

**Document
d'accompagnement
du référentiel
de formation**



Inspection de l'Enseignement Agricole

Diplôme :

Baccalauréat professionnel « Services aux personnes et aux territoires »

Module :

MP6 : Action professionnelle à destination d'un territoire rural

Objectif général du module :

Concevoir et réaliser une action professionnelle destinée aux acteurs et aux usagers d'un territoire rural et favorisant le développement local.

**Indications de contenus, commentaires,
recommandations pédagogiques**

Le module d'enseignement professionnel MP6 est l'occasion pour les élèves de planifier, concevoir et mettre en œuvre une action professionnelle répondant aux besoins identifiés des usagers d'un territoire rural. La mise en œuvre de ce module est l'occasion pour les élèves de concrétiser les connaissances et savoir-faire acquis dans les différents enseignements (généraux et professionnels) du Baccalauréat professionnel "services aux personnes et aux territoires" ; elle doit leur permettre de développer des compétences transversales liées au travail de groupe, à l'acquisition d'autonomie et de réaliser une action professionnelle dans le champ des services aux populations dans un territoire rural.

Ce module offre ainsi aux établissements, par la diversité des actions possibles, une marge d'autonomie importante. Celles-ci doivent s'inscrire en cohérence avec les activités décrites dans le référentiel professionnel : actions liées aux services de proximité, actions liées aux services à l'entreprise, actions liées à l'animation des territoires (patrimoniales, culturelles, touristiques...), actions liées à l'accueil, à l'information et la communication, actions liées aux services aux personnes.

La méthodologie de projet sera évidemment mobilisée. Il est conseillé d'organiser les projets en groupe dont la taille est en adéquation avec l'activité de service envisagée (groupes de trois à cinq élèves). La mise en œuvre de ce module nécessite, pour l'équipe pédagogique, d'élaborer une démarche d'enseignement pluridisciplinaire en relation avec les projets envisagés par les apprenants. Il s'agit d'accompagner les élèves, de leur permettre d'approfondir leurs connaissances dans les domaines théoriques ou techniques concernés par leur projet, de faciliter leurs relations avec les partenaires extérieurs, de développer les compétences professionnelles requises, et notamment de participer au pilotage d'une organisation.

Si le module MP6 doit permettre l'atteinte des objectifs présentés ci-dessous, il ne s'agit en aucun cas de proposer un cours magistral en classe entière. L'atteinte des objectifs doit se faire de manière itérative et inductive, avec l'aide des enseignants, en fonction de l'avancement des projets de chaque groupe. La pédagogie de projet est particulièrement adaptée à ce type d'action professionnelle.

Objectif 1 - Identifier différents types d'actions possibles en territoire rural

Objectif 1.1 - Recenser les besoins non satisfaits et proposer un projet d'action avec des partenaires

Cet objectif est l'occasion d'appréhender concrètement la notion de services déjà abordée dans le module MP1 en mettant l'accent sur les caractéristiques intrinsèques des services.

Le repérage des besoins au sein d'un territoire et l'existence d'une offre de services adaptée ou non, donne l'occasion aux apprenants d'établir un diagnostic partiel.

Cet objectif est traité en lien avec l'objectif 2.2 du MP2 et permet de :

- Répertorier l'offre de services,
- Mettre en évidence les besoins non satisfaits,
- Proposer un projet d'action,
- Identifier les différents acteurs concernés par ces besoins,
- Identifier les objectifs à atteindre pour répondre au(x) besoin(s) non satisfait(s).

Objectif 1.2 - Évaluer les opportunités et menaces des environnements au regard du projet envisagé

Afin d'évaluer les besoins du territoire et des habitants, les apprenants sont amenés à utiliser les différentes sources d'informations disponibles sur le territoire, à réaliser une enquête auprès des usagers, bénéficiaires, clients... à concevoir, administrer et traiter un questionnaire (en lien avec le module MP4) :

- Recherches documentaires,
- Entretiens semi-directifs,
- Réalisation et traitement d'enquêtes auprès des usagers, acteurs concernés, etc.

Les élèves sont amenés également à identifier les environnements susceptibles d'avoir une influence positive ou négative sur leur projet : lois, réglementations, normes, concurrence, marchés, financement, technologie, culture...

Cette étude des environnements permet d'identifier les **opportunités** sur lesquelles les élèves peuvent s'appuyer pour la mise en place du projet et les obstacles à surmonter ou **menaces**.

Cet objectif est traité en lien avec l'objectif 3 du MP2.

Objectif 1.3 - Le pilotage des organisations de services

Cet objectif **prend appui sur les projets d'action des élèves**. Il permet d'identifier :

- Le processus de décision (étapes, variété des décisions)
- Les parties prenantes (les parties prenantes internes, les parties prenantes externes, la communauté sociale)
- Le pilotage en fonction du type d'organisation (le pilotage des entreprises de services, les particularités des organisations publiques, le pilotage adapté aux associations)
- Le rôle du pilote de l'organisation (diriger et animer, contrôler et ajuster)
- Les outils du pilotage

Cet objectif est traité en lien avec l'objectif 3 du MP2.

Objectif 1.4 - Évaluer les forces et faiblesses de l'organisation au regard du projet envisagé

Afin d'évaluer les forces et faiblesses de l'organisation au regard du projet envisagé, les élèves étudient le fonctionnement de l'organisation afin d'identifier les éléments qui vont favoriser la mise en place de leur projet (forces) et ceux qui vont constituer des freins (faiblesses).

Les apprenants sont amenés à identifier les ressources et les manques (matériel, expériences, savoir-faire, financiers, moyens de communication...), à interroger les responsables de la structure pour en comprendre son fonctionnement.

Cet objectif est traité en lien avec l'objectif 3 du MP2.

Objectif 2 - Concevoir une action en partenariat

A partir du projet retenu, l'apprenant élabore un projet d'action.

Il s'agit d'identifier les moyens nécessaires pour mettre en place cette action :

- Étude de besoins
- Étude technique
- Étude réglementaire
- Étude financière
- Communication

Objectif 2.1 - Décrire l'action proposée

Déterminer les caractéristiques de l'action proposée en fonction des besoins identifiés : nature de l'activité proposée, descriptif, date de réalisation, public visé, prix ou gratuité... (en fonction du projet retenu).

Objectif 2.2 - Identifier les moyens à mettre en œuvre pour réaliser l'action

Recenser les moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation du projet : personnes associées (prestataires de services, bénévoles...), compétences de ces partenaires, matériel et moyens nécessaires, lieu de déroulement du projet...

Objectif 2.3 - Identifier la réglementation et les normes à respecter pour réaliser l'action

Identifier la réglementation et les normes à respecter pour réaliser, en toute sécurité et conformément à la réglementation, le projet : autorisation, assurance, contrat de partenariat, autre type de contrat, normes sanitaires, règles de sécurité...

Objectif 2.4 - Étudier la faisabilité financière du projet

Identifier le coût du projet : devis des achats à réaliser, prestataires, location de salle, assurance....

Identifier les aides financières : participation de l'organisation, subventions, entrées...

Élaborer un budget prévisionnel du projet.

Objectif 2.5 - Communiquer sur le projet

Déterminer la(es) cible(s) prioritaire(s).

Faire connaître le projet au public

Identifier les supports de communication adaptés et les réaliser : articles de presse, affiches, flyers...

Concevoir des supports de communication en langue(s) étrangère(s) : allemand, anglais, espagnol, italien

Cet objectif est traité en lien avec le module MP4.

Objectif 2.6 - Préparer l'évaluation du projet

Identifier les outils pour évaluer l'action quantitativement (nombre d'entrées, recettes...) et qualitativement (réponse aux attentes, satisfaction du public, de l'organisation, modification des comportements...).

Identifier les outils d'auto-évaluation du travail du groupe : démarche suivie, obstacles rencontrés, moyens mobilisés pour les surmonter, acquis personnels...

Objectif 3 - Mettre en œuvre l'action avec les partenaires professionnels

La finalité de cet objectif est que l'apprenant soit impliqué dans la réalisation du projet. Il peut participer et/ou collaborer, et/ou accompagner. La réalisation n'est pas une finalité de ce module mais semble souhaitable pour que les élèves puissent évaluer leur démarche et l'action menée. L'implication des apprenants dans la réalisation est modulable en fonction de l'activité choisie.

Objectif 3.1 - Planifier l'action professionnelle

Organiser les interventions des différents acteurs, réaliser des plannings prévisionnels, gérer les agendas, mettre en place les outils adaptés (exemple : diagramme de Gantt), organiser des réunions...

Objectif 3.2 - Réaliser les différentes tâches liées aux activités

L'activité passe par la réalisation de tâches professionnelles concrètes : organisation de l'action, animation, information et communication, restitution.

Ajuster le déroulement du projet en fonction des obstacles rencontrés, des imprévus...

Conduire éventuellement l'activité au profit de publics parlant une langue étrangère : allemand, anglais, espagnol, italien.

L'utilisation de l'outil informatique est au service de l'élaboration des différents outils de communication et d'enquêtes.

Cet objectif est traité en lien avec le module MP4.

Objectif 3.3 - Établir une relation professionnelle et avec les partenaires et les usagers

Présenter l'action et l'expliquer (nature du produit et du service, programmes d'activités proposées, prix, horaires, conditions ...).

Ce sous-objectif est transversal et peut être mis en œuvre tout long de la démarche de projet.

- Pratiquer l'écoute active et la reformulation ;
- Conseiller, argumenter et réagir aux objections (face aux enseignants, aux partenaires ou usagers éventuels...);
- Traiter des réclamations, proposer des solutions alternatives ;
- Conclure l'échange avec le partenaire, le client/l'utilisateur, le guider,
- Apprécier le degré de satisfaction des clients, des partenaires.

Adapter son type de communication en fonction du public visé : usagers, partenaires, élus... Établir la communication en langue étrangère le cas échéant

Pour les publics les plus « fragiles », les élèves veillent tout particulièrement à leur communication verbale et non verbale.

En lien avec l'objectif 3 du module MP2, intégrer la dimension éthique dans la relation professionnelle.

Objectif 4 Évaluer les résultats et les impacts avec les partenaires professionnels

Cet objectif permet de dresser le bilan de l'action et d'envisager des perspectives de développement, de maintien ou d'amélioration.

L'évaluation s'opère sur deux axes : la satisfaction du client/usager et l'atteinte des objectifs déterminés pour l'action envisagée.

L'auto-évaluation permet d'envisager des pistes d'amélioration pour reconduire une action du même type.

Objectif 4.1 - Dresser le bilan de la réalisation avec les partenaires professionnels

Lister les différentes retombées de l'action pour la structure partenaire (humaines, financières, matérielles, organisationnelles, modification de l'image...), pour le public comme pour le territoire.

Objectif 4.2 - Évaluer le travail et le fonctionnement du groupe

Il s'agit pour les apprenants, de repérer ce qui a contribué à la réalisation du projet ou l'a empêché, d'en tirer des enseignements pour l'avenir et d'identifier les compétences développées.

Activités pluridisciplinaires

Les activités pluridisciplinaires sont organisées par l'équipe pédagogique en fonction des projets menés par les élèves.

70 heures élèves

Dont Horaire imparti aux langues : 20h et Horaire imparti aux autres disciplines : 50h

Dimension linguistique

Le module d'enseignement professionnel MP6 est l'occasion pour les élèves de planifier, concevoir et mettre en œuvre une action professionnelle répondant aux besoins identifiés des usagers d'un territoire rural. Or, un nombre croissant d'étrangers choisissent le milieu rural pour y séjourner pendant leurs vacances, voire y résider de façon permanente. Cette situation nécessite souvent une **médiation linguistique et culturelle**.

Il s'agit donc d'introduire une dimension linguistique dans les activités décrites dans le référentiel professionnel : actions liées aux services de proximité, actions liées aux services à l'entreprise, actions liées à l'animation des territoires (patrimoniales, culturelles, touristiques) actions liées à l'accueil, à l'information et la communication, actions liées aux services à la personne.

On prépare les actions sur le terrain par des simulations en classe en **favorisant les activités langagières de l'oral** (compréhension et expression) :

- Accueillir le client/l'utilisateur, établir le contact, collecter des informations sur le client/l'utilisateur (son profil, ses besoins et ses attentes) ;
- Présenter l'offre et l'expliquer (nature du produit et du service, programmes d'activités proposées, prix, horaires, conditions ...) ;
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation ;
- Conseiller, argumenter et réagir aux objections ;
- Traiter des réclamations, proposer des solutions alternatives ;
- Conclure l'échange avec le client/le l'utilisateur, le guider, le réorienter si nécessaire vers les personnes/services concernés et prendre congé ;
- Apprécier le degré de satisfaction des clients.

Les activités langagières de l'écrit, si on leur consacre moins de temps qu'à celles de l'oral, ne sont pas pour autant à exclure.

Comprendre un écrit professionnel lié à un « produit » ou un « service ». Les documents utilisés peuvent être :

- Des documents en provenance de particuliers, d'entreprises, d'organismes (correspondance commerciale, fiche de renseignements, formulaire de commande, de réservation, courrier de réclamation, publicité, fiche produit...) ;
- Des informations prélevées sur des sites Internet ;
- Des extraits de la presse généraliste ou professionnelle étrangère.

Produire un écrit professionnel lié à un « produit » ou un « service ». L'entraînement à cette capacité s'appuie sur des documents modèles simples et authentiques, avec une approche imitative (mails, lettres, fiche-produit, fiche-conseil, courte publicité...)

La maîtrise de la langue ne garantit pas à elle seule une communication réussie ; la médiation culturelle nécessite que soit conduite de pair avec l'apprentissage de la langue une présentation de ce que sont les codes sociaux et culturels dans des pays différents du nôtre, qui peuvent se manifester, y compris dans l'exercice quotidien du métier, par des attitudes, des gestes et des comportements spécifiques.

Références documentaires ou bibliographiques pour ce module

- Guide méthodologique de la conduite de projet, Ministère de la Jeunesse, des Sports et de la vie associative, 2004
- <http://outils.jeunesseenaction.fr/initiatives/IMG/pdf/GuideMethododelaconduitedeprojet.pdf>
- Méthodologie de projet, fiches pratiques, Comment passer de l'idée à sa mise en action, Région Ile de France
- <http://www.generationcyb.net/IMG/pdf/methodoprojet.pdf>
- Jean-Pierre Boutinet, *Anthropologie du projet*, PUF, 2007
- Concernant le Pilotage des organisations : n°120 de la revue "Économie & management" du CNDP traite