



# DOMIANNE SERVICES

## UNE CLASSE ENTREPRISE FICTIVE AU SERVICE DE LA RÉUSSITE DES ÉLÈVES

# POURQUOI UNE CLASSE ENTREPRISE ?

## CONSTATS :

- **Démotivation**
- **Déconcentration**
- **Communication difficile**
- **Décrochage pour certains**



## ET POURTANT :

- **Des qualités de savoir-être en PFMP**

# NOS OBJECTIFS

## ► Initier l'élève :

● à savoir écouter

● à prendre en note

● à avoir un **registre de langage** et un **comportement** en adéquation avec les situations professionnelles

● à savoir **gérer son temps**

● à être **rigoureux**

● à être **respectueux des règles**

● à avoir une **attitude réflexive**

► Amener l'élève à **prendre des décisions adaptées**

► Rendre l'élève **responsable, autonome, polyvalent, efficace**

► Le préparer au métier de **GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF**

# UN SERVICE ACCUEIL SECRETARIAT

ACADEMIE DE CAEN





# UNE SALLE DE RÉUNION

ACADEMIE DE CAEN



# UN ESPACE D'ATTENTE

ACADEMIE DE CAEN





# DES BUREAUX PRESTATIONS

ACADEMIE DE CAEN





## DOMIANNE SERVICES : QUOI ?

- C'est une **SARL** créée en **septembre 2009** par deux enseignantes
- C'est une **entreprise fictive prestataire de services**
- Elle propose ses services dans toutes les activités du **domaine administratif et comptable**
- Elle s'adresse aux **PME** et aux **particuliers**





## DOMIANNE SERVICES : QUI ?

- **5 personnes en CDI** (2 gérantes et 3 responsables-comptables)
- **des stagiaires** (élèves de Seconde Bac Pro )
- **des contrats de professionnalisation** (élèves de Première et Terminale Bac PRO)



## → LE RECRUTEMENT EN SECONDE : COMMENT ?

- Une offre de stage
- Analyse des lettres de motivation et des CV reçus
- Tests de positionnement
- Signature d'une convention de stage
- Accueil et intégration
- Les stagiaires peuvent être tutorés par des premières et/ou des terminales

## → LE RECRUTEMENT EN PREMIÈRE : COMMENT ?



- Analyse des postes à pourvoir et rédaction d'une annonce
- Analyse des lettres de candidature et des CV reçus
- Tests d'aptitude (en français et en anglais)
- Signature du contrat + renseignement de la fiche salarié
- Accueil et intégration
- Affectation des salariés

## DOMIANNE SERVICES : COMMENT ? QUOI ?



### → UNE ORGANISATION RIGOUREUSE



#### ● au service accueil-secrétariat :

■ 2 salariés ou 2 stagiaires chargés de la gestion administrative de la société (tâches à caractère organisationnel, technique et relationnel – *WORD / ACCESS / EXCEL / INTERNET*)

#### ● au service comptabilité :

■ 2 salariés ou 2 stagiaires chargés de la gestion comptable de la société (*Progiciel de Gestion Intégrée utilisé en mode collaboratif / EXCEL*)




● **dans les 8 Bureaux Prestations (4 pour les tâches administratives, 4 pour les tâches comptables) :**

■ **3** salariés par BP en charge de la **gestion des commandes clients, réels ou fictifs**

■ **1** responsable BP en charge de la répartition du travail et du bilan des activités



DOSSIERS CLIENTS 2011 - 2012	COMPÉTENCES MISES EN ŒUVRE	AUTONOMIE INITIATIVE
42 <sup>ème</sup> OLYMPIADES DES METIERS CHAUDRONNERIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de documents (dépliants publicitaires, questionnaires...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GESTION DES DOSSIERS</b></li> <li>• <b>ACCUEIL DU CLIENT</b></li> </ul>
BEACH RUGBY TOUR 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction de courriers</li> <li>• Publipostage</li> </ul>	<p style="text-align: center;"></p> <p>Prise de conscience de l'enjeu d'un travail bien exécuté</p>
PROMOTION DES BARQUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableaux et graphiques</li> </ul>	<p>(raisonnement non plus en</p>
ENQUETE ANCIENS ELEVES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'une base de données</li> </ul>	<p>terme de « points perdus » sur une note mais de</p>
LOCATION DE CAMPING-CARS (partenariat entre lycées)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétences d'organisation</li> <li>• Compétences de communication</li> </ul>	<p>SATISFACTION du résultat obtenu)</p>

<b>DOSSIERS CLIENTS</b> <b>2011 - 2012</b>	<b>COMPETENCES</b> <b>MISES EN ŒUVRE</b>	<b>AUTONOMIE</b> <b>RESPONSABILITÉ</b>
<b>LA BANQUE ALIMENTAIRE DE LA MANCHE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de documents en français et en anglais (fiches de pointage,</li> </ul>	<b>ACCUEIL DU CLIENT</b>
<b>LE YACHT CLUB (RESTAURANT CHERBOURGEOIS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>listings, affiches, dépliant, menus, plaquette)</li> </ul>	<b>GESTION DES DOSSIERS</b>
<b>AMÉNAGEMENT DU HALL D'ENTRÉE DU LYCÉE EDMOND DOUCET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de tableaux</li> <li>• Création d'un formulaire sous Google</li> </ul>	<b>GESTION DU TEMPS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétences d'organisation</li> </ul>	<b>ORGANISATION</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétences de communication en français et en langue étrangère</li> </ul>	<b>PRISE D'INITIATIVES</b>  <b>CONTRÔLE</b>  <b>MUTUALISATION</b>  <b>RESTITUTION</b>

# TRAITEMENT D'UNE COMMANDE CLIENT : COMMENT ?

ACADEMIE DE CAEN

COMMANDE CLIENT



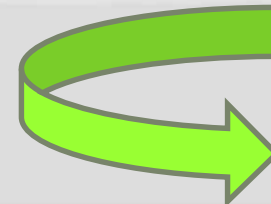
RÉUNION

DIRECTIVES DE TRAVAIL TRANSMISES  
TEMPS DE RÉALISATION FIXÉ

Se concentrer  
Écouter  
Prendre de notes

TRAITEMENT DE LA COMMANDE

Analyser  
Échanger  
S'entraider  
Respecter le travail des autres  
Gérer le temps







TRANSMISSION DES TRAVAUX RÉALISÉS AU SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE

BRAINSTORMING  
SI POSSIBLE EN PRÉSENCE DU CLIENT

CORRECTIONS ?

OUI

CORRECTIONS

ENVOI OU REMISE DU DOSSIER TRAITÉ AU CLIENT

Participer à un travail de groupe  
Échanger  
Réguler  
Respecter la parole de l'autre  
Rechercher une solution aux problèmes soulevés par les responsables BP  
S'auto-évaluer

PRÉ-FACTURATION  
PAR LE BP EN CHARGE DU DOSSIER

TRANSMISSION AU SERVICE COMPTABILITÉ + ÉTABLISSEMENT DE LA FACTURATION

## → DES DOCUMENTS DE TRAVAIL :

- Documents administratifs
- Base de données clients
- Base de données salariés
- Fichier propre à la gestion des absences

## → DES REGISTRES ET DOCUMENTS IMPOSÉS PAR LA RÉGLEMENTATION

- Registre du personnel
- Règlement intérieur
- Convention collective

## → UNE POLITIQUE D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

- par des écrits (notes de service, ...)
- par des entretiens
- par des brainstormings
- par du management visuel

➔ **UN PLAN DE FORMATION** (savoirs associés)

➔ **DES ÉVALUATIONS FORMATIVES ET SOMMATIVES**

➔ Évaluation de l'autonomie :

➔ L'élève est-il capable :

● de se concentrer ?

● d'écouter ?

● de prendre en note ?

● de se poser, de lire et d'analyser ?

● d'utiliser le dictionnaire ?

● d'échanger ?

● de contrôler ?

→ **Évaluation des travaux réalisés :**

→ L'élève maîtrise-t-il les **compétences** relatives :

● à la **mise en œuvre des ressources logiciels ?**

● à la **gestion du poste informatique ?**

● au **contrôle des travaux produits ?**

● à la **mise en œuvre d'un outil de communication ?**

→ Maîtrise -t-il la **langue française** ? (qualité de l'expression écrite et orale, orthographe)

→ Est-il en définitive capable :

● de **respecter les consignes ?**

● de **satisfaire le client par la réalisation de documents de qualité professionnelle (objectifs atteints) ?**

● de **défendre l'image de la société à travers les documents produits et à travers son comportement ?**



# VALEUR AJOUTÉE DE LA CLASSE

## ENTREPRISE

- Élèves **impliqués, motivés, responsables, acteurs de leur formation**
- Élèves capables de **travailler en équipe** et de gérer des **situations variées**
- Élèves **qui témoignent avec fierté et conviction de leur travail**
- Élèves qui se disent plus **sécurisés** au moment de partir en formation en entreprise
- Une **baisse de l'absentéisme** pendant les séquences en classe entreprise
- De **nouveaux liens entre enseignants et élèves**
- Un **échange enrichissant** entre les sections du lycée

Le plus grand bien que  
nous faisons aux autres  
hommes n'est pas de leur  
communiquer notre richesse  
mais de leur révéler la leur

Louis Lavelle