

Document d'accompagnement du référentiel de formation



Inspection de l'Enseignement Agricole

Diplôme :

Baccalauréat professionnel « Services aux personnes et aux territoires »

Module :

MP3 : Organisation d'une intervention de services aux personnes

Objectif général du module :

Organiser une intervention auprès des personnes en s'adaptant aux diverses situations professionnelles rencontrées en structures et au domicile notamment dans le domaine de la restauration, du confort matériel et corporel et du maintien du lien social.

Indications de contenus, commentaires, recommandations pédagogiques

Ce module est le support pour faire valoir la capacité :

C8 - Organiser le travail d'une équipe dans le cadre d'une activité de service

C8.1- Organiser le travail de l'équipe en fonction du contexte

C8.2- Gérer les moyens nécessaires au travail de l'équipe

C8.3- Evaluer le travail effectué

Il s'agit d'acquérir une démarche méthodologique pour organiser une intervention auprès d'une ou d'un groupe de personnes, seule ou en équipe et d'évaluer la qualité de l'intervention et l'efficacité de l'organisation du travail en équipe. Ce module doit être mis en œuvre en s'appuyant sur des situations professionnelles qui relèvent du secteur des services à domicile, de structures d'accueil collectives, en direction de différents publics dans les domaines d'activités professionnelles du bac pro SAPAT (voir objectif général du module).

Ce module est traité en classes de première et terminale Bac Professionnel. Il est en lien avec le module MP2. Le contexte de l'intervention est défini à partir des connaissances acquises dans les modules professionnels des classe de seconde (EP1/2 EP3), première et terminale (MP1, MP4, MP5) du bac professionnel SAPAT. Les moyens pour agir sont choisis à partir de situations précises étudiées ou observées (stages, TP, TPE). Au vue des résultats étudiés ou observés dans une ou plusieurs situations, la méthodologie de l'évaluation est mise en évidence.

Les organisations réfléchies doivent pouvoir donner lieu ponctuellement à des réalisations pratiques sur des plages de 2 heures afin de permettre aux apprenants de mesurer la faisabilité de l'intervention et l'efficacité de l'organisation du travail en équipe.

Ce module est mis en œuvre à partir **d'étude de cas**.

Objectif 1 - Repérer le contexte de l'intervention

Le contexte est défini à partir des connaissances acquises dans les différents modules au cours des trois années de formation.

Le module MP2 permet d'appréhender le contexte de la structure.

Cet objectif permet d'appréhender les éléments de contexte de la structure nécessaires à la mise en œuvre raisonnée de l'intervention.

Objectif 1.1 - Définir l'organisation

Il s'agit de définir l'organisation de la structure employeur.

- Définition, statut
- Missions
- Public accueilli
- Personnel : organigramme, hiérarchie, effectifs, convention collective
- Projet d'établissement, de service...

Objectif 1.2 - Repérer les environnements externes

- Environnement géographique
- Environnement démographique
- Environnement économique
- Environnement institutionnel et politique : partenaires financiers, agréments, autres...
- Environnement réglementaire et juridique

Objectif 1.3 - Repérer les besoins des personnes

- Prise en compte des besoins et/ou des capacités des personnes, de leur projet individualisé en lien avec le MP5
- Prise en compte des contraintes (rythme de vie, disponibilité, fatigabilité...)
- Établir un diagnostic : bilan de la situation et détermination des priorités pour établir le type d'intervention à mettre en place

Objectif 2 - Organiser les moyens humains et matériels

Les différents moyens sont observés, repérés, listés à partir de plusieurs situations.

Objectif 2.1 - Choisir les moyens humains et matériels en tenant compte des obligations professionnelles

- Fiches métiers, fiches de poste
- Compétences de l'intervenant (professionnel, aidant)
- Législation du travail (contrat de travail, rémunération, amplitude horaire, travail de nuit et week-end, indemnités de déplacement, RTT, congés payés...)
- Conditions de travail (temps imparti, locaux, aménagement et équipements spécifiques et/ou appareillages techniques...)
- Formations liées aux évolutions des techniques et gestes professionnels

Objectif 2.2 - Gérer les ressources humaines

- Gestion et organisation du travail en équipe
- Participation à l'encadrement des agents et des bénévoles (en lien avec l'ESC : conduite de réunion)
- Utilisation des moyens de régulation de la gestion d'équipe
- Établissement et gestion d'un planning d'intervention en tenant compte de la réalité des tâches à réaliser et des compétences des professionnels, horaires du personnel, moments de la journée, autres intervenants
- Coordination avec des partenaires extérieurs
- Mise en place des outils de suivi de l'intervention
- Veille sur l'évolution du cadre légal de la formation (DIF, CIF, VAE...) → plans de formation

Objectif 2.3 - Gérer les moyens matériels

- Utilisation de logiciels pour gérer les plannings
- Gestion des stocks : évaluer des besoins en matériels et produits, gérer les achats, rédiger un bon de commande et assurer son suivi

Objectif 3 - Proposer l'intervention

A partir de cas concrets.

Objectif 3.1 - Inventorier les différents types de demandes

Objectif 3.2 - Répondre aux demandes en choisissant l'intervention la plus adaptée

Identifier la source de la demande, le contexte, le réseau d'intervenants...

Objectif 3.3 - Définir les objectifs et les étapes de l'intervention

Mettre en place l'équipe et l'organisation pour répondre à la demande.

Objectif 4 - Évaluer l'intervention

Au vue des résultats observés dans une ou plusieurs situations, la méthodologie de l'évaluation est mise en évidence

Objectif 4.1 - Repérer des critères d'évaluation

- Utiliser et mettre en place des outils : ex : enquête de satisfaction, entretien avec la hiérarchie, fiche temps de présence...
- Faire le bilan au regard des objectifs fixés et apporter des remédiations (ex : Proposer une intervention complémentaire...)
- Mesurer l'efficacité de l'organisation du travail en équipe.

Objectif 4.2 - Appliquer une démarche qualité

- Identifier les différents types de démarches qualité et étudier le principe d'une d'entre elles

Références documentaires ou bibliographiques pour ce module

Thevenet – Desigaux, *Les travailleurs sociaux*, P.U.F col. « que sais-je »

Chritinas et Robertis, *Méthodologie en travail social*, Centurion édition

Blanchet A- Gotman, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Nathan édition, coll. « Sociologie »

Palacio- Quentin E, Bouchard JM, Terrisse B, *Questions d'éducation familiale et sociale*, Les éditions logiques

Lydie Decorde, Monique Da Silva, Isabelle Leroux, *Les réponses aux besoins des usagers en milieu rural*, Educagri édition (à paraître courant 2012)

Revue :

Le journal de l'action sociale (13 bld St Michel 75005 Paris)