2008), « *L'importance du stage dans l'insertion professionnelle des étudiants* »

(Collection « Relief » n°24 du Céreq, 12 pages (pages 143 à 154 sur 476))

FARVAQUE Nicolas (2009), « *Discriminations dans l'accès au stage : du ressenti des élèves à l'intervention des enseignants* »

(Tiré de la revue Formation-Emploi : <http://formationemploi.revues.org/1803>)

GIRET Jean-François et ISSEHNANE Sabina (2012), « *L'effet de la qualité des stages sur l'insertion professionnelle des diplômés de l'enseignement supérieur* »

(Tiré de la revue Formation-Emploi : <http://formationemploi.revues.org/3514>)

Annexes

Annexe 1 : Extrait des résultats

Question 1 : L'entreprise/organisation d'accueil recherchait-elle un stagiaire lorsque vous avez postulé ?

CAP	Effectif	%
Oui	8	66,7
Non	4	33,3
Total	12	100

ARCU	Effectif	%
Oui	5	22,7
Non	17	77,3
Total	22	100

BTS	Effectif	%
Oui	1	6
Non	16	94
Total	17	100

Question 4 : Combien de tâches effectuées sont en lien avec votre formation ?

	CAP	ARCU	BTS
Nombre de répondants	12	22	17
Nombre moyen des tâches effectuées en lien avec la formation	3	7	7
Total des tâches effectuées en lien avec la formation	31	150	114
Pourcentage sur le total	51,7%	79,4%	70,8%

Question 5 : Combien de tâches effectuées ne sont pas en lien avec votre formation ?

	CAP	ARCU	BTS
Nombre de répondants	12	22	17
Nombre moyen des tâches effectuées sans lien avec la formation	3	2	3
Total des tâches effectuées sans lien avec la formation	29	39	47
Pourcentage sur le total	48,3%	20,6%	29,2%

Question 7 : Avez-vous eu le sentiment que sans la formation au lycée professionnel ou en BTS, vous n'auriez pas pu effectuer certaines tâches demandées pendant le stage ?

CAP	Effectif	%
Oui	8	66,7
Non	4	33,3
Total	12	100

ARCU	Effectif	%
Oui	14	63,6
Non	8	36,4
Total	22	100

BTS	Effectif	%
Oui	11	64,7
Non	6	35,3
Total	17	100

Question 9 : Pendant votre stage, avez eu l'impression que certaines tâches ne vous ont pas été confiées par manque de formation ?

CAP	Effectif	%
Oui	7	58,3
Non	5	41,7
Total	12	100

ARCU	Effectif	%
Oui	9	41
Non	13	59
Total	22	100

BTS	Effectif	%
Oui	5	29,4
Non	12	70,6
Total	17	100

Question 11 : Durant votre stage, avez-vous eu l'impression que vous auriez pu exercer certaines tâches, mais que l'on ne vous a pas proposé de faire ?

CAP	Effectif	%
Oui	4	33,3
Non	8	66,7
Total	12	100

ARCU	Effectif	%
Oui	1	4,5
Non	21	95,5
Total	22	100

BTS	Effectif	%
Oui	6	35,3
Non	11	64,7
Total	17	100

Question 13 : Avez-vous eu l'impression que votre stage vous a permis d'exploiter l'ensemble de vos connaissances et qu'il était adapté à votre formation ?

CAP	Effectif	%
Oui	6	50
Non	6	50
Total	12	100

ARCU	Effectif	%
Oui	19	86,4
Non	3	13,6
Total	22	100

BTS	Effectif	%
Oui	10	58,8
Non	7	41,2
Total	17	100

Question 15 : Selon-vous, ce stage vient-il compléter votre formation ?

CAP	Effectif	%
Oui	7	58,3
Non	5	41,7
Total	12	100

ARCU	Effectif	%
Oui	20	91
Non	2	9
Total	22	100

BTS	Effectif	%
Oui	17	100
Non	0	0
Total	17	100

Question 16 : Avez-vous le sentiment d'avoir acquis de nouvelles compétences durant votre stage, en plus de celles acquises en cours ?

CAP	Effectif	%
Oui	3	25
Non	9	75
Total	12	100

ARCU	Effectif	%
Oui	17	77,3
Non	5	22,7
Total	22	100

BTS	Effectif	%
Oui	11	64,7
Non	6	35,3
Total	17	100

Annexe 2 : Questionnaire n°1 – BAC PRO ARCU (*même questionnaire pour les CAP, seules les compétences changent*)

Compte rendu de stage

Classe :

Nom et prénom de l'élève:

Nom de l'entreprise :

L'entreprise/organisation recherchait-elle un stagiaire lorsque vous avez postulé ?

OUI

NON

Durée de la PFMP :

Tâches obligatoires à effectuer durant votre stage :

« **Durant mon stage, j'ai pu réutiliser les compétences** » :

1 = Pas du tout et 4 = beaucoup utilisée au cours du stage

Compétences :	1	2	3	4
GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL				
LA PREPARATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL				
Rendre opérationnel son environnement de travail				
Organiser et hiérarchiser ses activités				
LA TENUE ET LE MAINTIEN DES ESPACES COMMUNS				
Maitriser les équipements et les logiciels dédiés à l'accueil				
Gérer la signalétique				
Concevoir de courts messages écrits et oraux (affichage, annonce micro)				
LA GESTION ET LE SUIVI DES FLUX				
Gérer simultanément les clients/usagers et les appels téléphoniques				
Organiser l'attente des clients/usagers				
LA CONTRIBUTION A L'ANALYSE DES ACTIVITES LIEES A L'ACCUEIL				
Collecter des informations (ex : questionnaire de satisfaction)				
Saisir et traiter les données dans un tableur (ex : Excel)				
Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes (ex : Ethnos)				
Transmettre des suggestions/critiques				
ACCUEIL EN FACE A FACE				
LA PRISE DE CONTACT				
Saluer et recevoir le client/usager				
Identifier et caractériser le visiteur				
LE FILTRAGE				
Identifier, contrôler la nature de la demande				
Consulter la documentation interne				
L'ANALYSE DE LA DEMANDE				
Ecouter, questionner, reformuler afin de cerner la demande				
Qualifier la demande				
LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE				
Repérer et sélectionner l'information				
Identifier l'interlocuteur interne				
Annoncer le client/usager				
Guider, accompagner le client/usager				
Vérifier le contenu d'un dossier remis par le client/usager				
LA GESTION DE L'ATTENTE				
Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente				
Evaluer le temps d'attente et en tenir informé le client/usager				
Relancer le collaborateur concerné par la visite				
Hiérarchiser les demandes pour l'organisation de l'attente				
LA PRISE EN NOTE ET LA TRANSMISSION DU MESSAGE				
Inscrire un rendez-vous				

Retranscrire une demande verbale				
Transmettre, diffuser un message				
LA PRISE DE CONGE				
Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager				
Conclure l'échange et saluer le client/usager				
L'ACCUEIL TELEPHONIQUE				
LA RECEPTION DES APPELS ENTRANTS ET INTERNES				
Maîtriser les fonctionnalités du standard				
Accueillir, saluer, se présenter				
LA QUALIFICATION, LE FILTRAGE				
Identifier l'interlocuteur				
Ecouter la demande en optimisant la durée de l'échange				
Cerner la nature de la demande et reformuler				
LE TRANSFERT DES APPELS				
Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande				
Annoncer l'interlocuteur et sa demande				
LA PRISE DE RENDEZ-VOUS				
Respecter les consignes et la demande				
Noter clairement le rendez-vous				
Informar clairement l'interlocuteur				
LA PRISE DE CONGE				
Vérifier la satisfaction de la demande				
Conclure l'échange et saluer				

Dans le tableau ci-dessous, listez les différentes tâches effectuées pendant le stage. Précisez si elles vous semblent en lien ou non avec votre formation.

Tâches effectuées	En lien avec la formation	Sans lien avec la formation

Questions concernant le déroulement de votre stage	OUI	NON
Avez-vous le sentiment d'avoir eu suffisamment d'autonomie durant votre stage ?		
Avez-vous eu le sentiment que sans la formation au lycée professionnel, vous n'auriez pas pu effectuer certaines tâches demandées pendant le stage ?		
Pourquoi ?		
Pendant votre stage, avez-vous eu l'impression que certaines tâches ne vous ont pas été confiées par manque de formation ?		
Si oui, lesquelles ?		
Durant votre stage, avez-vous eu l'impression que vous auriez pu exercer certaines tâches, mais que l'on ne vous a pas proposé de faire ?		
Si oui, lesquelles ?		
Avez-vous eu l'impression que votre stage vous a permis d'exploiter l'ensemble de vos connaissances et qu'il était adapté à votre formation ?		
Expliquez :		
Selon-vous, ce stage vient-il compléter votre formation ?		
Avez-vous le sentiment d'avoir acquis de nouvelles compétences durant votre stage, en plus de celles acquises en cours ?		
Si oui, lesquelles ?		

Annexe 3 : Questionnaire n°3 – Deuxième année BTS ESF

Observation – Stage

- Nom et prénom de l'étudiant :
- Nom de la structure d'accueil :

Type de structure :

La structure d'accueil recherchait-elle un stagiaire lorsque vous avez postulé ?

- Durée du stage :
- Tâches obligatoires à effectuer :
- Avez-vous le sentiment d'avoir acquis de nouvelles compétences durant votre stage, en plus de celles acquises en cours ? Si oui, lesquelles ?

Sujet du stage :

« Durant mon stage, j'ai pu réutiliser les compétences » :

Compétences :	1	2	3	4
Analyser les besoins d'un public				
Assurer une veille technique, scientifique et juridique				
Réaliser une étude technique dans les domaines de la consommation, du budget, de l'habitat/logement, de l'environnement/énergie, de la santé/alimentation/hygiène				
Concevoir et mettre en œuvre des projets pour la gestion locale de l'environnement avec les habitants et les institutions				
Elaborer un budget ; constituer le dossier de financement				
Gérer le budget d'une action individuelle ou collective				
Assurer la qualité du service rendu				
Coordonner une équipe				
Impulser et/ou concevoir et/ou conduire des actions de conseil, d'animation et de formation dans les domaines de la vie quotidienne				
Evaluer les actions mises en place				
Elaborer une communication à destination de différents publics				
Développer des actions en partenariat, en réseau et participer à la dynamique institutionnelle				
Respecter les logiques institutionnelles et les stratégies organisationnelles				
Participer à l'élaboration de documents contractuels avec les partenaires				
Gérer les produits, les matériels, les équipements				
Assurer une veille de l'état des espaces de vie				
Planifier et/ou coordonner des activités au sein d'un service ou d'un établissement				

1 = Pas du tout et 4 = beaucoup utilisée au cours du stage

Dans le tableau ci-dessous, listez les différentes tâches que vous avez faites et dites si c'était en lien avec votre formation ou non.

Tâches effectuées	En lien avec la formation	Sans lien avec la formation

Avez-vous eu le sentiment que sans la formation en BTS ESF, vous n'auriez pas pu effectuer certaines tâches demandées pendant le stage ? Pourquoi ?

Est-ce que certaines tâches n'ont pas pu être effectuées par manque de formation ? Lesquelles ?

Y-a-t-il des tâches au sein de la structure que vous auriez pu mener à bien, mais que l'on ne vous a pas proposé de faire ? Listez-les.

Avez-vous eu l'impression que votre stage vous a permis d'exploiter l'ensemble de vos connaissances et qu'il était adapté à votre formation ? Expliquez.

Conclusion : Selon-vous, ce stage vient-il compléter votre formation ou vous a-t-il semblé sans lien avec celle-ci ?