

Document d'accompagnement du référentiel de formation



**MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE L'ALIMENTATION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Inspection de l'Enseignement Agricole

Diplôme :

Baccalauréat technologique « Sciences et technologies de l'agronomie et du vivant » (STAV)

Module : S3

Technologie des services

Objectif général du module :

Analyser des choix techniques représentatifs du domaine des services.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Le module « technologie » S3 conduit en classe de première est prolongé par le module « territoires et technologie » S4 de la classe de terminale. Ces modules permettent aux élèves de se constituer une culture des métiers des services et doivent faciliter leur choix d'orientation au sein de ce domaine qui, dans les formations de l'enseignement agricole, recouvre les métiers liés aux services à la personne, aux services aux territoires ruraux et au commerce.

En classe de première, le module S3 se centre sur l'analyse des choix techniques, opérationnels, à l'échelle de l'activité de service. Dans le domaine des services, on entend par activité la réponse socio-économique à un besoin collectif ou ciblé d'une partie de la population dans un secteur donné sur un territoire donné.

En classe de terminale, le module S4, s'appuie sur l'analyse des choix socio-techniques possibles et les décisions stratégiques et structurelles prises à différentes étapes de la conception à la mise en œuvre d'un service dans un territoire.

La continuité entre ces deux modules de formation doit amener les élèves à progressivement développer une capacité d'analyse technologique intégrant la complexité liée aux interactions fortes entre les choix réalisés par les acteurs et le contexte dans lequel ils s'inscrivent.

Dans le module S3, il s'agit d'amener les élèves à mettre en évidence que dans un même contexte, une même activité de services peut donner lieu à des réponses techniques différentes, parce que les acteurs font des choix différents. Il s'agit donc de repérer les logiques des acteurs et ce qui a pu déterminer leurs choix techniques. La mise en évidence d'alternatives possibles est importante pour comprendre les choix opérés sur le terrain au regard des marges de liberté dont disposent les acteurs.

En classe de première, les 3 objectifs du module S3 sont mobilisés conjointement pour l'étude d'activités de services dans différents contextes. Cet enseignement prend appui sur l'observation et l'analyse d'un large panel d'activités de services dans les trois secteurs des services à la personne, des services aux territoires et du commerce.

Il apporte des méthodes d'analyse permettant aux élèves de :

- caractériser les activités de services
- dresser une typologie des activités de services
- repérer les principaux acteurs
- identifier les besoins auxquels répond une activité de services
- repérer les réponses techniques en lien avec le contexte
- analyser les logiques et déterminants des choix stratégiques et organisationnels
- analyser la cohérence des choix effectués sur un plan opérationnel concernant une activité de service dans son contexte.

Afin d'atteindre les objectifs de formation, l'enseignement de ce module est résolument contextualisé et prend appui sur des mises en activité des élèves. Le vécu des élèves, l'ensemble des stages individuels comme collectifs et les séances de pluridisciplinarité participent à l'atteinte des objectifs de ce module.

Cet enseignement participe pleinement à la préparation des élèves à l'épreuve terminale du « grand oral ».

Indications de contenus, commentaires, recommandations pédagogiques

Objectif 1- Mettre en évidence la diversité des activités ou pratiques du domaine des services

On entend par activité de services la réponse socio-économique à un besoin collectif ou ciblé d'une partie de la population dans un secteur donné :

- Services à la personne : services à domicile, accueil-hébergement, coiffure...
- Services aux territoires : tourisme, aménagement de l'espace, mobilité, santé, culture, sport...
- Commerce : commerce alimentaire et non alimentaire, en circuit long ou court...

Objectif 1.1- Identifier et caractériser une activité de services

A partir de l'observation de différentes activités de services, on amène les apprenants à identifier la cible visée, les acteurs, et les modalités de mises en œuvre.

Dans une approche inductive, on en déduit les caractéristiques de l'activité de services en général : intangibilité du service, non stockable.

Inversement, on met en évidence les différences avec une activité de production (bien tangible, stockage, dissociation dans le temps de la production et la consommation).

Objectif 1.2- Repérer les besoins satisfaits par les activités de services

Simultanément à l'objectif précédent, on met en évidence l'utilité du service, le(s) besoin(s) auquel(auxquels) il répond. La coproduction du service et le concept de servuction sont mobilisés pour acquérir une culture propre au domaine des services.

Les besoins satisfaits (ou identifiés) par les activités de services sont abordés dans une approche dynamique prenant en compte les évolutions sociales et sociétales.

Mots clés :

Cible, clients, usagers, bénéficiaires, besoins, attentes, servuction, typologie des activités de services.

Modalités pédagogiques :

Les 2 deux sous-objectifs sont abordés simultanément, en privilégiant des sources de collecte de l'information très diverses : stage collectif « étude d'une activité dans un territoire », travaux personnels des élèves - individuels et collectifs - qui ont trait à des activités documentaires et à des comptes rendus de visites et d'études de cas.

Cette diversité des activités peut se construire au fil de l'année scolaire, en lien avec la diversité des travaux menés dans le module et en dehors, mais valorisable ici (ex : visite dans le cadre du stage « territoire », rencontre de professionnels, valorisation de l'expérience personnelle des jeunes ; recherches documentaires, ...). Il s'agit donc d'apprendre, pour la mise en œuvre de ce module, comme pour les autres, à construire les savoirs du module par les expériences les plus diverses possibles. Cette approche contribue simultanément à l'acquisition de l'autonomie de travail et la mise en évidence de liens entre expériences et théorie pour la poursuite d'études supérieures.

Objectif 2- Identifier la diversité des réponses techniques en lien avec le contexte

Il s'agit d'amener les élèves à mettre en relation les réponses techniques pour une activité donnée et les caractéristiques du contexte.

Objectif 2.1- Distinguer les réponses techniques mises en œuvre

Par « réponse technique », on entend les opérations menées afin de répondre au besoin visé par l'activité, sans descendre au niveau de la tâche. Les réponses techniques relèvent de l'opérationnel.

Chaque activité de services choisie peut ainsi être étudiée en abordant les dispositifs techniques qui contribuent à son organisation et son fonctionnement. Il peut être intéressant également, de mettre en évidence une évolution dans le temps des réponses techniques d'un même acteur.

Objectif 2.2- Définir les caractéristiques du contexte

Par « caractéristiques des contextes » on entend un certain nombre de dimensions caractérisant les contextes : historiques, démographiques, socioéconomiques, culturelles, politiques. Les dimensions prises en compte pour caractériser le contexte sont choisies au regard de l'activité étudiée.

L'approche PESTEL peut être mobilisée.

Le contexte ne se réduit pas au territoire ; il correspond à l'environnement interne et externe de l'activité.

Objectif 2.3- Repérer les interactions entre les réponses techniques et les caractéristiques du contexte

A partir d'exemples significatifs, l'élève est amené à comprendre l'influence de certains éléments du contexte sur l'organisation et le fonctionnement d'une activité de service.

Mots clés :

Contexte, mise en œuvre d'une activité de service, marketing opérationnel, cohérence du plan de marchéage, marketing des services, réponses techniques.

Modalités pédagogiques :

Ces trois sous-objectifs sont étudiés simultanément à partir de cas concrets, dans une approche inductive.

Objectif 3- Mettre en évidence les logiques et les déterminants de choix techniques

A partir d'activités de services observées lors de visites ou de stages collectifs, on cherche à mettre en relation le besoin satisfait, la réponse technique et le contexte pour identifier les logiques et les déterminants des choix techniques.

Objectif 3.1- Établir le(s) lien(s) entre le besoin à satisfaire et l'activité visée dans son contexte

Identification du besoin pour le client/utilisateur/usager/public.

Identification des fonctions de l'activité de services au regard du besoin.

Objectif 3.2- Identifier les déterminants des choix techniques

On entend par déterminants les éléments orientant les choix et dont le/les décideur(s) se saisit(issent) et/ou avec lequel il(s) compose(ent). Les déterminants ne sont pas en eux-mêmes positifs ou négatifs, mais à analyser au regard de l'activité de services et de son contexte.

Ex : éléments externes ou internes à la structure (entreprise, association, organisation, coopérative...) liés :

- au contexte environnemental, réglementaire, social, culturel, économique, commercial,...
- à des valeurs, des choix de vie,
- à des choix stratégiques (enjeux dans la durée des choix stratégiques réalisés antérieurement)
- à des caractéristiques techniques
- à des attentes sociétales
- à des événements inattendus
- ...

Objectif 3.3- Présenter les logiques adoptées

On entend par logique le mode de raisonnement du(des) décideur(s) sous-tendu par des valeurs et une ou des finalités. Sans entrer dans le détail des choix stratégiques, qui seront abordés de façon plus approfondie dans le module S4, on amène les élèves à analyser la cohérence des choix effectués, sur un plan opérationnel, concernant notamment, l'organisation de l'activité de services et le plan de marchéage en commerce.

Mots clés :

Réponse au besoin, contexte, acteurs, choix technique, logique, cohérence des choix.

Modalités pédagogiques :

Il est recommandé de choisir des activités représentatives des 3 secteurs des services (aux personnes, aux territoires, au commerce).

Mobiliser la démarche coconstruite durant la séance pluridisciplinaire « Choix technique, contexte, décision » pour la mise en évidence des logiques et déterminants.

Mettre en évidence que les choix d'un même acteur peuvent évoluer en fonction de paramètres à identifier.

Dans chaque cas étudié, identifier des alternatives possibles.

Activités pluridisciplinaires

2 thèmes concernent particulièrement le domaine des Services :

Thèmes	Modules associés
Choix technique, contexte, décision : Il s'agit d'amener les élèves à identifier un choix dans une activité donnée, à le resituer dans un moment et un contexte et à repérer des solutions alternatives.	S3
Activité ou processus techniques et enjeux sociétaux : Il s'agit d'amener les élèves à mettre en évidence comment les processus techniques soulèvent des questions sociétales et/ou environnementales, et inversement, comment des questions sociétales et/ou environnementales conduisent à des remises en cause, voire des évolutions des processus techniques.	S4 S1 S2