



**Recueil de fiches de compétences
du Baccalauréat professionnel
spécialité Services aux personnes et aux
territoires**

Sommaire

Ce document complémentaire est destiné aux équipes pédagogiques qui mettent en œuvre un Bac pro *Services aux personnes et aux territoires*.

1°. Présentation du Bac pro	p 3
2 . SPS - Fiches compétences	p 4

Arrêté du 22 Août 2011 portant création et fixant les conditions de délivrance du baccalauréat professionnel spécialité Services aux personnes et aux territoires.

Ce document, qui réunit les fiches compétences relatives aux emplois liés aux services aux personnes et aux territoires visés par le diplôme, est complémentaire au référentiel du diplôme de Bac pro. Avec lui, il forme un ensemble cohérent, destiné à servir d'outil de référence aux enseignants, à consulter dans sa globalité.

1°. Présentation du Bac pro Services aux personnes et aux territoires

Le Bac pro spécialité Services aux personnes et aux territoires est un diplôme du ministère chargé de l'agriculture.

Ce diplôme national atteste d'une qualification professionnelle. Il est enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles¹ (RNCP) et classé au niveau IV de la nomenclature interministérielle des niveaux de formation.

Le référentiel du diplôme comporte :

- un référentiel professionnel qui fournit des informations sur les emplois visés par le diplôme et leur contexte, présente la fiche descriptive d'activités (FDA) et la liste des situations professionnelles significatives organisées en champs de compétences.
- un référentiel de certification qui comprend la liste des capacités attestées par le diplôme et les modalités d'évaluation permettant la délivrance du diplôme.
- un référentiel de formation qui présente l'architecture de la formation, les activités qui participent à la formation professionnelle et les modules de formation.

Un document complémentaire, qui réunit les fiches compétences, est associé au référentiel de diplôme, au même titre que le document d'accompagnement qui apporte les précisions nécessaires à la mise en œuvre de la formation et de l'évaluation.

Tous les documents relatifs au Bac pro Services aux personnes et aux territoires ainsi que les textes réglementaires associés sont téléchargeables sur le site internet de l'enseignement agricole, dans la rubrique Diplômes et référentiels, à l'adresse suivante :

<http://www.chlorofil.fr/diplomes-et-referentiels.html>

¹ Le RNCP est le principal outil de la Commission nationale de la certification professionnelle, créée par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002. Ce répertoire a pour objet de tenir à la disposition des usagers et des entreprises une information constamment à jour sur les diplômes et les titres à finalité professionnelle. Toutes les certifications du ministère chargé de l'agriculture sont inscrites au RNCP.

Les référentiels des diplômes sont des documents réglementaires destinés à être consultés ou utilisés par différentes catégories d'usagers : les enseignants, les personnes chargées de la gestion du système, les professionnels du secteur, les apprenants, les parents d'élèves... Ces documents ne présentent que les éléments indispensables à ces usagers. D'autres informations complémentaires, issues de la phase d'ingénierie qui a permis d'élaborer le référentiel professionnel, sont rassemblées sous forme de fiches appelées « fiches compétences ».

2°. Les fiches compétences

La compétence est une combinatoire de ressources – connaissances, savoir-faire, comportements...² – que mobilise un individu pour répondre de façon pertinente à une situation de travail donnée. Cette compétence est située : elle ne peut s'exprimer qu'en situation de travail.

L'analyse du travail conduite auprès des professionnels (employeurs et salariés titulaires des emplois) permet en premier lieu de repérer des situations professionnelles significatives (SPS), c'est-à-dire des situations reconnues comme particulièrement révélatrices de la compétence dans les emplois visés par le diplôme. Elle permet également d'identifier les ressources sur lesquelles s'appuient les professionnels dans ces situations pour réaliser avec compétence leurs activités.

Les informations ainsi recueillies sont classées et regroupées en ensembles homogènes par les ressources mobilisées et les finalités du travail : les champs de compétences. Chaque champ, qui correspond à une classe de situations, fait l'objet d'une fiche, toujours structurée sur le même modèle. Y sont précisés :

- des éléments de contexte du travail : finalité du travail, responsabilité et autonomie du titulaire de l'emploi visé, environnement de travail, indicateurs de réussite
- les ressources à mobiliser pour réaliser avec compétence le travail : savoir-faire, savoirs identifiés par les professionnels, savoir-faire consolidés par l'expérience, comportements professionnels.

Les situations et les ressources décrites dans les fiches compétences ne constituent pas une liste exhaustive et peuvent être adaptées au contexte local de l'emploi. Ne sont retenues que celles qu'il paraît indispensable de maîtriser pour exercer le métier dans une majorité de configurations d'emplois : les situations professionnelles significatives (SPS).

Les fiches permettent d'appréhender de manière globale la nature des emplois et des activités des futurs diplômés. Elles orientent le travail des équipes enseignantes pour l'élaboration de situations de formation et d'évaluation, tout particulièrement pour les évaluations en situation professionnelle. Elles peuvent être utilisées comme support de discussion avec les maîtres de stage ou d'apprentissage, au moment où se négocient avec ces derniers les objectifs des périodes en milieu professionnel. Elles servent également de référence pour la validation des acquis de l'expérience.

Pour chaque Bac pro renouvelé, la définition des différentes rubriques de ces fiches ainsi que des exemples figurent sur le site de l'enseignement agricole, à la suite du document complémentaire, sous l'intitulé *Définition des rubriques d'une fiche de descripteurs de compétences*.

Remarque : Les fiches compétences concernent la description de situations professionnelles maîtrisées par des professionnels confirmés. Les équipes tiendront compte dans la préparation des évaluations que les capacités attestées par le diplôme ne visent pas ce niveau de maîtrise mais celui nécessaire à l'insertion dans l'emploi.

2. L'analyse du travail réalisée ne retient que les « ressources » qui peuvent être acquises par la formation ou par l'expérience : n'y figurent ni les aptitudes ni les qualités personnelles.

Champs de compétences et situations professionnelles significatives du Bac pro Services aux personnes et aux territoires

Les SPS sont repérées lors de l'analyse du travail menée auprès des professionnels, titulaires des emplois et supérieurs hiérarchiques. Parmi les critères utilisés pour leur détermination figurent la complexité, la dimension critique ou encore la fréquence. Des aspects prospectifs relatifs à l'emploi visé, des nécessités politiques ou réglementaires ainsi que des visées stratégiques, sociales ou éducatives, peuvent également être pris en compte.

Les SPS sont identifiées à l'aide d'un ensemble de questions telles que :

- Quelles situations de travail vous paraissent les plus difficiles à maîtriser ?
- Quelles situations de travail ne confieriez-vous pas à un débutant ?
- Si vous deviez choisir un remplaçant, dans quelle(s) situation(s) de travail le placeriez-vous pour vérifier qu'il est compétent ?

Par nature, les SPS sont en nombre réduit. La personne qui les maîtrise peut mobiliser les mêmes ressources pour réaliser toutes les activités correspondant à l'emploi visé.

Le tableau suivant clôt le référentiel professionnel du Bac pro. Il présente les situations professionnelles significatives de la compétence, c'est-à-dire les situations qui mobilisent les compétences clés du titulaire de l'un des emplois visés par le diplôme.

Champ de compétences	SPS	Finalités
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil de publics et prise en charge des demandes - Mise en œuvre d'une communication adaptée aux différents interlocuteurs et aux différentes situations - Promotion de la structure et des services qu'elle propose 	Déterminer les besoins et les attentes afin d'optimiser la mise en place de services
Organisation et évaluation du travail	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation et structuration des activités - Évaluation de la réalisation des activités - Propositions d'ajustements - Gestion et évaluation d'une équipe 	Optimiser la réalisation du travail en respectant les règles d'hygiène et une démarche de prévention des risques
Accompagnement des personnes	<ul style="list-style-type: none"> - Aménagement du cadre de vie de la personne - Proposition d'activités pour le bien-être de la personne - Réalisation, en autonomie, d'une intervention d'aide à la personne - Identification des situations à problèmes et élaboration de réponses - Relation commerciale avec l'utilisateur et/ou le client - Suivi des démarches administratives 	Fournir un service conforme aux attentes et aux besoins de la personne et aux engagements de l'intervenant
Conception et mise en œuvre d'une activité de services	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des besoins et des ressources d'un territoire pour proposer un service - Mise en réseau des différents acteurs - Organisation de l'activité de service 	Contribuer au développement d'un projet de service individuel ou collectif

Chaque champ de compétences fait l'objet d'une fiche descriptive, détaillée dans les pages suivantes.

1. Communication

Situations professionnelles significatives	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil de publics et prise en charge des demandes - Mise en œuvre d'une communication adaptée aux différents interlocuteurs et aux différentes situations - Promotion de la structure et des services qu'elle propose
Finalité : Déterminer les besoins et les attentes afin d'optimiser la mise en place de services	
Responsabilité/autonomie : Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par le commanditaire (personnes, usagers, acteurs). Du fait des particularités des situations de travail, il doit faire preuve d'autonomie. Son degré de responsabilité dans la communication varie en fonction de la taille de la structure dans laquelle il travaille. Il agit en équipe ou en réseau, ce qui l'amène à utiliser des outils et des règles de communication professionnelles et collectives spécifiques.	
Environnement de travail : Le titulaire de l'emploi intervient au service des personnes et des territoires. Le secteur d'activité des services aux territoires et aux personnes est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et de fortes capacités relationnelles, d'écoute, d'adaptation, d'initiative et d'innovation.	
Indicateurs de réussite : Rigueur dans la transmission des informations Qualité de la communication et des relations avec les personnes, usagers, acteurs et l'équipe de travail Respect des limites des champs d'intervention dans la communication Taux de satisfaction des bénéficiaires	
Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
<p>S'exprimer avec clarté</p> <p>Transmettre des informations</p> <p>Mettre en relation des acteurs</p> <p>Animer, organiser des réunions</p> <p>Conduire une négociation</p> <p>Promouvoir la structure</p> <p>Rédiger un rapport, une note technique, un compte rendu</p>	<p>Connaissance des limites de son champ de compétences</p> <p>Connaissance de la structure, et du contexte</p> <p>Connaissance d'outils de communication</p> <p>Connaissance des réseaux d'acteurs et de leur rôle dans le territoire (élus, entreprises, associations...)</p> <p>Connaitre les modalités d'accueil, d'information et d'orientation des usagers de la structure</p>
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels

Négocier avec les professionnels ou institutionnels Adopter une attitude réflexive et utiliser les termes appropriés Définir et négocier les objectifs à atteindre Travailler en réseau	Elocution claire et langage adapté à la situation professionnelle Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs Etablissement de relations de confiance Respect du « devoir de réserve »
--	---

2. Organisation et évaluation du travail

Situations professionnelles significatives

- Préparation et structuration des activités
- Évaluation de la réalisation des activités
- Propositions d'ajustements
- Gestion et évaluation d'une équipe

Finalité :

Optimiser la réalisation du travail en respectant les règles d'hygiène et une démarche de prévention des risques

Responsabilité/autonomie :

Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par le commanditaire (personnes, usagers, acteurs). Son degré d'autonomie et de responsabilité varie en fonction de la taille de la structure dans laquelle il travaille. Du fait des particularités des situations de travail, il doit être capable d'organiser le travail d'une petite équipe. En ce sens, il peut prendre des initiatives et doit s'adapter et s'organiser dans des contraintes de temps et d'environnement (demande particulière de la personne, pression de l'entourage,...) qui peuvent être fortes. L'autonomie dans l'emploi se renforce avec l'expérience professionnelle. Le titulaire de l'emploi observe, repère les anomalies et transmet toutes les informations utiles.

Environnement de travail :

Le titulaire de l'emploi intervient au service des personnes (non autonome), des acteurs et des usagers d'un territoire.

Le secteur d'activité des services aux territoires et aux personnes est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et de fortes capacités relationnelles, d'écoute, d'adaptation et d'initiative.

Certains emplois peuvent revêtir un caractère saisonnier ; le travail du dimanche et des jours fériés peut faire partie des conditions d'emploi. Les interventions dans des lieux différents peuvent nécessiter des déplacements.

Indicateurs de réussite :

- Efficacité de l'organisation dans le temps et dans l'espace
- Rigueur dans l'organisation du travail
- Adéquation des méthodes de travail à la demande des commanditaires
- Taux de satisfaction des commanditaires

Savoir-faire

Savoirs identifiés par les professionnels

Planifier, organiser son travail et celui d'une équipe
 Animer une équipe de travail
 Animer, organiser des réunions
 Anticiper et gérer les conflits
 Conduire une négociation
 Gérer des imprévus
 Décrire la situation initiale, les problèmes à résoudre et les besoins à satisfaire
 Définir un projet et le structurer
 Définir les besoins en matériels et équipements
 Rédiger un rapport, une note technique, un compte rendu

Connaissance de la structure, et du contexte
 Connaissance des outils de médiation, concertation, gestion de conflits
 Connaissance de la réglementation appliquée à l'activité et droit du travail
 Connaissance de son périmètre d'intervention (rôle et champs de compétences)
 Connaissance des dimensions éthiques de son activité

Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Mesurer l'efficacité du travail et suggérer des améliorations Etudier des documents de la vie quotidienne et proposer des solutions adaptées à la situation Manager une équipe Définir et négocier les objectifs à atteindre Harmoniser les méthodes de travail Adapter son management aux situations et aux personnels Participer à l'élaboration du projet d'établissement</p>	<p>Rigueur et organisation Respect des horaires et des délais Etablissement de relations de confiance Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs Respect de l'éthique professionnelle</p>

3. Accompagnement des personnes

Situations professionnelles significatives	<ul style="list-style-type: none"> - Aménagement du cadre de vie de la personne - Proposition d'activités pour le bien-être de la personne - Réalisation, en autonomie, d'une intervention d'aide à la personne - Identification des situations à problèmes et élaboration de réponses - Relation commerciale avec l'utilisateur et/ou le client - Suivi des démarches administratives
Finalité :	
Fournir un service conforme aux attentes et aux besoins de la personne et aux engagements de l'intervenant	
Responsabilité/autonomie :	
<p>Le titulaire de l'emploi intervient au service des personnes (non autonome). Il peut être pour cela employé d'une personne, de la famille de celle-ci ou d'une organisation, ou encore être responsable de sa propre structure.</p> <p>Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par le commanditaire. Son degré d'autonomie et de responsabilité varie en fonction de la taille de la structure dans laquelle il travaille. Lorsqu'il est salarié d'une organisation, le titulaire de l'emploi exerce sous le contrôle de l'encadrement.</p> <p>Du fait des particularités des situations de travail, le titulaire de l'emploi doit faire preuve d'autonomie. En ce sens, il peut prendre des initiatives et doit s'adapter et s'organiser dans des contraintes de temps et d'environnement (demande particulière de la personne, pression de l'entourage,...) qui peuvent être fortes.</p>	
Environnement de travail :	
<p>Le secteur d'activité des services aux personnes est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et de fortes capacités relationnelles, d'écoute, d'adaptation et d'initiative.</p> <p>Certains emplois peuvent revêtir un caractère saisonnier ; le travail du dimanche et des jours fériés peut faire partie des conditions d'emploi. Les nécessités du service peuvent justifier des variations de l'horaire journalier de travail. Les interventions dans des lieux différents peuvent nécessiter des déplacements.</p>	
Indicateurs de réussite :	
<p>Respect des attentes des personnes</p> <p>Qualité des relations avec les bénéficiaires et l'équipe de travail</p> <p>Rigueur dans l'organisation du travail</p> <p>Taux de satisfaction des bénéficiaires</p>	
Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
<p>Planifier, organiser son travail</p> <p>Gérer des imprévus</p> <p>Décrire la situation initiale, les problèmes à résoudre et les besoins à satisfaire</p> <p>Assurer la logistique, la gestion des moyens</p> <p>Anticiper et gérer les conflits</p> <p>Assurer les tâches administratives courantes</p>	<p>Connaissance de son périmètre d'intervention (rôle et champs de compétences)</p> <p>Connaissance de la structure et du contexte pour accueillir, informer et orienter les usagers</p> <p>Connaissance des outils de médiation, concertation, gestion de conflits</p>

Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Evaluer les résultats d'une action Négocier avec les professionnels ou institutionnels Travailler en réseau	Respect de l'éthique professionnelle Rigueur et organisation Respect des horaires, des délais Etablissement de relations de confiance Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs

4. Conception et mise en œuvre d'une activité de services

Situations professionnelles significatives	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des besoins et des ressources d'un territoire pour proposer un service - Mise en réseau des différents acteurs - Organisation de l'activité de service
Finalité : Contribuer au développement d'un projet de service individuel ou collectif	
Responsabilité/autonomie : Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par le commanditaire (usagers, acteurs). Son degré d'autonomie et de responsabilité varie en fonction de la taille de la structure dans laquelle il travaille. Il est capable d'organiser son travail et peut être chargé de l'organisation du travail d'une petite équipe. Dans les organisations, l'autonomie s'établit en lien avec le responsable hiérarchique. Elle est complétée par différents supports de planification et de communication : planning de travail, documents de saisie des résultats de l'activité...	
Environnement de travail : Le titulaire de l'emploi intervient au service des usagers et des territoires. Lorsqu'il est salarié d'une organisation, le titulaire de l'emploi exerce sous le contrôle de l'encadrement. Le secteur d'activité des services aux acteurs et aux territoires est marqué par des situations de conduite de projets variés. Les interventions dans des lieux différents peuvent nécessiter des déplacements.	
Indicateurs de réussite : Méthode de conduite de projet mise en œuvre Adéquation des méthodes de travail avec celles des partenaires Taux de satisfaction des usagers ou des commanditaires Respect des objectifs et des consignes Respect des échéanciers	
Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
<ul style="list-style-type: none"> Planifier, organiser son travail et celui d'une équipe Réaliser des démarches administratives liées à l'activité Réaliser un suivi de trésorerie à l'aide d'outils comptables Développer des partenariats Mettre en relation des acteurs Accompagner le travail en réseau Définir les besoins en matériels et équipements Promouvoir la structure Rédiger un rapport, une note technique, un compte rendu Analyser, hiérarchiser et synthétiser des informations et les demandes des différentes catégories d'acteurs 	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance de la structure, et du contexte Connaissance des outils de gestion de projet, de concertation et de médiation Connaissance des outils de gestion d'une entreprise Connaissance des réseaux d'acteurs et leur rôle dans le territoire (élus, entreprises, structures, associations...)

Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Piloter une entreprise de services à la personne, à moyen et long terme Travailler en réseau Définir et négocier les objectifs à atteindre Participer à l'élaboration ou élaborer un projet (objectifs, ressources, organisation)	Rigueur et organisation Respect des attentes des partenaires Respect des horaires, des délais et échéances Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs