

Inspection de l'Enseignement Agricole

Diplôme :

Baccalauréat Professionnel « Technicien Conseil vente univers
jardinerie

Module :

MP2 – Expertise conseil en produits de jardin

Objectif général du module :

Cerner une demande d'un client afin de lui proposer des solutions appropriées dans un contexte de durabilité.

Indications de contenus, commentaires, recommandations pédagogiques

Ce module permet d'acquérir une méthodologie relative à des démarches de diagnostics et d'analyses par le biais de situations concrètes centrées sur le conseil client. L'équipe enseignante doit s'appuyer sur une diversité de situations pour donner du sens aux savoirs relatifs aux sciences et techniques et à la biologie écologie.

L'objectif de ce module est de faire acquérir aux apprenants des connaissances, des méthodes relatives à l'expertise végétale. En effet, ce module est centré sur le végétal et les produits directement liés au végétal (le cœur du métier). Les autres produits présents sur le lieu de vente (terroir, art de vivre, loisirs créatifs ...) nécessitent, dans le contexte de l'emploi en jardinerie, principalement des compétences de vente et ne sollicitent pas une expertise technique du conseiller vendeur en produits de jardin.

En outre, ce module est l'occasion d'aborder le cœur du métier « conseil au client » au travers d'expertises conjointes technique et scientifique. L'appropriation de connaissances scientifiques et techniques est indispensable et transparait au travers de l'ensemble des objectifs de ce module. Les disciplines sciences et techniques horticoles et biologie-écologie sont fortement imbriquées dans tous les objectifs. Les sciences et techniques des équipements interviennent dans cette dimension du conseil client.

C'est un module résolument opérationnel, les situations de formation peuvent s'envisager au travers de grandes thématiques orientées vers des problématiques comme par exemple :

- L'aménagement végétalisé (intérieur, extérieur, théâtralisation, scène végétale)
- Le choix des produits de jardin*
- L'implantation et l'agencement d'un espace végétalisé
- La pérennité du végétal dans son environnement

Il importe donc que son enseignement s'appuie en permanence sur des situations réelles, et que les modalités pédagogiques laissent une part importante aux mises en situations professionnelles. A cette fin, les ateliers, espaces de vente, les jardinerie-école des établissements de formation, mais aussi de structures partenaires, sont des supports privilégiés de tout ou partie de l'enseignement de ce module. Il s'appuie de manière privilégiée sur des activités pluridisciplinaires en lien avec des situations pratiques. Les séquences en milieu professionnel participent également à l'atteinte des objectifs de ce module.

Ce module sous-entend un lien fort avec le MP5, il apporte les connaissances transversales aux deux modules.

* Jardin tout ensemble végétalisé cohérent extérieur et intérieur (terrasse, bord de fenêtre, pots d'aromatiques dans la cuisine...)

Objectif 1- Établir un diagnostic technique de la demande du client

Objectif 1.1- S'approprier le contexte de la demande du client par un questionnaire approprié

1.1.1. Identifier les besoins du client

- Mettre en place un questionnaire pour cibler la demande
- Appréhender les exigences du client comme par exemple : durabilité, esthétisme, respect de l'environnement, facilité d'entretien, fonction vivrière ...

1.1.2. Identifier les caractéristiques techniques de l'environnement de destination des produits recherchés

L'apprenant doit pouvoir se représenter le contexte de manière très précise. Diverses notions sont indispensables non seulement pour comprendre le contexte mais également pour choisir la solution la plus pertinente parmi plusieurs possibles.

- L'écosystème jardin : En étroite relation avec la conduite du MG4, l'écosystème jardin est décrit à travers les êtres vivants présents (en particulier les végétaux, les auxiliaires et les bioagresseurs), leur histoire de vie et les relations inter et intraspécifiques). Les interactions entre le biotope et la biocénose sont évoquées tout comme les facteurs favorisant le maintien de la biodiversité fonctionnelle. Le concept de biodiversité fonctionnelle désigne sur un espace donné, l'ensemble de la diversité des êtres vivants et de leurs associations (homme y compris) et de leurs interrelations. Cet ensemble est une entité évolutive, car elle conditionne la perpétuation et l'adaptation du vivant. Cette entité est fonctionnelle, car elle agit sur les processus nécessaires à la vie (les grands cycles biogéochimiques, le climat...). La biodiversité est aujourd'hui un enjeu important à appréhender sous différents angles : culturel, économique, social, écologique, éthique, et biologique.
- Les conditions pédoclimatiques : les propriétés physico-chimiques et/ou biologiques du sol ou d'un support de culture sont appréhendées en lien avec l'alimentation hydrique et minérale des végétaux.
- Il s'agit de présenter les effets du climat sur le comportement des végétaux de jardin et leurs capacités d'adaptation
- La fonction du produit recherché : il s'agit de bien identifier de l'usage futur du produit, pour proposer des conditions favorables au développement du végétal et à sa pérennité dans l'espace jardin.

Objectif 2- Proposer une solution technique adaptée à la demande du client

Une démarche de « va et vient » (questionnement développé en fonction des réponses successives du client) permet de cibler de plus en plus finement les produits qui répondent le mieux à la demande du client. C'est donc une démarche de diagnostic.

Les connaissances associées à cette démarche sont :

- La connaissance du végétal : Outre les outils permettant d'identifier (et à terme de reconnaître) les végétaux, des éléments d'anatomie (structure) et de physiologie (fonction) du végétal sont abordées à un niveau permettant in fine de prodiguer des conseils et/ou explications au client.
- La connaissance des produits de jardin associés au végétal. Il s'agit d'aborder la connaissance de ces différents produits en lien avec des situations concrètes relatives aux : substrats, amendements, fertilisants, paillages, produits manufacturés, produits de biocontrôle UAB (PNPP, SDN ...), poteries, équipements d'irrigation, motoculture de plaisance, protection de la personne (chaussants, vêtements, E.P.I.), protection du végétal (tuteurage, feutre, voile)...

Objectif 2.1- Recenser les produits les plus adaptés à la demande

Croiser les besoins du client, les caractéristiques de l'environnement, les produits présents dans le point de vente en mobilisant ses connaissances pour déterminer un panel de produits adaptés
Utilisation d'outils divers, variés et pertinents. (Clé de détermination, applications, sites internet, catalogues professionnels...)

Objectif 2.2- Développer un argumentaire technique pour proposer les produits recensés

Il s'agit de regrouper puis présenter les arguments techniques au client. Tout en utilisant un vocabulaire technique précis, le conseil devra cependant être adapté au client ce qui signifie l'usage de la vulgarisation ainsi qu'un souci de concision. La communication au client peut s'appuyer sur des supports de communication adaptés à la situation (schéma de plantation, catalogue professionnel, outils numériques...)

Les solutions présentées doivent laisser le client acteur de son propre choix.

Objectif 3- Accompagner le client dans l'aboutissement de son projet AVEC une démarche écocitoyenne

En fonction de la demande du client, le vendeur peut être amené à compléter les solutions proposées par des conseils et/ou des produits complémentaires assurant la réussite de leur mise en œuvre (objectif 3.1) ainsi que leur pérennité (objectif 3.2).

Dans tous les cas, le conseil s'inscrit dans une démarche écocitoyenne.

Objectif 3.1- Guider le client dans la mise en œuvre de la ou des solution(s) proposées

- Proposer voire expliciter un mode d'emploi
- Interpréter les informations des fournisseurs / constructeurs
- Être capable de faire une démonstration
- Indiquer clairement les consignes de sécurité
- Préciser les aspects règlementaires liés à l'utilisation de produits manufacturés, d'équipements et de substances de biocontrôle.

Objectif 3.2- Guider le client pour assurer la pérennité de la ou des solution(s) proposées

Cet objectif regroupe l'entretien des végétaux, des outils de jardinage, de la motoculture de plaisance et des autres produits associés au jardin.

La pérennité du produit dans son environnement est appréhendée.

Objectif 3.3 Orienter le conseil afin de favoriser une démarche écocitoyenne

Donner une plus-value au conseil en sensibilisant le client au travers de :

- Proposition des solutions alternatives
- Promotion d'une démarche écocitoyenne
- Accompagnement à la transition écologique
- Réponse aux attentes sociétales
- Veille sur les innovations et les nouveaux produits
- ...

Activités pluridisciplinaires

Les enseignants de biologie écologie, de sciences et techniques horticoles et des équipements sont associés sur de nombreuses activités pluridisciplinaires

Veille sanitaire / variétale
Innovation des équipements
Évolution des démarches écocitoyennes