

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



Inspection de l'Enseignement Agricole

Diplôme :
Baccalauréat technologique STAV

Module :
M9 : Services en milieu rural

Objectif général du module :
Appréhender et analyser des structures économiques et sociales des services en milieu rural.

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

L'objet support de cette matière est une activité du secteur des services qui privilégie la mise en relation entre des besoins des personnes du milieu rural et les structures économiques et sociales pouvant y répondre.

On entend par activité la réponse socio-économique à un besoin individuel ou collectif dans un secteur particulier, par exemple :

- le portage des repas dans le secteur de l'aide à domicile ;
- l'accueil en gîte rural dans le secteur de l'hébergement touristique en milieu rural ;
- ...

Le potentiel horaire non affecté libellé « sciences et techniques professionnelles » permet à l'équipe pédagogique, en fonction de son projet, de faire appel à diverses disciplines pour des enseignements complémentaires, par exemple : histoire géographie, sciences et techniques agronomiques...

Objectif 1 - Observer et analyser une activité de services dans un territoire

L'enseignement s'appuie sur le stage collectif pluridisciplinaire « études d'une activité dans un territoire ». Ce stage peut être fractionné si cela s'avère possible et pertinent en fonction de la progression pédagogique retenue par les enseignants. L'enseignement prend en compte l'analyse de territoire conduite lors du stage collectif « territoire, développement, ressources et produits » et/ou d'un environnement pertinent.

Objectif 1.1 - Identifier et caractériser une activité de service

(sa place, son rôle dans un territoire).

L'entrée par « l'activité » (en particulier les acteurs) doit permettre d'éviter la redondance avec le stage « TDRP ». Cependant, il faut s'interroger sur l'adéquation de l'activité au territoire.

Objectif 1.2 - Distinguer les composantes de l'activité :

- besoins
- acteurs,
- pratiques,
- Interactions....

Objectif 1.3 - Formuler des éléments d'analyse de l'activité dans son territoire

A partir du diagnostic de l'activité de service dans son territoire, envisager l'analyse en termes de forces/faiblesses, atouts/contraintes ou freins/leviers, menaces/opportunités, incidences, impacts.

Objectif 1.4 - Repérer les relations avec les autres domaines technologiques

Il s'agit de montrer les liens possibles avec les autres domaines technologiques des différents EIL du bac technologique en reprenant des éléments d'analyse : besoins, acteurs, structure, partenaires...

Objectif 2 - Identifier et étudier les logiques et les déterminants socio-économiques d'activités de service

La problématique retenue dans cette partie est la suivante :
Identifier la contribution des organisations au lien social en territoire rural.

Il n'est pas demandé aux élèves de connaître les déterminants et les logiques de chaque activité de service mais d'être capable d'appréhender une méthode permettant de repérer les logiques et les déterminants de différents types d'activités de service. Le stage individuel et le dossier technologique correspondant, seront l'occasion, pour l'apprenant d'approfondir les connaissances et les acquis de cet enseignement.

Objectif 2.1 - Mobiliser des connaissances nécessaires à la compréhension d'activités de service

Identifier les différentes composantes du lien social :

- Civilité : histoire des mentalités
 - Traiter de la civilité comme évolution des liens unissant le citoyen à la collectivité.
 - Traiter l'évolution des représentations et des rôles sociaux au travers d'exemples concrets.
- Sociabilité :
 - Définir la sociabilité dans le lien social : aborder les lieux et les formes de sociabilité dans l'environnement local.
- Solidarité :
 - Échelle micro sociale ;
 - Échelle macro sociale ;
 - Développer la notion de lien interindividuel, intergénérationnel et d'État providence.

Objectif 2.2 - Mettre en évidence l'évolution sociale d'activités de service

Décrire l'évolution sociologique de la famille : les différentes fonctions de la famille, les droits et obligations et la notion de solidarité au niveau de la famille.

Approfondir la dimension de solidarité à l'échelle macro-sociale ;

Mettre en relation les besoins des personnes dans leur cadre de vie et des réponses possibles par l'action collective (organisation publique, association et entreprise). Les exemples seront majoritairement pris dans l'environnement local.

Présenter les organismes et structures intervenant en faveur de la famille : les institutions, les services et les prestations familiales. Il ne s'agit pas de connaître précisément les caractéristiques de toutes les structures et leurs prestations mais d'appréhender, entre autres, par l'observation de situations qui mettent en évidence les facteurs individuels et sociaux d'intégration et d'exclusion, les politiques conduites en matière de solidarité (protection sociale, politique de santé...)

Présenter la protection sociale et les structures de prise en charge des personnes.

Présenter l'économie de santé : la consommation médicale (soins, prévention), les dépenses de santé, financement, dépenses, évolutions, maîtrise) ; ne pas oublier de traiter des fondements historiques de la sécurité sociale.

Objectif 2.3 - Identifier des enjeux socio-économiques d'activités de service

A partir de l'activité observée, puis en généralisant, montrer la nécessité de prendre en compte les éléments suivants :

- Connaissance du marché ou du domaine d'activité,
- Relation de l'organisation (administration, association, entreprise) à son marché ou à son domaine d'activité,
- Appréhension des démarches permettant l'adaptation au marché ou au domaine d'activité,
- Comportement du consommateur ou de l'utilisateur,
- Segmentation et positionnement,
- Plan de marchéage,
- Cycle de vie,
- Qualité et innovation des produits et services.

Objectif 2.4 - Repérer des niveaux de gestion et de décisions d'activités de service

Les différents points abordés ci-dessous seront d'abord appliqués à l'activité étudiée puis généralisés :

- Identifier l'organisation correspondante à l'activité de service choisie,
- Situer l'organisation et son fonctionnement dans son environnement,
- Repérer les phases clés de son évolution,
- Dégager des éléments de diagnostic (points forts/faibles, opportunités, menaces),
- Découvrir différents niveaux de gestion d'une organisation, méthodes de fixation des objectifs et de contrôle des résultats,
- Organiser et répartir le travail : formes d'organisation et GRH.

Objectif 3 - Identifier et analyser différentes pratiques de communication professionnelle au sein d'une structure de services

Objectif 3.1 - Repérer des formes et des situations de communication professionnelle

Formes :

- selon les moyens utilisés : communications directes et communications médiatisées
- selon la destination : communication interne et communication externe
- selon les relations de communication : communication unilatérale et bilatérale, réseaux
- selon la voie de communication : voie hiérarchique, ascendante et descendante, voie parallèle

Situations :

- orales et pratiques : accueil, téléphone, entretiens, réunions
- écrites et visuelles : notes, courrier, rapports, dossiers, plaquettes, affiches
- informelles : relations individuelles, conviviales

Objectif 3.2 - Diagnostiquer des difficultés de communication

- mauvaise compréhension de la situation de communication
- obstacles liés à l'environnement : facteurs techniques, culturels, affectifs
- remédiations possibles : l'écoute, le questionnement, la reformulation

Objectif 3.3 - Mesurer l'importance de la communication non verbale dans la communication humaine

- fonction de communications, fonction relationnelle et régulatrice, fonction symbolique
- gestes, postures, mimiques, regard, apparence
- organisation spatiale, proxémique

Objectif 4 - Réaliser une analyse comparative des différentes solutions apportées pour satisfaire un ou des besoin(s) en partant de l'activité de service observée

Objectif 4.1 - Identifier un ou des besoins

Objectif 4.2 - Repérer des activités de service satisfaisant le même besoin

Objectif 4.3 - Comparer les différentes solutions apportées

mots clés : objectifs mis en œuvre, logique des choix, indicateurs de performances

Activités pluridisciplinaires

31h Sciences économiques, sociales et de gestion,
15h30 Traitement de l'information, 15h30 Éducation socioculturelle

Thème 1 – Traitement de l'information

Objectifs : Analyser, sélectionner et communiquer l'information.
En lien avec l'objectif 2 du module M4.

Thème 2 – Participation à une phase représentative d'une activité

Objectifs : Repérer et analyser des méthodes et des techniques d'animation et de conduite de réunion

- les différentes méthodes de l'animation sociale et culturelle au sein de structures de services à la personne et selon les différentes tranches d'âge (petite enfance, adolescence, adultes) et les publics fragiles.
- typologie des réunions et les modes de conduite
- l'animation de réunion : les méthodes, les rôles et statuts des acteurs, les enjeux
- les conditions de l'animation de réunion : espaces, mobilier, outils audiovisuels et numériques, documents divers..

Références documentaires ou bibliographiques pour ce module

Ces quelques références bibliographiques n'ont qu'une valeur indicative.

Contribution des organisations au lien social en territoire rural :

Documents de l'élève

Les références correspondent pour la plupart au nouveau programme du baccalauréat technologique série STG (Éducation nationale).

Chez Foucher :

- *Management des organisations, classes de 1^{ère} et Tle STG, Collection Le portail STG*
- *Mercatique, classe de Terminale STG, Collection Le portail STG*
- *Information et communication, classe de 1^{ère}*

Chez Nathan :

- *Management des organisations, classes de 1^{ère} et Tle STG, Collection Réflexe*
- *Mercatique, classe de Tle STG, Collection Les spécialités.*

Documents du professeur

- *Les organisations. État des savoirs. 2^{ème} édition. Édition Sciences humaines. ISBN 2-912601-33-9*
- *Management stratégique des services. Éric Vogler. Dunod. ISBN 2-10-006120-9*
- *Économie d'entreprise. 2^{ème} édition Olivier Torrès-Blay. Economica. ISBN 2-7178-4818-5*
- *Le marketing des services. Denis Lapert . Édition Dunod*
- *100 fiches pour comprendre l'organisation et la gestion de l'entreprise. A. Hounounou. Bréal. ISBN 267495-0508-9*
- *Gestion et management des entreprises. Duizabo et Roux. Hachette supérieur. ISBN 2-01-14-5710-6*
- *De nouvelles théories pour gérer l'Entreprise du XXI^{ème} siècle. Coordonné par Gérard Koenig. ISBN 2-7178-3816-3*

NB : Les manuels des classes de BTS MUC et NRC de l'Éducation Nationale pour le champs de l'économie d'entreprises, du management, de la mercatique et du développement, de la gestion de clientèle pourront également être consultés.

La solidarité en territoire rural :

Actualités sociales

- *ASH actualités Sociales Hebdomadaires (revue) : ASH abonnement BP 7892503 Rueil Malmaison*
- *Base de données sur 5 ans d'information 95-2000 : ASH abonnement BP 7892503 Rueil Malmaison*
- *Dictionnaire de la santé et de l'action sociale : Tanti-Hardouin ; Foucher*
- *Guide : intervenants auprès des personnes âgées : CNAV 75951 Paris cedex 19*
- *Le journal de l'action sociale et du développement social (revue) : 13 bld St Michel 75005 Paris*
- *Méthodologie en travail social : Critina de Robertis, Centurion*
- *Cahier de recherche 256 ; départ. des politiques sociales : Mathieu Angotti ; 42 rue du Chevaleret 75013 Paris. <http://www.Credoc.fr>*

Sciences sociales

- *Aide mémoire : Sirey*
- *Sociologie de la famille contemporaine n°37 : François de Singly, Sociologie 128, Ed. A. Colin*
- *La sociologie de la famille 5^{ème} édit : Martine Seggalen Collection U, A. Colin*
- *Sociologie des changements sociaux n°440 : Alexis Trémoulinas, Collection Repère. La découverte*
- *Guide du secteur social et médico-social 5^{ème} édit Dunod*

Manuels scolaires

- 1^{ère} ST2S, Chapitre : le cadre familial, **Nathan technique**
- ST2S : Chapitre : Les institutions en faveur de la famille : **Bertrand Lacoste**
- 1^{ère} ST2S Pochette : La famille, les organisations en faveur de la famille, **Foucher**,
- Terminale ST2S : Chapitres : protection sociale et économie de la santé : action sociale et prévention : **Bertrand Lacoste**
- Terminale ST2S : Chapitres : protection sociale, l'économie de la santé, l'action sociale et la prévention des dysfonctionnements sociaux : **Foucher, Figarella**
- Baccalauréat professionnel Service en Milieu Rural : Chapitre 5 : la protection contre les risques, **Educagri**