CAPA (Services aux personnes et vente en espace rural)

DOCUMENT D'EXAMEN

E1 - Agir dans des situations de la vie courante à l’aide de repères sociaux - Session 2015

Document de l'épreuve pour la session indiquée, mis à disposition par FormaV pour la révision.

Toutes les annales et leurs corrigés : https://capasapver.fr/annales-sujets-et-corriges

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
DE L'AGROALIMENTAIRE
ET DE LA FORÊT

ENSEIGNEMENT AGRICOLE
100% nature

Référentiel de diplôme

Certificat d'Aptitude Professionnelle agricole







"Services aux personnes et vente en espace rural"

Photo couverture : Photothèque MAAF - Établissements de l'enseignement agricole
Source : Établissements de l'enseignement agricole







Référentiel de diplôme
Certificat d'aptitude professionnelle agricole

spécialité "Services aux personnes et vente en espace rural"

Sommaire

Référentiel professionnel 1
Contexte de l'emploi visé 3
Fiches descriptives d'activités 11
champ professionnel : "Services aux personnes" 12
champ professionnel : "Accueil - Vente" 13
Situations professionnelles significatives 15
champ professionnel : "Services aux personnes" 15
champ professionnel : "Accueil - Vente" 16
Référentiel de certification 17
Liste des capacités attestées par le diplôme 19
Épreuves de l'examen 21
Unités capitalisables 29
Tableau des équivalences entre épreuves et unités capitalisables 30
Référentiel de formation 31
Présentation générale 33
Architecture de la formation 34
Unités de formation 37
Siglier 57

Référentiel de diplôme créé par arrêté du 10 juin 2015

Référentiel de diplôme

Certificat d'aptitude professionnelle agricole

spécialité "Services aux personnes et vente en espace rural"

Référentiel professionnel

Le référentiel professionnel du certificat d'aptitude professionnelle agricole (CAP agricole) spécialité «Services en milieu rural» décrit les emplois de niveau V de salarié dans les secteurs "services aux personnes" et "accueil - vente"..

Le référentiel professionnel est composé de trois parties : la première fournit un ensemble d'informations relatives au contexte des emplois visés, la deuxième partie est constituée de la fiche descriptive d'activités (FDA) et la troisième présente les situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences.

1- Éléments de contexte socio-économique du secteur professionnel

1- Environnement politique, social, réglementaire du ou des secteurs professionnels

1.1- Les "services en milieu rural"

Le champ des "services en milieu rural" s'inscrit dans les activités des "services à la personne" qui sont définies comme les activités de garde d'enfants, d'assistance aux personnes âgées et/ou dépendantes ou d'entretien ménager réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile.
La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne a consacré dans ce sens et au plan législatif cette notion de "services à la personne", notamment en milieu rural.

Dans ce secteur aux activités très diverses, l'essentiel de la main d'œuvre est salarié. Ces activités peuvent aussi être exercées à titre bénévole, non salarié, ou dans certain cas en travailleur indépendant.
Ces activités de services à la personne ont en commun leur lieu d'exercice qu'est le domicile du client (domicile personnel et structure collective), et le fait de bénéficier d'un traitement fiscal particulier visant à développer et à structurer le secteur. Certains services sont également soutenus au titre des politiques de protection sociale à destination des publics fragiles.
En France la liste des activités relevant des services à la personne ouvrant droit aux avantages fiscaux et sociaux du secteur est précisée dans le décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005.

En Europe, les configurations nationales utilisées sont différentes selon les contextes, des formes d'aides publiques à la garde de jeunes enfants se développent, avec des modalités propres à chaque pays, et les pouvoirs publics cherchent par exemple des solutions permettant le maintien à domicile des personnes âgées.
Un peu partout des dispositifs et réglementations viennent affirmer le soutien public aux services à la personne. Ce soutien ne se limite pas à la seule déduction fiscale. La France semble par exemple être le seul pays à avoir choisi de subventionner des cours particuliers et le soutien scolaire à domicile. Ce concept de service à la personne, tel qu'il est retenu par la France, n'apparaît pas directement dans les données internationales. Une observation menée sur huit pays européens montre que tous pratiquent des politiques en faveur des services de garde d'enfants et d'aide à domicile aux personnes âgées.

En France, il y a huit ans, plus de 4 millions de ménages déclaraient avoir besoin de services de proximité. L'assistance aux personnes âgées dépendantes est la première activité du secteur avec près des deux tiers des heures rémunérées par les organismes prestataires. Viennent ensuite les courses et les activités ménagères, la garde des enfants, le jardin et le bricolage.

Les services à la personne concernent des territoires ruraux comme le Limousin et aussi des grandes zones urbaines comme Aquitaine, Basse Normandie, Poitou-Charentes, Languedoc Roussillon. L'importance de la population rurale est également un facteur déterminant dans l'emploi salarié et dans l'offre de services aux personnes en zones rurales. En effet la population de seniors y est généralement importante et la densité moindre de structures de services restreint la capacité d'accueil des personnes âgées ou/et dépendantes en établissement.
Le recours aux services à la personne est également fortement corrélée aux revenus du foyer et aux statuts professionnels du couple et en particulier à celui de la femme. Les ménages où la femme est cadre sont plus nombreux à recourir aux services à la personne. Là encore dans les zones rurales le nombre réduit de places en crèche, détermine la demande en services à la personne et l'emploi salarié.

En 2010, 1,8 millions de salariés, hors assistantes maternelles, travaillaient au domicile de particuliers pour des services à la personne. A cette période, le secteur représente 5% des salariés, 90% d'entre eux sont des femmes et 5% des salariés du secteur ont plus de 55 ans. Les salariés de ce secteur des services à la personne ont fréquemment plusieurs employeurs, notamment les femmes de ménages, et d'une manière générale la pluriactivité est très fréquente dans le secteur.

Dans ce secteur des services, le renouvellement des emplois et des salariés est important. Depuis le début des années 90, on observe que l'emploi a fortement progressé. Mais le développement quantitatif de ce secteur des services à la personne doit considérer qu'une partie des créations d'emplois correspond au passage de l'emploi informel, à l'emploi déclaré et que dans ce secteur il n'est pas aisé de connaitre précisément la durée de travail. Depuis plus de 10 ans aucune enquête approfondie ne permet d'actualiser rigoureusement les données du secteur. Actuellement on observe, pour la troisième année consécutive, une baisse du nombre d'heures rémunérées dans l'emploi direct par les particuliers employeurs et on note que l'activité et l'emploi décroît dans les associations prestataires, tandis que l'activité des organismes prestataires continue de progresser lentement.

Pour autant, aujourd'hui l'intérêt accru pour les services à la personne ne cesse d'augmenter et plusieurs arguments sont avancés pour expliquer cette tendance :
- les contraintes croissantes d'organisation de la vie quotidienne,
- l'allongement des trajets du domicile au travail,
- la diversification des besoins de garde,
- le souhait d'une délégation des travaux ménagers, autrement que par l'emploi régulier de salariés,
- le vieillissement de la population,
- l'allongement de la durée de vie,
- l'attrait pour les nouveaux services de gardiennage de résidence principale ou secondaire, par exemple.

La réglementation de l'offre de services à la personne

Les services à la personne peuvent être regroupés selon leurs familles et les conditions de l'offre de prestation. Ils sont classés en trois niveaux (décret 2005-1698 du 29 décembre 2005) :
- Services pouvant faire l'objet d'offres spécifiques.
- Services devant faire l'objet d'une offre dans un bouquet de services.
- Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne sous le régime d'agrément.

Les services faisant l'objet d'offres spécifiques concernent par exemple l'entretien de la maison et les travaux ménagers, les petits travaux de jardinage, les prestations de petits bricolages, la préparation des repas à domicile, l'assistance informatique et Internet, l'assistance administrative à domicile, la maintenance, l'entretien et la vigilance temporaire à domicile de la résidence principale et secondaire, la garde des malades (à l'exclusion des soins) et la garde d'enfant à domicile, le soutien scolaire ou les cours à domicile, l'assistance aux personnes âgées et aux personnes dépendantes, les soins et les promenades d'animaux de compagnie des personnes dépendantes, et les soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes.

Les services devant faire l'objet d'une offre dans un bouquet de services ne peuvent être délivrés que par des entreprises prestataires ou mandataires. Ils peuvent contenir des activités listées ci-dessus, avec en plus la livraison de repas à domicile, la collecte et la livraison à domicile de linge repassé, la prestation de conduite de véhicules personnels des personnes dépendantes, l'accompagnement des enfants, des personnes âgées ou personnes handicapées en dehors de leur domicile, et la livraison de courses à domicile.

Le dernier niveau, concerne les activités concourant directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne sous le régime d'agrément. Celles-ci correspondent à des services offerts par des enseignes qui mettent en relation l'utilisateur et des organismes agréés, les services de visio et de télé assistance, les unions et fédérations d'associations qui mutualisent des tâches pour des associations de leur réseau.

1.2- Le commerce rural et de proximité

Les commerces ruraux et les commerces de proximité jouent un rôle important dans l'animation des communes rurales. Ils participent au renforcement du lien social, offrent une occasion de développement économique et de création d'emplois, répondent aux difficultés liées au vieillissement de la population, permettent de limiter les déplacements des usagers, et participent en ce sens au développement durable.

Une commune rurale est définie selon l'organisation de son bâti et de son nombre d'habitants, qui est inférieur à 2000. Si aujourd'hui, un certain nombre d'entre elles sont très animées, d'autres assurent essentiellement une fonction résidentielle. Dans les deux situations l'activité commerciale n'est pas de même nature.

Selon la définition de l'INSEE, le commerce de proximité regroupe les commerces de quotidienneté répondant à des besoins courants ou de dépannage, autrement dit les commerces pour lesquels les achats des consommateurs sont fréquents, ce qui est le cas en zone rurale.

1.2.1. Le commerce rural et les territoires

Face à la fermeture d'un certain nombre de services en milieu rural, des politiques publiques ont été engagées pour favoriser le maintien, voire l'implantation, d'entreprises commerciales et artisanales. Elles se traduisent pour l'essentiel par des aides à l'investissement ou des exonérations fiscales, et s'intègrent dans des cadres variés et classification du territoire.

Les Territoires ruraux de développement prioritaire sont des zones caractérisées par leur faible niveau de développement économique, et leur éligibilité aux programmes d'aménagement des territoires ruraux des contrats de plan. Un peu plus de 21.000 communes sont classées en Territoires ruraux de développement prioritaire. Elles recensent près de 13 millions d'habitants (soit 23 % de la population) et couvrent environ 64 % du territoire.

Les Zones de revitalisation rurale correspondent aux parties des Territoires ruraux de développement prioritaire les moins peuplées et les plus touchées par le déclin démographique et économique. Près de 12.000 communes sont classées en Zones de revitalisation rurale. Elles couvrent environ 40 % du territoire et accueillent 4,5 millions d'habitants.

2- Facteurs d'évolution, de variabilité en cours et de prospective

Une lecture de l'évolution du cours de l'histoire des "services à la personne" permet d'observer les nombreuses évolutions sociétales et politiques de ce secteur depuis plusieurs décennies.

En 1953, un décret réforme des lois d'assistance sociale et constitue la base juridique de l'aide à domicile. On parle depuis cette date d'aide sociale et non plus d'assistance.

Au début des années 60 un rapport préconise d'intégrer les personnes âgées à la société, grâce à un soutien à domicile adapté.

Dans les années 80 apparaît l'exonération des charges patronales pour les particuliers employeurs qui sont handicapés ou âgés de plus de 70 ans et quelques années plus tard une prestation pour la garde d'enfants par une assistante maternelle agréée est créée.

Au début des années 90, les objectifs de création d'emplois s'ajoutent aux objectifs traditionnels de politiques sociales et les emplois familiaux apparaissent. Cette nouvelle notion englobe les services à domicile aux personnes âgées et aux personnes handicapées, hors service de soins, et les services domestiques comme le service rendu au domicile du consommateur, la garde enfant, les travaux ménagers et le petit jardinage.
A cette même période apparaît la réduction d'impôt sur le revenu des personnes physiques pour la moitié des dépenses au titre des emplois familiaux et les formalités administratives attachées aux centres familiaux sont simplifiées par la création d'un chèque emploi service.

Le plan Borloo, au travers de la loi du 16 février 2005, consacre une nouvelle dénomination : «les services à la personne». Par rapport aux emplois familiaux le champ est étendu à de nouveaux services tels que le portage des repas à domicile, l'assistance informatique, la coiffure à domicile.
Ce plan amplifie les mesures de simplification administrative, avec la mise en place du chèque emploi service universel (CESU). Des mesures d'action sur l'offre de services, ainsi qu'une action de coordination, de communication et de promotion, bénéficient de réduction fiscale. C'est le cas du gardiennage de résidence principale et secondaire, l'assistance administrative, l'assistance informatique Internet. La livraison de repas, de courses et du linge repassé sont aussi inclus, lorsqu'elles font parti d'une offre d'un service d'assistance à domicile.

Dernièrement, le projet de loi sur "l'adaptation de la société au vieillissement" était présenté en commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale et se tenait une conférence parlementaire sur "la silver economy", qui serait une source de croissance pour une société qui comptera prochainement 30% de plus de 60 ans.

Aujourd'hui comme demain, les orientations politiques et les pouvoirs publics ont un impact très important sur l'évolution du secteur.

L'emploi dans les services à la personne a depuis longtemps fait l'objet d'un soutien par des politiques publiques. Ce sont d'abord les politiques sociales qui ont permis le développement et la structuration du secteur de l'aide au domicile des personnes âgées, aux personnes handicapées et aux familles en difficulté.

Le développement des offres de services et des activités est principalement influencé par trois paramètres :

- La réduction du coût des prestations, en agissant sur le taux des prélèvements sociaux et sur les règles fiscales, comme par exemple la TVA.
- Le subventionnent, c'est-à-dire la prise en charge partielle du coût par les finances publiques.
- La réglementation, c'est-à-dire l'encadrement des acteurs par des autorisations et agréments notamment.

2.1- Les actions destinées à soutenir les emplois de commerce et d'artisanat en milieu rural

En zone rurale, les commerces ont un rôle d'ancrage et de maintien du tissu social, important et contribuent considérablement au maintien des activités et des emplois en milieu rural.

Les pouvoirs publics se mobilisent pour maintenir ces commerces de proximité, en mettant en œuvre des outils visant à soutenir les investissements, la modernisation et l'animation économique du commerce de proximité.
Il s'agit pour l'essentiel de fonds d'intervention pour la sauvegarde de l'artisanat et du commerce (FISAC) et, à titre accessoire, des fonds locaux d'adaptation du commerce rural, et de certaines mesures des contrats de plan Etat-région (CPER).

Ces opérations en zone rurale, visent à intégrer les secteurs du commerce et de l'artisanat de manière plus dynamique dans l'ensemble des actions de développement local. Elles cherchent à inciter les propriétaires de locaux commerciaux et artisanaux, qu'il s'agisse des collectivités territoriales ou des exploitants, à la réhabilitation ou à la modernisation du bâtit, pour offrir un commerce de proximité adapté aux réalités contemporaines.

Ainsi, de nombreuses initiatives sont prises au niveau local dans le cadre des CPER, en partenariat avec les organismes consulaires, et en mobilisant en outre des fonds européens. Les actions financées par les CPER concernent essentiellement la transmission et la reprise d'entreprises de l'artisanat et du commerce, les aides aux investissements matériels et immatériels, les subventions aux fonds régionaux d'aide au conseil, ou l'appui au recrutement des cadres et les aides aux créations d'entreprises.

3- Type d'entreprises et/ou d'établissements concernés

3.1- Les différentes organisations des offres de prestations de services

L'offre de prestations de services à la personne s'organise de plusieurs manières, correspondant à des logiques différentes :

- ❍ Une offre directe d'intervention.
- ❍ Une offre proposée par un organisme d'intermédiation selon trois modalités :

- Le mode "mandataire" : l'organisme place le travailleur auprès d'un particulier employeur en assurant les formalités administratives d'emploi. Dans ce cas, le particulier reste l'employeur.

- La "mise à disposition de salariés à titre onéreux" : elle est notamment mise en œuvre par les associations intermédiaires et les filiales des entreprises de travail temporaire exclusivement dédiées aux services à la personne. Cette modalité d'intervention est dans ce cas assimilée à une intervention de mode prestataire.
- Le mode "prestataire" : il concerne les organismes (y compris les entreprises d'insertion assurant ce type de service) qui fournissent des prestations de services aux personnes à leur domicile, les centres communaux d'action sociale (CCAS) et les centres intercommunaux d'action sociale (CIAS), ainsi que les établissements publics d'hébergement lorsqu'ils assurent l'assistance au domicile des personnes âgées ou handicapées.

En mode mandataire, l'intermédiaire se charge de la sélection de candidats à l'intervention, qu'il adresse à son client. Il se charge généralement de la gestion administrative du salarié (paie, déclarations sociales et fiscales). Le client reste l'employeur de l'intervenant. Le prêt de main-d'œuvre autorisé concerne les associations d'insertion et les filiales des sociétés de travail temporaire exclusivement dédiées aux services à la personne. Dans ce mode, l'utilisateur, tout en restant juridiquement l'employeur, fait appel à un intermédiaire qui assure le recrutement, le remplacement éventuel et la gestion salariale de l'employé, soit dans le cadre du mandatement, soit dans celui dit du "prêt de main-d'œuvre autorisé", lorsque l'intermédiaire est une entreprise d'insertion.

En mode prestataire, l'intermédiaire est l'employeur de l'intervenant. Les opérateurs ont des statuts variés comme par exemple des structures communales ou intercommunales, des associations ou des entreprises privées. Dans ce mode, l'intéressé a recours à un prestataire, une association, un CCAS ou une entreprise privée, qui lui vend le service effectué par un de ses salariés.

En fonction de la formule choisie les responsabilités du client (employeur ou bénéficiaire) diffèrent. À l'exception du mode prestataire, c'est le particulier auquel le service est rendu qui est l'employeur. Cette situation est spécifique aux services d'aide à la personne, car pour la plupart des autres services acquis par un particulier, il n'y a pas de situation où l'utilisateur est aussi majoritairement l'employeur.

3.2.- Les différentes formes de contractualisation des offres de prestations

Les emplois de service aux personnes correspondent rarement à des contrats à temps plein et s'exercent généralement en discontinu.
La présence dans un village d'un nombre suffisant de demandeurs du même service est peu fréquent. Pour proposer un emploi, les structures doivent le plus souvent adjoindre des activités d'aide à domicile à d'autres liées à la petite enfance, voire au jardinage ou au bricolage. À l'inverse, si les compétences de l'employé sont trop spécialisées, celui-ci devra rechercher plusieurs emplois et, dans ce cas, les problèmes de transport se poseront de façon plus prégnante qu'en ville. La polyvalence dans ces filières d'emplois semble donc être un atout pour faciliter l'activité à temps plein, dans un périmètre de proximité.

3.2.1- L'emploi direct

L'offre directe d'intervention représente environ la moitié des heures travaillées dans les services à la personne. L'emploi en gré à gré, met en relation directe un employeur particulier et un salarié.

3.2.2- Les structures mandataires

Créé par la loi du 31 décembre 1991 relative à la formation professionnelle et à l'emploi, le mode mandataire est une forme d'intermédiation où le consommateur du service reste employeur de l'intervenant. A l'origine, réservé aux associations, il a été ouvert aux entreprises à but lucratif par le décret du 24 juin 2004. Dans ce mode d'intervention, le coût de la prestation est un peu supérieur à celui de l'emploi direct. Il incorpore en effet les frais de présélection des intervenants, ceux de gestion et d'encadrement de la structure mandataire.

3.2.3- Les structures prestataires

Les associations prestataires de services sont exonérées de TVA et d'impôt sur les sociétés, mais elles sont soumises à la taxe sur les salaires. Beaucoup d'associations sont regroupées en réseau ayant une présence nationale, telles l'ADESSA, les Familles rurales, la FNAAFP/CSF, l'UNA, l'UNADMR.
Les entreprises prestataires se sont implantées plus récemment que les mandataires et sont plus souvent localisées en milieu urbain. La TVA réduite a contribué à impulser la création d'entreprises privées de services à la personne. Certaines fonctionnent en réseau, avec des équipes de personnels envoyées en intervention et un le siège social en assurant la gestion. Les petites entreprises locales sont toutefois nombreuses et comme les autres entreprises nouvellement créées, celles du secteur des services à la personne connaissent un taux de cession important au cours de leurs trois premières années d'existence.

3.2.4- Le prêt de main-d'œuvre

Le prêt de main-d'œuvre est en règle générale interdit et son autorisation est limitée à des cas particuliers strictement encadrés comme le travail temporaire, les groupements d'employeurs et les organismes d'insertion par l'activité économique. Un décret de février 1999 (n° 99-109) a autorisé ces organismes à pratiquer le prêt de main-d'œuvre dans un cadre réglementé et à destination d'un public défini, avec pour objectif la réinsertion économique.

3.3- Les différents types de commerce en milieu rural

Les commerces de première nécessité répondent à des besoins quotidiens de la population. Il s'agit des commerces alimentaires, spécialistes ou généralistes, qui diffèrent selon leur format (magasin traditionnel, supermarché de proximité, supérette), leur assortiment (nombre de références et gamme de produits), leur type d'emplacement (centre-bourg ou non), leur statut d'exploitation (indépendant, franchisé, affilié, intégré).

Les autres commerces, type activités de services, répondent à des besoins courants comme les pharmacies, les salons de coiffure, La Poste ou encore les banques et assurances.
Ils complètent l'offre de services et peuvent assurer une di-

versité commerciale en zone rurale.
Enfin, les commerces non sédentaires assurent une part significative de l'activité commerciale et se caractérisent par l'exercice de la profession entre autres sur la voie publique, les halles et les marchés. Ces commerces ambulants en milieu rural sont souvent les principaux fournisseurs de denrées alimentaires, de produits vestimentaires, de l'habitation et d'outillage par exemple. Ils jouent un rôle important dans la desserte des zones rurales désertifiées par les commerces de proximité. Leur fonction économique et sociale est essentielle car ils permettent, aux résidents de ces zones géographiques souvent isolées, d'accéder à des produits de qualité et d'entretenir des liens de proximité.

2- Emplois visés par le diplôme

Le secteur des services à la personne a de larges contours et les emplois de service s'organisent et se construisent à partir des demandes des populations locales. Le secteur couvre une grande palette de métiers, d'emplois et d'activités, dont celles liées au milieu rural.
Elles concernent tout autant le tourisme et l'accueil que la tenue de petits commerces alimentaires et de proximité, les soins aux animaux, ou encore les activités d'accueil de très jeunes enfants. Elles mobilisent également des compétences du secteur du bâtiment pour des petits travaux d'entretien de la maison ou d'adaptation du logement à la dépendance. Des techniques de bases des préparations culinaires sont en particulier requises dans les activités d'aide à domicile, pour la préparation des repas.

Le cadre juridique issu de la loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, au commerce et à l'artisanat a modifié le régime de l'agrément et créé un nouveau régime déclaratif. L'agrément se rapporte désormais à la seule autorisation préalable obligatoire à l'exercice d'activités de services à la personne à destination des personnes « fragiles ». Il permet la garde d'enfants de moins de trois ans, l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou ayant besoin d'une aide personnelle ou à la mobilité. L'agrément n'ouvre pas droit, par lui-même, aux avantages sociaux et fiscaux propres au secteur des services à la personne. Il appartient aux organismes de services à la personne (OSP) de déclarer leurs activités pour en bénéficier. Cette déclaration est facultative et concerne toutes les activités de services à la personne, aussi bien celles qui nécessitent un agrément que les autres.
Les deux décrets du 20 septembre 2011 réorganisent la présentation de ces activités. En premier lieu sont présentées les activités à destination des publics fragiles, nécessitant donc un agrément, et en second lieu celles qui n'en nécessitent pas.

2.1- Les particularités du commerce en milieu rural

Les métiers du commerce et de la vente ne varient pas fondamentalement en fonction des lieux. En zone rurale, comme en zone urbaine, il convient notamment d'être rigoureux, bon gestionnaire et accueillant pour être reconnu compétent. En dehors de ces qualités essentielles pour réussir dans le commerce, il existe des différences d'exercice du métier selon l'implantation géographique.
Les villes ont une zone de chalandise importante et un trafic conséquent. La réalité est différente en milieu rural ou l'activité commerciale est interdépendante (si un commerce ferme, les autres peuvent perdre des clients) et se concentre généralement sur les centres-bourgs, où la clientèle plus restreinte est essentiellement locale.

Les villages ruraux disposent de quelques commerces comme journaux, tabac, boulangerie, dépôt de pain, épicerie, supérette, boutique multiservices, bar, restaurant…
Cette offre de commerce de proximité peut être suffisante pour satisfaire les besoins des habitants, mais aujourd'hui, une partie d'entre eux travaille dans les communautés urbaines voisines. Ces travailleurs, consommateurs effectuent souvent leurs courses hebdomadaires et d'approvisionnement dans ces zones urbaines. Ces comportements d'achat ont une incidence directe sur la consommation et donc l'activité des commerces en milieu rural.

D'autre part, avec le développement de nouvelles formes de transport (train express régional, covoiturage …) et le développement du commerce en ligne par exemple, on observe le développement de nouvelles pratiques d'achat qui impacte l'activité des commerces ruraux.

2.2- Appellations institutionnelles ou d'usage dans les entreprises

Le code ROME (Répertoire officiel des métiers et des emplois) identifie les emplois suivants :
- Code K 1302 : Assistan-te auprès d'adultes
- Code K 1303 : Assistan-te auprès d'enfants
- Code K 1304 : Services domestiques
- Code G 1502 : Personnel polyvalent d'hôtellerie

Les emplois visés par ce diplôme ciblent principalement les territoires ruraux sans exclure l'espace urbain et périurbain, mais la question de services en milieu rural et des métiers qui y font référence ne trouve pas de réponse précise en matière de contours d'emplois ou de fiches de postes.

Aussi, selon une liste non exhaustive, on peut les présenter comme suit :
- Aide à domicile
- Employé-e à domicile
- Employé-e auprès d'enfants, employé familial, nourrice, garde d'enfant à domicile, auxiliaire de vie auprès d'enfants.
- Assistant-e de vie scolaire, agent territorial spécialisé des écoles maternelles.
- Employé-e de structures d'accueil pour la petite enfance (crèche, halte garderie…).
- Employé-e de structures pour les personnes âgées ou/et dépendantes (maisons de retraites, EHPAD…).
- Assistant-e à la vie quotidienne des personnes âgées dépendantes ou handicapées.
- Garde malade (à l'exclusion des soins).
- Employé-e de collectivités locales (cantine, entretien des locaux…).
- Agent des services hospitaliers, agent de propreté hospitalière.
- Agent hôtelier hospitalier.
- Employé-e de structures d'accueil de loisirs en milieu rural (gîtes, chambres d'hôtes…).

Dans les métiers de la vente et du commerce, le code ROME identifie les emplois au travers des fiches : D 1101 à D 1107 : ciblent principalement l'espace urbain et périurbain sans exclure les territoires ruraux

En milieu rural, ces métiers et emplois de la vente et du commerce peuvent être listés comme suit (liste non exhaustive) :
- Vendeur / Vendeuse en alimentation générale
- Vendeur / Vendeuse en produits frais
- Vendeur / Vendeuse de fruits et légumes
- Vendeur / Vendeuse en épicerie
- Vendeur / Vendeuse en boucherie-charcuterie
- Vendeur / Vendeuse en poissonnerie
- Vendeur / Vendeuse en boulangerie-pâtisserie
- Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter
- Vendeur / Vendeuse en bricolage
- Vendeur / Vendeuse en équipement du foyer
- Vendeur / Vendeuse en articles de bazar

2.3- Place dans l'organisation hiérarchique de l'entreprise

Le titulaire de l'emploi intervient au service de personnes dont il a la charge d'assurer le confort et le bien-être. Il peut être pour cela employé d'une personne, de la famille de celle-ci ou d'une organisation.

Dans les métiers de la vente et du commerce, l'activité s'exerce au sein de magasins de détail en alimentation générale ou spécialisée, d'entreprises artisanales (fromagerie, boucherie, boulangerie, ...), de petites et moyennes surfaces, sur les marchés. Le titulaire de l'emploi est en contact avec les clients, et peut être en relation avec différents intervenants (chef de rayon, responsables de magasin, fournisseurs). L'activité varie selon la taille de la structure et le type de produit vendu (pains, poissons, vins, ...).

Selon qu'il travaille, en magasin, en institution, directement au domicile du bénéficiaire, ou en travailleur indépendant le titulaire de l'emploi aura un positionnement hiérarchique différent. Lorsqu'il est salarié d'une organisation, le titulaire de l'emploi exerce sous le contrôle de l'encadrement.
Dans toutes les situations professionnelles, il observe, repère les anomalies et transmet toutes les informations utiles et nécessaires au traitement des informations, permettant notamment dans le cas du service aux personnes, d'assurer la continuité du service à la personne, dans le respect de la vie privée.

2.4- Degré d'autonomie et de responsabilité

Le titulaire de l'emploi réalise les travaux qui lui sont confiés à partir des consignes données par le client, son entourage (famille par exemple) ou par la structure et sous l'autorité d'un responsable ou d'un tuteur de secteur.

Du fait des particularités des situations de travail (cas où il intervient seul au domicile de la personne), le salarié doit faire preuve d'une certaine 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, de l'entourage,...) qui peuvent être fortes. L'autonomie dans l'emploi se renforcera avec l'expérience professionnelle.

Dans les organisations, la régulation de l'autonomie se fait par des échanges directs, quotidiens ou hebdomadaires, avec le supérieur hiérarchique, et le responsable de secteur. Elle est complétée par différents supports de planification et de communication : planning de travail, documents de saisie des résultats de l'activité... En situation de travail, le salarié observe, repère les anomalies et transmet toutes les informations utiles. En cas de situation difficile, il doit faire appel à l'encadrement ou à la personne référente. Il s'assure de la bonne réalisation des travaux, du matériel qu'il utilise, dans la limite des facteurs qu'il maîtrise.

2.5- Conditions d'exercice de l'emploi

Le secteur d'activité du travail à domicile est marqué par les caractéristiques de multiples contrats de travail et d'une importante proportion d'emplois à temps partiels.
Les compétences mobilisées sont nombreuses, pour ces métiers qui nécessitent de bonnes capacités relationnelles (tout en préservant une capacité de distanciation), d'adaptation, d'écoute, de patience et de discrétion.

L'employé doit faire preuve de polyvalence et d'initiative dans l'exécution des tâches, mais également d'une bonne condition physique. Dans certains cas, le travail de nuit, du dimanche et des jours fériés, doit être pris en compte comme faisant partie des conditions d'emploi. Les nécessités du service peuvent également justifier des variations de l'horaire journalier de travail et des interventions dans des lieux différents peuvent nécessiter des déplacements. Le permis de conduire est recommandé.
Dans certains métiers l'activité peut s'effectuer à l'extérieur et impliquer le port de charges et le port d'une tenue professionnelle (blouse, gants, bottes, ...) peut être requis. Le salarié peut bénéficier d'une formation relative et à sa sécurité, notamment une formation au "Prévention et Secours Civiques de niveau 1" (PSC1).

Le salarié peut bénéficier de conditions de récupération, de repos ou de rémunération aux conditions mentionnées dans la convention collective dont il dépend.

2.6- Évolutions possibles des diplômés dans et hors de l'emploi

Le titulaire de la qualification peut évoluer de façon différente selon la structure dans laquelle il est employé. En fonction du niveau de compétences développé, de ses aptitudes ou goût pour un champ particulier mais aussi de son autonomie, il peut se voir confier davantage de responsabilité dans la structure qui l'emploie ou dans une autre structure.

Les titulaires du CAP agricole SAPVER peuvent poursuivre leur parcours de formation en s'orientant vers une qualification relevant des affaires sociale et de la santé. Pour certaines entrées en formation et certains concours, le titulaire du CAP agricole SAPVER est dispensé de l'épreuve écrite d'admissibilité.

L'élévation du niveau de compétences, peut se faire dans certain cas, via l'intégration du cursus baccalauréat professionnel "Services aux personnes et aux territoires", "Conseil Vente…" ou des spécialités de l'Education nationale.

Dans la fonction publique, le titulaire d'un diplôme de niveau V peut être recruté sur un poste d'agent de service de collectivité. Certains titulaires du diplôme peuvent s'orienter, sous conditions spécifiques (concours, VAE…), vers une spécialisation dans d'autres secteurs, comme par exemple l'animation et jeunesse et sport.

Dans certaines organisations, avec l'expérience, le salarié peut accéder à des postes de responsabilité de petite équipe. Une élévation du niveau de formation et qualification de niveau IV offre plus de garantie pour postuler à des postes de premier niveau d'encadrement ou acquérir des compétences permettant de créer son entreprise de services aux personnes.

Enfin, le titulaire de la qualification travaillant souvent en autonomie, peut dans certains cas créer son propre emploi, en tant que travailleur indépendant.

Fiche descriptive d'activités

La fiche descriptive d'activités (FDA) dresse la liste, de l'ensemble des activités de l'employé(e) titulaire de l'emploi/métier. Elles sont écrites, par convention, sans pronom personnel, les activités pouvant être conduites par une femme, ou par un homme.

La FDA ne décrit pas les activités exercées par un titulaire de l'emploi en particulier, mais correspond au cumul de toutes les configurations d'emploi des personnes occupant les emplois/métiers visés par le diplôme. Ces activités sont regroupées en grandes fonctions selon leur finalité.

Il convient de préciser que les activités mentionnées dans la FDA sont réalisées en appliquant en permanence les règles et les consignes en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité, de prévention des risques professionnels, et de préservation de l'environnement (y compris de lutte contre le réchauffement climatique).

Le certificat d'aptitude professionnel agricole "Services aux personnes et vente en espace rural" couvre deux champs professionnels :

- **Services aux personnes**
- **Accueil-vente.**

Cette particularité liée au contexte d'exercice de l'emploi, explique la déclinaison du référentiel professionnel en deux FDA.

FDA "Services aux personnes"

Résumé du métier du champ "Services aux personnes"

Le(la) titulaire du diplôme est un employé(e) qualifié(e) de niveau V, qui assure des activités de services aux personnes, qui se définissent comme l'ensemble des activités contribuant au mieux-être des personnes.

Il s'agit d'un secteur très diversifié et le(la) titulaire du diplôme exerce son métier auprès de nombreux publics et notamment des publics dits fragiles : petite enfance, personnes handicapées, personnes âgées ou/et dépendantes.

Il(elle) est employé(e) au sein de diverses structures publiques ou privées, correspondants aux :

- Lieux de vie : domicile ou structure collective d'hébergement (de type maisons de retraite, EHPAD, foyer-logement…).
- Lieux d'accueil journalier : garderie, établissement scolaire, hôpital de jour…
- Lieux de travail : entreprise, même si cela est une caractéristique plutôt urbaine.

Il(elle) réalise ses activités sous le contrôle d'un encadrement ou de l'employeur, mais il(elle) doit faire preuve d'initiatives dans les tâches d'entretien et d'hygiène et dans les relations qu'il entretient avec les personnes dont il(elle) a la charge.

Services aux personnes

1. Communique dans le respect de la vie privée des personnes

1.1. Prend connaissance des demandes

1.1.1. Prend connaissance des consignes et s'assure qu'il les a bien comprises, en les reformulant
1.1.2. Peut prendre contact avec l'usager (adulte, enfant), sa famille, son entourage
1.1.3. Communique avec l'usager, son entourage, en adaptant sa communication aux différents publics auprès desquels il intervient (enfants, parents, adultes)
1.1.4. Adapte sa communication aux situations d'urgence et aux situations délicates

1.2. Traite les informations pour assurer la continuité du service aux personnes

1.2.1. Transmet des informations à ses collègues par écrit, par oral et à l'aide des différents outils d'information ou de communication
1.2.2. Rend compte de ses activités à un responsable par écrit, par oral et à l'aide des différents outils d'information ou de communication
1.2.3. Renseigne des documents professionnels
1.2.4. Signale toute difficulté ou tout dysfonctionnement ou manque de matériel
1.2.5. Transmet les informations ne relevant pas de son champ d'intervention, au responsable
1.2.6. Echange lors des réunions techniques ou d'information

2. Organise, gère son travail et inscrit son activité dans le contexte de la structure qui l'emploie ainsi que dans la vie sociale et citoyenne

2.1. Respecte le planning de travail en appliquant les consignes reçues

2.1.1. Prend connaissance des limites de son champ d'intervention
2.1.2. Établit son planning de travail dans le cadre des consignes reçues (en tenant compte de l'ensemble des activités du service)
2.1.3. Réagit à une situation imprévue ou anormale et adapte son mode de conduite

2.2. Intègre son activité dans le fonctionnement général de la structure

2.2.1. Adapte son comportement pour s'intégrer dans une équipe de travail
2.2.2. Rend compte des difficultés dans les activités menées
2.2.3. Participe à des formations pour actualiser et acquérir de nouvelles compétences

2.3. Utilise le matériel et les produits nécessaires à son activité

2.3.1. Vérifie l'état général du matériel et signale tout dysfonctionnement
2.3.2. Signale les besoins en produits et matériels, afin de faciliter les achats
2.3.3. Peut participer à la gestion des commandes de produits et de matériels
2.3.4. Range le matériel après utilisation

2.4. Exécute le travail dans le respect des règles relatives à sa santé et à la sécurité

2.4.1. Met en œuvre les consignes relatives à la prévention des risques professionnels
2.4.2. Met en œuvre les règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement

2.5. Utilise les différents documents de la vie professionnelle et sociale

2.5.1. Renseigne des documents administratifs et des formulaires
2.5.2. Utilise des documents administratifs
2.5.3. Utilise les éléments du droit : convention collective, contrat de travail, règlement intérieur
2.5.4. Réalise les différentes démarches liées à son travail, à sa protection sociale, et à sa vie citoyenne
2.5.5. Classe et archive des documents

3. Met en œuvre les différentes techniques liées aux services aux personnes

3.1. Prépare et distribue des repas

3.1.1. Réalise ou aide à la réalisation d'achats alimentaires
3.1.2. Prépare ou participe à la préparation des repas en collectivité
3.1.3. Participe ou prépare des collations et repas simples adaptés à la personne auprès de qui il intervient
3.1.4. Distribue des collations et des repas
3.1.5. Aide à la prise des repas
3.1.6. Surveille, le cas échéant, la prise des médicaments
3.1.7. Suit la conservation des aliments et des préparations culinaires

3.2. Entretient le cadre de vie

3.2.1. Nettoie et stérilise, le cas échéant, les différents matériels liés à l'alimentation
3.2.2. Entretient le linge en respectant les consignes (tri, de lavage, repassage, couture simple).
3.2.3. Utilise les produits d'entretien à bon escient
3.2.4. Utilise et entretient les appareils ménagers et de collectivité
3.2.5. Trie et élimine les déchets

3.3. Développe et maintient l'autonomie des personnes à travers des tâches de la vie quotidienne

3.3.1. Assure l'hygiène et le confort de l'adulte et de l'enfant
3.3.2. Aide à l'habillage et au déshabillage
3.3.3. Aide aux déplacements
3.3.4. Assure la réfection et le change du couchage
3.3.5. Met en place des conditions favorables au repos, à l'endormissement
3.3.6. Ordonne le lieu de vie pour assurer le confort de l'adulte, de l'enfant et prévenir les accidents
3.3.7. Repère les changements de comportement, identifie les signes de détresse ou de douleur
3.3.8. Veille à la sécurité de l'adulte, de l'enfant
3.3.9. Évalue le caractère urgent d'une situation et agit en conséquence
3.3.10. Alerte face à une situation délicate ou difficile
3.3.11. Accompagne, à travers les activités de la vie quotidienne, le développement, le maintien ou la restauration de l'autonomie
3.3.12. Aide l'usager dans ses démarches de la vie courante et administratives

3.4. Participe à la définition et à la mise en œuvre des activités d'éveil

3.4.1. Propose des activités en tenant compte de l'âge, des habitudes de vie, de la culture, des attentes et des aptitudes de l'adulte ou de l'enfant
3.4.2. Contribue à une activité destinée à stimuler l'éveil, l'acquisition ou le maintien de l'autonomie et de la vie sociale

FDA "Accueil-vente"

Résumé du métier du champ "Accueil-vente"

Le (la) titulaire du diplôme est un-e employé-e qualifié-e de niveau V, qui assure des activités d'accueil - vente. Il/elle exerce son métier auprès de publics et clients divers, dans des commerces ruraux, de proximité et de première nécessité, dans des activités de services, et dans des commerces non sédentaires. Ces métiers s'exercent au sein de magasins de détail en alimentation générale ou spécialisée, d'entreprises artisanales (fromagerie, boucherie, boulangerie, ...), de petites et moyennes surfaces ou sur les marchés, par exemple. Le (la) titulaire de l'emploi est en contact avec les clients, il/elle doit faire preuve d'une certaine rigueur et autonomie dans les tâches et dans les relations qu'il/elle entretient avec les clients. Il/elle réalise les activités sous le contrôle d'un encadrement ou de l'employeur.

Accueil-vente

1. Communique pour répondre aux besoins du client

1.1. Assure l'accueil de la clientèle

1.1.1. Accueille la clientèle avec rigueur et professionnalisme
1.1.2. Prend connaissance des besoins du client et s'assure qu'il les a bien compris
1.1.3. Communique avec le client en adaptant sa communication aux différents publics
1.1.4. Adapte sa communication aux situations délicates
1.1.5. Peut effectuer des livraisons de commandes auprès des clients

1.2. Relaie les informations dans l'entreprise

1.2.1. Transmet des informations par écrit, par oral et à l'aide des différents outils d'information ou de communication
1.2.2. Rend compte de ses activités à un responsable par écrit, par oral et à l'aide des différents outils d'information ou de communication
1.2.3. Renseigne des documents professionnels
1.2.4. Renseigne le support de suivi de traçabilité des marchandises (dates de livraison, relevés des températures, numéros de lot, ...)
1.2.5. Intervient dans les échanges lors des réunions techniques ou d'information

2. Organise et gère son travail

2.1. Respecte le planning de travail

2.1.1. Prend connaissance des limites de son champ d'intervention
2.1.2. Organise son planning de travail dans le cadre des consignes reçues
2.1.3. Adapte son comportement pour s'intégrer dans une équipe de travail
2.1.4. Participe à des formations pour actualiser et acquérir de nouvelles compétences

2.2. Prépare le matériel et les produits nécessaires à son activité

2.2.1. Vérifie l'état général du matériel et signale tout dysfonctionnement
2.2.2. Participe à la gestion des stocks
2.2.3. Signale les besoins en produits, afin de faciliter les achats
2.2.4. Peut participer à la gestion des commandes de produits

2.3. Exécute le travail dans les règles relatives à la santé et la sécurité et le respect de l'environnement

2.3.1. Applique les consignes relatives à la prévention des risques professionnels
2.3.2. Applique les règles d'hygiène et de sécurité
2.3.3. Réagit à une situation imprévue ou anormale et adapte son mode de conduite

2.4. Utilise les différents documents de la vie professionnelle et sociale

2.4.1. Renseigne des documents administratifs et formulaires en fonction des besoins
2.4.2. Utilise des documents administratifs dans le cadre professionnel et personnel
2.4.3. Utilise les éléments du droit du travail qui régissent la vie professionnelle : convention collective, contrat de travail, règlement intérieur
2.4.4. Réalise les différentes démarches liées à son travail, à sa protection sociale, et à sa vie citoyenne
2.4.5. Classe et archive des documents de la vie quotidienne

3. Met en œuvre les différentes techniques d'accueil et de vente

3.1. Assure une présence sur le lieu d'accueil ou le lieu de vente

3.1.1. Assure une présence active
3.1.2. Assure un accueil de qualité
3.1.3. Renseigne le client sur la nature du produit
3.1.4. Peut faire visiter les locaux et leur environnement
3.1.5. Peut tenir un registre d'accueil

3.2. Vérifie la conformité des produits mis en vente

3.2.1. Met en place les produits sur le lieu de vente
3.2.2. Vérifie l'origine, la composition et la variété des produits
3.2.3. Vérifie la date limite de consommation
3.2.4. Déchiffre l'ensemble des codes de l'étiquetage
3.2.5. Renseigne des documents assurant la traçabilité des produits
3.2.6. Respecte les règles d'hygiène et de sécurité

3.3. Assure la gestion des produits

3.3.1. Contrôle l'état et la conservation des produits périssables
3.3.2. Retire les produits impropres à la vente
3.3.3. Peut effectuer la coupe de produits frais (charcuterie, fromages, ...)
3.3.4. Peut réaliser l'emballage de produits frais (entiers, en tranches, ...)

3.3.5. Approvisionne le rayon en respectant le positionnement des produits
3.3.6. Réalise la mise en rayon, l'adaptation du conditionnement à la vente
3.3.7. Prépare des commandes
3.3.8. Vérifie l'état des stocks
3.3.9. Assure un suivi de la démarque

3.4. Assure la conservation et le magasinage

3.4.1. Utilise les matériels de conservation des produits et marchandises
3.4.2. Stocke les marchandises dans les espaces requis
3.4.3. Effectue le stockage et le rangement des marchandises en réserve

3.5. Assure la tenue des documents commerciaux

3.5.1. Peut rédiger une facture
3.5.2. Peut rédiger un bon de commande
3.5.3. Vérifie un bon de livraison

3.6. Assure la tenue de caisse

3.6.1. Peut vérifier le fonds de caisse à la prise de poste et effectue le comptage à la fermeture de la caisse.
3.6.2. Peut rédiger une fiche de caisse
3.6.3. Peut procéder à un encaissement avec différents moyens de paiement
3.6.4. Peut calculer la caisse en fin d'activité

4. Assure l'entretien et à l'aménagement du local d'accueil ou du lieu de vente

4.1. Assure l'hygiène et à l'entretien des locaux

4.1.1. Effectue l'entretien du plan de travail et du matériel
4.1.2. Réalise le nettoyage intérieur et extérieur des lieux : accueil, magasin, réserve, sanitaire
4.1.3. Trie et élimine les déchets

4.2. Assure l'embellissement des locaux

4.2.1. Assure l'aménagement du local d'accueil ou du lieu de vente
4.2.2. Assure le marchandisage du point de vente

Situations professionnelles significatives

Les tableaux suivants présentent les situations professionnelles significatives de la compétence, c'est à dire les situations qui mettent en jeu les compétences-clés des emplois types ciblés par le diplôme. Par nature, elles sont en nombre réduit.

Le(la) salarié(e) qui maîtrise ces situations professionnelles significatives serait donc à même de mobiliser les mêmes ressources pour réaliser toutes les activités correspondant à l'emploi type.

Ces situations sont regroupées par champs de compétences selon les ressources qu'elles mobilisent et la finalité visée.

Situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences

Situations professionnelles significatives spécifiques au secteur « Services aux personnes »

Champs de compétences	SPS	Finalités *
Communication	● Echange avec le bénéficiaire du service et son entourage ● Signalement des changements et des informations sur l'état de la personne auprès des interlocuteurs concernés, et compte-rendu de son activité	Instaurer une communication permettant de prendre en compte les attentes, les besoins et d'y répondre
Organisation du travail	● Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail ● Mise en place des activités dans le temps et dans l'espace ● Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus	Optimiser les conditions de réalisation du travail
Développement et maintien de l'autonomie	● Aide à la toilette, à l'habillage et au déshabillage Aide à la préparation et à la prise des repas ● Aide aux déplacements et aux transferts ● Aide à la mise en place des moyens de sécurisation ● Aide à la mise en place d'activités de la vie sociale et relationnelle ● Aide à la gestion des documents de la vie quotidienne	Assister l'enfant, l'adulte conformément à ses attentes, ses besoins, aux consignes reçues et à la réglementation en vigueur
Organisation du cadre de vie	● Entretien du matériel, des locaux, de l'équipement et du linge ● Organisation du lieu de vie, réfection et change du lit	Fournir un cadre de vie adapté aux besoins et au bien être de l'enfant, de l'adulte dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Situations professionnelles significatives spécifiques au secteur « Accueil - vente »

Champs de compétences	SPS	Finalités *
Communication	● Identification des besoins et de la demande des clients ● Communication avec l'équipe de travail	Répondre aux besoins et attentes des clients de la structure
Organisation du travail	● Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail ● Mise en place des activités dans le temps et dans l'espace ● Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus	Optimiser les conditions de réalisation du travail
Organisation du lieu de vente	● Vérification des produits mis en vente ● Réassortiment des rayons ● Entretien des lieux de vente et de stockage, des équipements et des matériels ● Utilisation des documents commerciaux usuels	Maintenir un espace de vente en état marchand, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
Vente des produits	● Recommandations au client ● Conditionnement du produit ● Préparation d'une commande ● Réalisation d'un encaissement et tenue de la caisse	Vendre des produits conformes aux exigences

Référentiel de diplôme
Certificat d'aptitude professionnelle agricole

spécialité "Services aux personnes et vente en espace rural"

Référentiel de certification

Le référentiel de certification du diplôme est constitué par la liste des capacités attestées par le diplôme et les modalités d'évaluation.

Les capacités sont déterminées à partir de l'analyse des emplois et du travail, en fonction des objectifs éducatifs et d'insertion professionnelle, citoyenne et sociale visés par les certifications du Ministère chargé de l'agriculture. Elles sont de deux ordres : des capacités générales, identiques pour toutes les spécialités du CAP agricole du Ministère chargé de l'agriculture et des capacités professionnelles spécifiques à la spécialité.

Le CAP agricole peut être obtenu par la voie modulaire ou par la voie des unités capitalisables (UC). Chacune de ces voies fait l'objet de modalités d'évaluation spécifiques.

Liste des capacités attestées par le diplôme

Capacités générales

CG1- Agir dans des situations de la vie courante à l'aide de repères sociaux

CG1.1 - Prendre position dans une situation à caractère social et civique
CG1.2 - Utiliser des outils dans des situations de la vie courante

CG2- Mettre en œuvre des actions contribuant à sa construction personnelle

CG2.1- S'exprimer à travers une réalisation personnelle
CG2.2- Adopter des comportements favorisant son équilibre personnel

CG3 - Interagir avec son environnement social

CG3.1 - Adapter son langage et son comportement aux situations de communication
CG3.2 - S'approprier les normes et cadres de références d'un collectif

Capacités professionnelles

CP4- Établir une communication avec la personne et son entrourage en lien avec son environnement

CP4.1 Adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne
CP4.2 Mettre en oeuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social

CP5- Réaliser des interventions d'aide à la personne

CP5.1 Effectuer des préparations culinaires et des travaux d'entretien du cadre de vie, dans une perspective de confort, d'hygiène et de sécurité
CP5.2 Aider la personne dans des activités de la vie quotidienne

CP6 - Réaliser des activités de vente

CP6.1 Maintenir l'espace de vente en état marchand
CP6.2 Accompagner le client dans son acte d'achat

CP7 – S'adapter à des enjeux professionnels locaux

Épreuves de l'examen

L'examen comporte 7 épreuves obligatoires et 1 épreuve facultative. Les épreuves permettent de vérifier l'atteinte de toutes les capacités du référentiel de certification.

Cette modalité d'évaluation est spécifique de la préparation du diplôme dans sa forme "modulaire". Les épreuves diffèrent selon que les candidats bénéficient ou non du CCF.

Pour les candidats en formation initiale (scolaire et apprentissage), 1 épreuve est organisée en épreuve ponctuelle terminale, les autres correspondent à des épreuves organisées en cours de formation.

Tableau des épreuves pour les candidats en CCF

Épreuve E1

Capacité à certifier	Épreuve	Modalité	Coeff	Module
CG1 : Agir dans des situations de la vie courante à l'aide de repères sociaux	**E1**		**2**	**MG1**
CG1.1 - Prendre position dans une situation à caractère social et civique	E1.1	CCF	1	ESC et HG
CG1.2 - Utiliser des outils dans des situations de la vie courante	E1.2	CCF	1	Maths et SESG

Épreuve E2

Capacité à certifier	Épreuve	Modalité	Coeff	Module
CG2 : Mettre en œuvre des actions contribuant à sa construction personnelle	**E2**		**2**	**MG2**
CG2.1-S'exprimer à travers une réalisation personnelle	E2.1	CCF	1	Lettres
CG2.2 -Adopter des comportements favorisant son équilibre personnel	E2.2	CCF	1	EPS et Biologie

Épreuve E3

Capacité à certifier	Épreuve	Modalité	Coeff	Module
CG3 : Interagir avec son environnement social	**E3**		**2**	**MG3 et MP1**
CG3.1 - Adapter son langage et son comportement aux situations de communication	E3.1	CCF	1	LV Lettres
CG3.2 – S'approprier les normes et cadres de références d'un collectif	E3.2	CCF	1	SESG

Épreuve E4

Capacité à certifier	Épreuve	Modalité	Coeff	Module
CP4 : Établir une communication avec la personne et son entourage en lien avec son environnement	**E4**		**5**	**MP2**
CP4.1- Adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne		EPT	4	ESF
CP4.2- Mettre en oeuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social		CCF	1	ESC

Épreuve E5

Capacité à certifier	Épreuve	Modalité	Coeff	Module
CP5 : Réaliser des interventions d'aide à la personne	**E5**		**4**	**MP3**
CP5.1- Effectuer des préparations culinaires et des travaux d'entretien du cadre de vie dans une perspective de confort, d'hygiène et de sécurité		CCF	2	ESF
CP5.2- Aider la personne dans des activités de la vie quotidienne		CCF	2	

Épreuve E6

Capacité à certifier	Épreuve	Modalité	Coeff	Module
CP6 : Réaliser des activités de vente	**E6**		**4**	**MP4**
CP6.1 - Maintenir l'espace de vente en état marchand		CCF	2	TC
CP6.2 - Accompagner le client dans son acte d'achat		CCF	2	

Épreuve E7

Capacité à certifier	Épreuve	Modalité	Coeff	Module
CP7 : S'adapter à des enjeux professionnels locaux	**E7**		**1**	MIP
CP7 : S'adapter à des enjeux professionnels locaux		CCF	1	STP

Épreuve facultative

Un enseignement facultatif au choix parmi les trois enseignements proposés ci-dessous :	Modalité	Coeff	
Langue vivante étrangère II ou langues et cultures régionales ou langue des signes française	CCF	**2**	Points > 10
Pratiques physiques et sportives			
Pratiques sociales et culturelles			

Définition de l'épreuve E4 pour les candidats bénéficiant du CCF

L'épreuve E4 valide la capacité CP4 « Établir une communication avec la personne et son entourage en lien avec son environnement ». Elle est affectée du coefficient 5.
Elle se compose de 2 parties d'épreuve indépendantes :
- 1 épreuve ponctuelle terminale (E4.1) qui valide la capacité CP4.1 «adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne ».
- 1 épreuve en CCF (E4.2) qui valide la capacité CP4.2 « mettre en œuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social ».

L'épreuve ponctuelle terminale E4.1 est une épreuve **orale d'explicitation de communication en situation professionnelle** s'appuyant sur 6 fiches d'activité portant sur la communication mise en œuvre dans des activités de nature différente et correspondant aux activités professionnelles réalisées par le candidat dans la structure/l'entreprise de stage ou d'apprentissage.

Les 6 fiches sont réparties ainsi :
- 3 fiches concernant des situations professionnelles de communication interpersonnelles liées au service à la personne dans des contextes et activités différents.
- 3 fiches concernant des situations professionnelles de communication interpersonnelle liées aux techniques commerciales dans des contextes différents.

Le candidat qui ne produit pas les 6 fiches, ne peut pas présenter l'épreuve.

Le jury tire au sort 1 fiche par secteur professionnel (services aux personnes et vente) parmi les 3 proposées. Pour chaque secteur professionnel, le candidat expose la pratique de communication professionnelle qu'il a mise en œuvre dans la structure/l'entreprise, pendant 5 minutes, puis l'explicite à partir du questionnement des examinateurs, pendant 10 minutes.

L'évaluation est réalisée à partir d'une grille critériée nationale.

La durée totale de l'épreuve est de 30 minutes (sans préparation).

Les 6 fiches renseignées par le candidat sont nominatives et numérotées ; elles sont remises aux examinateurs au début de l'épreuve. Elles sont réunies dans une pochette/chemise/enveloppe.

Chaque fiche présente
- au recto : l'identification de l'activité réalisée, le contexte de l'activité réalisée, la nature des tâches exécutées, le type de public bénéficiaire, les différents acteurs et les matériels/ressources mobilisés ;
- au verso l'identification du maître de stage/ d'apprentissage ainsi que son visa attestant de la réalisation de l'activité par le candidat.

Le candidat apporte un deuxième exemplaire des fiches pour en disposer pendant l'épreuve.

Le jury est obligatoirement composé d'un binôme d'enseignant : SESG /économie sociale et familiale et Techniques commerciales auquel est associé un professionnel* du secteur des services.

** L'absence du professionnel ne peut rendre opposable la validité de l'épreuve. Toutefois, deux examinateurs au moins doivent être présents pour l'épreuve.*

Tableau des épreuves pour les candidats hors CCF

Épreuves générales	Modalité	Coeff	Module
E1 CG1 : Agir dans des situations de la vie courante à l'aide de repères sociaux	Epreuve écrite	2	MG1
E2 CG2 : Mettre en œuvre des actions contribuant à sa construction personnelle	Epreuve orale Epreuve pratique et orale	2	MG2
E3 CG3 : Interagir avec son environnement social	Epreuve orale Epreuve orale sur dossier	2	MG3 MP1

Épreuves professionnelles	Modalité	Coeff	Module
E4 CP4 : Établir une communication avec la personne et son entrourage en lien avec son environnement	Epreuve orale d'explicitation de communication en situation professionnelle	5	MP2
E5 CP5 : Réaliser des interventions d'aide à la personne	Épreuve de pratique explicitée	4	MP3
E6 CP6 : Réaliser des activités de vente	Épreuve de pratique explicitée	4	MP4
E7 CP7 : S'adapter à des enjeux professionnels locaux	Épreuve orale d'explicitation de pratiques professionnelles	1	MIP

Définition des épreuves générales pour les candidats hors CCF

Epreuve générale E1

L'épreuve E1 valide la capacité CG1 « Agir dans des situations de la vie courante à l'aide de repères sociaux ».
Elle est affectée du coefficient 2.

Elle prend la forme d'une épreuve écrite d'une durée totale de 2 heures.
Le sujet comporte 2 parties. Il est proposé, à partir d'une thématique commune en lien avec une situation de la vie courante, par les enseignants d'histoire géographie et d'éducation socioculturelle (1ère partie), de mathématiques et de sciences économiques, sociales et de gestion (2nde partie).
La 1ère partie valide la capacité CG1.1 « Prendre position dans une situation à caractère social et civique ».
La 2nde partie valide la capacité CG1.2 « Utiliser des outils dans des situations de la vie courante ».
A partir de la thématique proposée, l'épreuve a pour support un ensemble de documents permettant de construire les questionnements des 2 parties de l'épreuve.

L'évaluation est assurée par un enseignant d'histoire géographie et un enseignant d'éducation socioculturelle pour la 1ère partie et par un enseignant de mathématiques et un enseignant de sciences économiques, sociales et de gestion pour la 2nde partie.

Epreuve générale E2

L'épreuve terminale E2 valide la capacité CG2 « Mettre en œuvre des actions contribuant à sa construction personnelle ».
Elle est affectée du coefficient 2.

L'épreuve comporte 2 parties indépendantes :
- une épreuve E2.1 affectée du coefficient 1,
- une épreuve E2.2 affectée du coefficient 1.

L'épreuve terminale E2.1 prend la forme d'une épreuve orale d'une durée de 15 minutes. Elle valide la capacité CG2.1 « S'exprimer à travers une réalisation personnelle ».
Elle permet d'évaluer la capacité du candidat à s'exprimer à l'oral et à l'écrit.
Le candidat se présente à l'oral avec une production personnelle écrite. La production porte, au choix, sur :
- le métier visé,
- l'entreprise/l'exploitation/la structure où il a effectué son stage,
- une expérience personnelle en lien direct avec la formation.

En fonction du choix retenu, le candidat détermine la forme de sa production qui peut être : une affiche, un panneau d'exposition (format A1 maximum), un article de presse, une plaquette de présentation ou un compte-rendu.
Le candidat présente sa production pendant 5 minutes puis explicite sa démarche et analyse sa production à l'aide du questionnement de l'examinateur pendant 10 minutes.
Le candidat qui ne produit pas la production personnelle écrite ne peut pas présenter l'épreuve.

L'épreuve est notée sur 20 points. La note, en points entiers, est constituée pour moitié par la note obtenue pour la production écrite et pour moitié par la note obtenue pour la prestation orale. L'évaluation est réalisée à l'aide d'une grille critériée nationale.
L'examinateur est un enseignant de lettres.

L'épreuve terminale E2.2 prend la forme d'une épreuve pratique et orale. Elle valide la capacité CG2.2 « Adopter des comportements favorisant son équilibre personnel ».
Le candidat pratique une APSA telle qu'elle est définie dans les fiches certificatives de niveau 3 d'EPS.
La partie pratique a une durée variable selon l'APSA choisie par le candidat. Elle est suivie d'une partie orale d'une durée maximum de 10 minutes.
La partie orale vise à vérifier que le candidat est capable de mettre en relation sa pratique de l'APSA avec des connaissances en biologie. Elle s'appuie sur un questionnement de l'examinateur dont le thème est choisi parmi les 3 suivants :
- prévention : adaptation à l'effort, fréquence cardiaque, rythme respiratoire ;
- fonctionnement : appareil musculo-squelettique et appareil cardio-respiratoire ;
- énergie : alimentation adaptée à la pratique d'une APSA.

L'épreuve est notée sur 20 points. La note, en points entiers, est constituée pour 2/3 par la note obtenue à la pratique et pour 1/3 par la note obtenue à l'oral.
L'évaluation est réalisée à l'aide d'une grille critériée nationale.
L'examinateur est un enseignant d'éducation physique et sportive.

Epreuve générale E3

L'épreuve terminale E3 valide la capacité CG3 « Interagir avec son environnement social ».
Elle est affectée du coefficient 2.
L'épreuve comporte 2 parties indépendantes : E3.1 et E3.2.

L'épreuve terminale E3.1 valide la capacité CG3.1 « Adapter son langage et son comportement aux situations de communication ».

● Pour une part,
c'est une épreuve orale de langue vivante, affectée du coefficient 0,5 et d'une durée de 10 minutes et pour laquelle le candidat bénéficie d'un temps de préparation de 15 minutes.
L'épreuve prend la forme d'un jeu de rôle dans une situation de la vie quotidienne (parler de soi, de sa famille, du lieu où l'on vit, de ses loisirs, de son futur métier…).
Elle a pour support une fiche décrivant la situation de communication, rédigée en français, remise au candidat par l'examinateur.
Elle se déroule en 2 temps :
- pendant un temps n'excédant pas 2 minutes, le candidat s'exprime en continu en langue étrangère : il se présente et présente la situation de communication :
- puis l'épreuve se poursuit par une interaction, en langue étrangère, avec l'examinateur.
L'ensemble de l'épreuve est évalué à l'aide d'une grille critériée nationale.
L'examinateur est un enseignant de langue vivante.
L'épreuve est notée sur 20 points, en points entiers.

● Pour une autre part,
c'est une épreuve orale de français, affectée du coefficient 0,5.
Elle est évaluée par un enseignant de Lettres à l'aide d'une grille critériée nationale pendant l'épreuve orale E3.2.
L'épreuve est notée sur 20 points, en points entiers.

L'épreuve terminale E3.2 prend la forme d'une épreuve orale sur dossier d'une durée de 15 minutes. Elle est affectée du coefficient 1.

L'épreuve valide la capacité CG3.2 « S'approprier les normes et cadres de références d'un collectif » contextualisée dans le cadre de l'entreprise/structure.
Elle vise à mobiliser les connaissances et méthodes développées dans le module professionnel MP1 « Insertion du salarié/employé dans l'entreprise/structure » du référentiel de formation du CAP agricole.

Le candidat se présente à l'épreuve avec un dossier constitué de 2 fiches décrivant un emploi réel observé dans une entreprise/structure de stage, d'apprentissage …
La première fiche présente l'organisation employeuse.
La seconde fiche (qui peut être recto/verso) présente les caractéristiques de l'emploi.
Des annexes peuvent étayer ces fiches notamment en ce qui concerne le cadre juridique et légal de l'emploi ainsi que les conditions d'hygiène et de sécurité au travail.

L'épreuve se déroule en 2 temps :
- présentation pendant 5 minutes maximum de l'emploi observé,
- questionnement du jury pendant 10 minutes. Durant cet échange, le candidat est amené à se positionner quant à son employabilité personnelle dans l'emploi présenté.

Le candidat qui ne produit pas le dossier ne peut pas présenter l'épreuve.

L'évaluation est réalisée par un enseignant de sciences économiques, sociales et de gestion et un professionnel du secteur à l'aide d'une grille critériée nationale.
L'épreuve est notée sur 20 points, en points entiers.

POUR RAPPEL :
Cette épreuve orale est également support d'évaluation pour la capacité CG3.1. L'examinateur enseignant de lettres évalue les capacités d'expression du candidat à l'aide d'une grille critériée nationale distincte de celle de l'épreuve E3.2.

Définition des épreuves professionnelles pour les candidats hors CCF

Épreuve professionnelle E4

L'épreuve E4 valide la capacité CP4 « établir une communication avec la personne de son entourage en lien avec son environnement ».

Elle est affectée du coefficient 5 réparti ainsi :
- pour la CP4.1 «adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne» le coeff. est de 3.
- pour la CP4.2 «mettre en œuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social» le coeff. est de 2.

L'épreuve terminale E4 est une épreuve orale d'explicitation de communication en situation professionnelle à partir de 6 fiches de tâches et correspondant aux activités réalisées par le candidat dans la structure/ l'entreprise de stage ou d'apprentissage :
- 2 fiches portent sur des situations professionnelles de communication interprofessionnelle liées aux services aux personnes dans des contextes d'activités différents
- 2 fiches portent sur les techniques de vente
- 2 fiches portent sur des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social.

La production des 6 fiches est obligatoire pour que le candidat puisse présenter l'épreuve. Le candidat apporte un deuxième exemplaire des fiches pour en disposer pendant l'épreuve.

Les examinateurs tirent au sort :
- 1 fiche parmi les 4 portant sur le "Service aux personnes" et les "Techniques de vente" (CP4.1)
- 1 fiche parmi les 2 portant sur le maintien ou le développement du lien social (CP4.2)

Pour chacune des 2 fiches tirées au sort, le candidat expose la pratique de communication professionnelle qu'il a mise en œuvre dans l'entreprise / la structure, pendant 5 minutes puis l'explicite à partir du questionnement des examinateurs, pendant 10 minutes.

La durée totale de l'épreuve est de 30 minutes.

L 'évaluation est réalisée à partir d'une grille critériée nationale.

Les 6 fiches renseignées par le candidat sont nominatives et numérotées ; elles sont remises aux examinateurs au début de l'épreuve. Elles sont réunies dans une pochette/chemise/enveloppe.

Chaque fiche présente
- au recto l'identification de l'activité réalisée, le contexte de l'activité réalisée, la nature des tâches conduites et les matériels/ressources mobilisés ;
- au verso l'identification du maître de stage/d'apprentissage et de son entreprise / structures ainsi que son visa attestant de la réalisation de l'activité par le candidat.

Les examinateurs sont :
- 1 enseignant de SESG/ESF
- 1 enseignant de techniques commerciales
- 1 professionnel* du secteur des services

Épreuve professionnelle E5

L'épreuve E5 valide la capacité CP5 « Réaliser des interventions d'aide à la personne ».

Elle est affectée du coefficient 4 et porte sur :

- CP5.1 " Effectuer des préparations culinaires et des travaux d'entretien du cadre de vie, dans une perspective de confort, d'hygiène et de sécurité "

- CP5.2 " Aider la personne dans des activités de la vie quotidienne ".

L'épreuve prend la forme d'une épreuve de pratique explicitée qui place le candidat dans une situation professionnelle de services aux personnes dans le respect des règles d'hygiène, de confort et de sécurité.

Elle permet d'évaluer :
- d'une part, l'organisation mise en œuvre par le candidat dans l'espace et dans le temps pour la réalisation d'une activité en restauration et entretien des locaux (CP5.1),
- d'autre part, l'attitude préventive adoptée par le candidat dans les gestes d'aide à la personne et l'entretien du linge (CP5.2).

Il est demandé au candidat de réaliser une intervention pour répondre aux besoins de la personne. L'intervention comporte une activité en lien avec la CP5.1, une autre en lien avec la CP5.2.

La durée totale de l'épreuve est de 75 minutes (dans le temps de l'épreuve, un temps est réservé à la préparation de l'organisation de l'intervention par le candidat). Le candidat réalise les activités demandées. A l'issue des réalisations, le jury demande au candidat de justifier certains aspects des activités réalisées.

L'évaluation est réalisée à l'aide d'une grille critériée nationale.

Le candidat doit se présenter à l'épreuve avec une tenue professionnelle adaptée : charlotte, blouse ou tunique et pantalon……

Les examinateurs sont :
- un enseignant de ESF,
- un professionnel du champ professionnel des services à la personne.

L'absence du professionnel ne peut rendre opposable la validité de l'épreuve. Toutefois deux examinateurs au moins doivent être présents pour l'épreuve.

Épreuve professionnelle E6

L'épreuve E6 valide la capacité CP6 « réaliser des activités de vente ».
Elle est affectée du coefficient 4.

L'épreuve terminale E6 est une épreuve de pratique explicitée qui place le candidat dans une situation de réalisation d'activités commerciales liées à l'entretien des rayons et à l'accueil du client dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
Le candidat doit se présenter à l'épreuve équipé de ses EPI (vêtements de travail ……) à défaut, il ne peut présenter l'épreuve.
Dans un premier temps, il est demandé au candidat de réaménager en fonction de consignes un rayon de produits de grande consommation. Ce temps doit également être mis à profit pour s'approprier les caractéristiques générales des produits. Dans un second temps, il est demandé au candidat d'accueillir un client pour réaliser une activité de vente. A l'issue de ces deux activités, le candidat peut être amené à justifier ou expliquer certains choix effectués.

La durée totale de l'épreuve est de 75 minutes réparties de la manière suivante :
- la première partie de l'épreuve (45')
- la seconde partie de l'épreuve (15')
- l'entretien d'explication avec le jury (15')

Les examinateurs sont :
- 1 enseignant de techniques commerciales
- 1 professionnel* du secteur des services.

Épreuve professionnelle E7

L'épreuve E7 valide la capacité CP7 « s'adapter à des enjeux professionnels locaux ».
Elle est affectée du coefficient 1.

L'épreuve E7 prend la forme d'une épreuve orale d'explicitation de pratique professionnelle s'appuyant sur 1 fiche portant sur 1 activité menée par le candidat dans le cadre du MIP.

L'activité choisie comme support de l'épreuve est en lien avec le référentiel professionnel. Elle est obligatoirement différente des activités présentées dans le cadre des épreuves E4, E5 et E6.
Elle correspond à un approfondissement, un complément ou une diversification des activités traitées en enseignement professionnel.

Le candidat qui ne produit pas cette fiche ne peut se présenter à l'épreuve.

Le candidat produit un deuxième exemplaire de la fiche pour qu'il puisse en disposer pendant l'épreuve.

La durée totale de l'épreuve est de 15 minutes dont un temps pour la présentation du candidat (5') et un temps pour l'entretien (15').

Les examinateurs sont :
- 1 enseignant de sciences et techniques professionnelles (STP)
- 1 professionnel* du secteur des services.

** L'absence du professionnel ne peut rendre opposable la validité de l'épreuve. Toutefois, deux examinateurs au moins doivent être présents pour l'épreuve.*

Unités capitalisables

Le CAP agricole spécialité “Services aux personnes et vente en espace rural” est un diplôme organisé et délivré en unités capitalisables (UC), spécifiques à la formation professionnelle continue et à l’apprentissage.
Les UC peuvent être obtenues indépendamment et sont valables pendant une durée de 5 ans.
Chaque unité capitalisable correspond à une capacité du référentiel de certification.

Les règles communes de l’évaluation des diplômes en UC du ministère chargé de l’agriculture sont définies par note de service.

Capacités et UC générales		
Capacités	**Unités capitalisables**	**Prescriptions spécifiques**
CG 1	UCG 1 : Agir dans des situations de la vie courante à l’aide de repères sociaux - Prendre position dans une situation à caractère social et civique - Utiliser des outils dans des situations de la vie courante	
CG 2	UCG 2 : Mettre en oeuvre des actions contribuant à sa construction personnelle - S’exprimer à travers une réalisation personnelle - Adopter des comportements favorisant son équilibre personnel	
CG 3	UCG 3 : Interagir avec son environnement social - Adapter son langage et son comportement aux situations de communication - S’approprier les normes et cadres de référence d’un collectif	
Capacités et UC professionnelles		
CP 4	UCP 1 : Établir une communication avec la personne et son entourage en lien avec son environnement - Adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne - Mettre en oeuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social	Évaluation en situation professionnelle
CP 5	UCP 2 : Réaliser des interventions d’aide à la personne - Effectuer des préparations culinaires et des travaux d’entretien du cadre de vie dans une perspective de confort, d’hygiène et de sécurité - Aider la personne dans des activités de la vie quotidienne	Évaluation en situation professionnelle
CP 6	UCP 3 : Réaliser des activités de vente - Maintenir l’espace de vente en état marchand - Accompagner le client dans son acte d’achat	Évaluation en situation professionnelle
CP 7	UCARE : S’adapter à des enjeux professionnels locaux	Évaluation en situation professionnelle

Tableau des équivalences entre épreuves et unités capitalisables

Les candidats ayant préparé la spécialité « Services aux personnes et vente en espace rural » du CAPa, ajournés à l'examen, peuvent conserver les notes supérieures ou égales à 10 s'ils présentent de nouveau l'examen dans une période de 5 ans. S'ils préparent de nouveau le diplôme par la modalité des unités capitalisables (apprentissage ou formation continue), ils peuvent bénéficier règlementairement du système d'équivalence entre les épreuves et les unités capitalisables présenté dans le tableau ci-dessous.
Une note supérieure ou égale à 10 à l'épreuve validant la capacité permet l'acquisition de l'unité capitalisable correspondante.

CAPACITES	ÉQUIVALENCES	
	EPREUVES	UC
CG1 - Agir dans des situations de la vie courante à l'aide de repères sociaux CG1.1 - Prendre position dans une situation à caractère social et civique CG1.2 - Utiliser des outils dans des situations de la vie courante	**E1**	**UCG1**
CG2 - Mettre en œuvre des actions contribuant à sa construction personnelle CG2.1- S'exprimer à travers une réalisation personnelle CG2.2- Adopter des comportements favorisant son équilibre personnel	**E2** (E2.1 + E2.2*)	**UCG2**
CG3 - Interagir avec son environnement social CG3.1 - Adapter son langage et son comportement aux situations de communication CG3.2- S'approprier les normes et cadres de références d'un collectif	**E3** (E3.1* + E3.2)	**UCG3**
CP4 - Établir une communication avec la personne et son entourage en lien avec son environnement CP4.1- Adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne CP4.2- Mettre en œuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social	**E4**	**UCP1**
CP5 - Réaliser des interventions d'aide a la personne CP5.1- Effectuer des préparations culinaires et des travaux d'entretien du cadre de vie, dans une perspective de confort, d'hygiène et de sécurité CP5.2- Aider la personne dans des activités de la vie quotidienne	**E5**	**UCP2**
CP6 – Réaliser des activités de vente CP6.1- Maintenir l'espace de vente en état marchand CP6.2- Accompagner le client dans son acte d'achat	**E6**	**UCP3**
CP7 - S'adapter à des enjeux professionnels locaux	**E7**	**UCARE**

** possibilité de dispense d'épreuve*

Référentiel de diplôme
Certificat d'aptitude professionnelle agricole

spécialité "Services aux personnes et vente en espace rural"

Référentiel de formation

Présentation générale

La formation est organisée en modules d'enseignement général et d'enseignement professionnel.
Elle comporte des périodes de formation en milieu professionnel, un stage collectif, des activités pluridisciplinaires, un volume horaire non affecté à des disciplines et un enseignement facultatif.

MODULES D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Communs à toutes les spécialités, les modules d'enseignement général permettent à l'apprenant d'acquérir et/ou de consolider des connaissances de base et des savoirs généraux liés au développement de sa personnalité et à la construction de son autonomie. Ils contribuent aussi à son insertion professionnelle, sociale et citoyenne.
Les niveaux d'exigence visés sont le renforcement d'acquis du socle commun de connaissances, de compétences et de culture.

MODULES D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Les modules d'enseignement professionnel visent l'acquisition des techniques et des pratiques professionnelles liées à l'exécution d'activités et/ou de tâches en lien avec le référentiel professionnel. Ils visent aussi l'acquisition des connaissances nécessaires à la réalisation et à la compréhension de ces pratiques.
Les niveaux d'exigence visés sont l'acquisition des savoir-faire simples proches du cœur de métier.

FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les périodes de formation en milieu professionnel permettent à l'apprenant de participer aux activités de la structure d'accueil en cohérence avec les capacités attestées par le diplôme. Elles facilitent la liaison entre les savoirs et les savoir-faire. Elles font partie intégrante de la formation et doivent être préparées en amont et exploitées au retour. La formation en milieu professionnel comprend un stage individuel obligatoire de 12 semaines dont 11 sont prises sur la scolarité. Parmi ces 12 semaines de formation en milieu professionnel, 5 semaines au moins doivent être effectuées dans une structure de services à la personne et 5 semaines au moins dans une entreprise de vente : si la découverte des produits alimentaires est incontournable durant la formation et le stage , la mise en oeuvre de techniques de communication interpersonnelle peut nécessiter la réalisation de PFMP dans des structures de vente hors alimentation.
Au maximum 2 semaines peuvent s'effectuer dans une entreprise / structure qui met en œuvre des activités liées au MIP.

Les établissements scolaires ont la possibilité de proposer, à titre individuel ou pour des groupes restreints d'élèves de la classe, de **1 à 6 semaines supplémentaires** de stage, prises sur la scolarité. Dans le cadre d'un parcours différencié, cette disposition peut être mise en œuvre tout au long de la formation pour certains élèves dont le projet de formation vise en priorité l'insertion professionnelle. Ce contexte de formation particulier est proposé à des élèves identifiés, par l'équipe pédagogique, comme pouvant en tirer parti. Toutes les organisations pour la mise en place de la ou des semaines supplémentaires sont possibles (journées, semaine alternée avec les enseignements en établissement ou semaines cumulées…).

Dans ce contexte, il est impératif que les chefs d'établissement et les équipes pédagogiques mettent en œuvre les diligences normales[1] relatives à l'organisation des périodes en entreprise.

STAGE COLLECTIF "ÉDUCATION A LA SANTÉ, A LA SÉCURITÉ ET AU DÉVELOPPEMENT DURABLE"

1 semaine de stage collectif, prise sur la scolarité, est consacrée aux thématiques liées à l'éducation à la santé, à la sécurité et au développement durable.
Ce temps peut permettre d'aborder la santé et la sécurité au travail en particulier les risques liés aux activités professionnelles, ainsi que des notions de prévention et de secours civiques.
L'éducation au développement durable met l'accent sur la démarche de projet et/ou l'action collective visant à favoriser un comportement responsable dans la vie quotidienne.

1 Cf note de service en vigueur relative aux stages en entreprise des élèves et étudiants de l'enseignement et de la formation professionnelle agricoles, aux périodes de formation en milieu professionnel des élèves et des étudiants de BTSA de l'enseignement agricole et à la mise en œuvre des modalités de dérogation et d'affectation aux travaux réglementés des jeunes de 15 ans au moins et de moins de 18 ans.

HORAIRE NON AFFECTÉ

L'enseignement obligatoire, pour les scolaires, comporte 290 heures équivalant 5 heures hebdomadaires non affectées à des disciplines dans la grille horaire nationale.
Selon le projet pédagogique défini pour la classe, en accord avec le chef d'établissement, l'équipe pédagogique propose une répartition de ces horaires entre les disciplines concourrant aux enseignements modulaires. La répartition de ces horaires non affectés peut être différente entre les 2 années du cycle (avec une organisation annuelle, semestrielle…). Cette organisation est présentée en conseil de l'éducation et de la formation, en conseil intérieur et validée en conseil d'administration.
Ces heures contribuent au même titre que les horaires disciplinaires définis dans la grille horaire nationale à l'acquisition des capacités du référentiel de certification.

PLURIDISCIPLINARITE

La pluridisciplinarité implique plusieurs enseignants.
Un horaire de 174 heures équivalant 3 heures hebdomadaires permet de conduire des séances pédagogiques avec un double encadrement. Il n'y a pas de liste de thèmes de pluridisciplinarité définie. Chaque équipe choisit les objectifs de formation des modules pour lesquels la pluridisciplinarité est la modalité la plus pertinente.
Diverses organisations sont possibles : journée, ½ journée, horaire hebdomadaire, …

ENSEIGNEMENT FACULTATIF

A choisir entre langue vivante étrangère II ou langues et cultures régionales ou langue des signes française ou pratiques physiques et sportives ou pratiques sociales et culturelles.

Architecture de la formation par voie scolaire

La formation par voie scolaire s'effectue en 1 624 heures d'enseignement correspondant à 58 semaines sur 2 ans.
L'horaire hebdomadaire est de 28 heures d'enseignement comprenant les 3 heures en pluridisciplinarité et les 5 heures non affectées à des disciplines dans la grille horaire nationale.

Elle comprend :
- 12 semaines obligatoires de formation en milieu professionnel dont 11 prises sur la scolarité
- 1 semaine de stage collectif prise sur la scolarité.

Modules d'enseignement général (580 heures + possibilité d'utilisation de l'horaire non affecté)

MG1 - Agir dans des situations de la vie sociale

Ce module doit permettre de sensibiliser l'apprenant à la diversité et à l'influence des sociétés et des cultures, aux enjeux des relations entre les sociétés et les territoires, à une citoyenneté responsable afin qu'il construise son identité sociale et culturelle.
Disciplines : Histoire Géographie – Éducation socioculturelle – Mathématiques – Technologies de l'informatique et du multimédia - Sciences économiques, sociales et de gestion

---

MG2 - Mettre en œuvre des démarches contribuant à la construction personnelle

Ce module doit permettre à l'apprenant de se construire en améliorant ses compétences en expression orale et écrite, ses compétences physiques et en les mettant en œuvre de manière efficace et pertinente dans des situations concrètes.
Disciplines : Lettres – Éducation socioculturelle – Biologie-Écologie – Éducation physique et sportive

---

MG3 – Interagir avec son environnement social

Ce module doit permettre de sensibiliser l'apprenant à l'influence des relations sociales et lui apprendre à développer des capacités langagières, à repérer et intégrer les normes et cadres de son environnement social et professionnel, afin de comprendre les enjeux des relations entre les individus au sein d'un groupe et de savoir s'y positionner.
Disciplines : Lettres - Langue vivante - Sciences économiques, sociales et de gestion - Éducation physique et sportive

---

Horaire non affecté

Activités organisées à l'initiative des équipes pédagogiques dans le cadre d'un projet pédagogique formalisé visant les objectifs du référentiel de formation.

Modules d'enseignement professionnel (754 h + possibilité d'utilisation de l'horaire non affecté)

MP1 - Insertion de l'employé dans la structure

Ce module permet d'identifier le cadre social, juridique et réglementaire de l'exercice de l'activité professionnelle pour pouvoir prendre des décisions raisonnées dans ses choix. Il permet à l'apprenant de se situer en tant que futur salarié.
Disciplines : Sciences économiques, sociales et de gestion

Horaire : 58h

MP2 - Communication interpersonnelle en situation professionnelle

Ce module permet de former l'apprenant aux techniques de communication en situation professionnelle.
Disciplines : Education socioculturelle (87h)
Disciplines contribuant à cet enseignement : Techologie de l'informatique et du multimédia (29h) - Economie sociale et familliale (29h) - Techniques commerciales (29h)

Horaire : 174h

MP3 - Techniques des services à la personne

Ce module vise à l'acquisition de gestes professionnels adaptés aux besoins de la personne.
Disciplines : Economie sociale et familliale (203h)
Disciplines contribuant à cet enseignement : Biologie-Écologie (29h) - Physique-Chimie (29h)

Horaire : 261h

MP4 - Techniques et pratiques professionnelles commerciales

Ce module vise l'acquisition de techniques de vente.
Disciplines : Techniques commerciale

Horaire : 174h

MIP - Module d'Initiative Professionnelle

Les établissements construisent un MIP en fonction des spécificités de leur territoire et de l'emploi local.
Disciplines : Sciences et techniques professionnelles (STP)

Horaire : 87h

Horaire non affecté

Activités organisées à l'initiative des équipes pédagogiques dans le cadre d'un projet pédagogique formalisé visant les objectifs du référentiel de formation.

Référentiel de diplôme
Certificat d'aptitude professionnelle agricole

spécialité "Services aux personnes et vente en espace rural"

Les unités de formation

Les modules d'enseignement général sont conçus pour permettre des démarches pédagogiques actives, collaboratives et pluridisciplinaires qui favorisent la motivation des apprenants et par là-même, concourent à l'atteinte des objectifs. Les modules d'enseignement professionnel visent l'acquisition des techniques et des pratiques professionnelles liées à l'exécution d'activités et/ou de tâches en lien avec le référentiel professionnel. Ils visent aussi l'acquisition des connaissances nécessaires à la compréhension des pratiques.

MG1

Agir dans des situations de la vie sociale

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module doit permettre de sensibiliser l'apprenant à la diversité et à l'influence des sociétés et des cultures, aux enjeux des relations entre les sociétés et les territoires, à une citoyenneté responsable, afin qu'il construise son identité sociale et culturelle.

Objectifs du module

▶Objectif 1- Prendre position dans des situations sociales
▶Objectif 2- Utiliser des outils dans des situations de la vie courante

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

▶Objectif 1 : Prendre position dans des situations sociales

Les enseignements de l'histoire géographie et de l'éducation socioculturelle favorisent l'insertion et le développement de l'individu dans son environnement social et culturel. Par l'étude de situations ou la conduite d'activités liées à l'environnement proche, par la création de produits de communication témoignant de ces activités, il s'agit de donner des moyens à chacun de mieux comprendre le monde et d'y agir.

1.1- Découvrir des faits historiques et géographiques pour comprendre le monde

1.1.1- Acquérir une culture historique, pour connaître des faits du passé et comprendre le présent
1.1.2- Etudier des caractéristiques de l'espace mondial, national ou local
1.1.3- Apprendre concrètement les règles permettant le respect de l'autre et se former à l'exercice de la citoyenneté

1.2- Agir sur la construction de son identité sociale et culturelle

1.2.1- Découvrir l'influence de l'environnement social et culturel sur les individus
1.2.2- Identifier l'importance des choix individuels dans la construction de l'identité sociale
1.2.3- Témoigner de pratiques culturelles dans des productions collectives à partager

▶Objectif 2 : Utiliser des outils dans des situations de la vie courante

Les mathématiques, l'informatique et les sciences économiques doivent être des outils au service de l'insertion sociale et professionnelle des apprenants. La contextualisation des apprentissages s'impose pour l'appropriation des notions relatives à ces enseignements. Les études de cas, les situations-problèmes sont à privilégier.

2.1- Utiliser des outils mathématiques pour les réinvestir dans des situations concrètes

2.1.1- Organiser un calcul pour résoudre un problème de la vie courante ou de la vie professionnelle
2.1.2- Utiliser la représentation graphique d'une fonction
2.1.3- Organiser des données statistiques
2.1.4- Exploiter des représentations géométriques

2.2- Développer l'usage citoyen des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la vie courante et dans la vie professionnelle en vue d'accroître l'autonomie des apprenants

2.2.1- S'approprier les caractéristiques d'un environnement numérique de travail dans des situations de la vie courante et de la vie professionnelle
2.2.2- Utiliser des outils, des logiciels et des applications numériques adaptés dans le cadre de projets interdisciplinaires en lien avec des situations de la vie courante et de la vie professionnelle
2.2.3- Situer les TIC dans l'environnement social, économique et culturel pour adopter une attitude responsable lors de leur utilisation dans le cadre de projets interdisciplinaires

2.3- Agir en citoyen et en consommateur averti dans des situations de la vie courante

2.3.1- Identifier les sources de revenus possibles pour satisfaire les besoins d'un ménage
2.3.2- Faire des choix pour répondre aux besoins de la vie courante
2.3.3- Gérer le budget d'un ménage

MG2

Mettre en œuvre des démarches contribuant à la construction personnelle

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module doit permettre à l'apprenant de se construire en améliorant ses compétences en expression orale et écrite, ses compétences physiques et en les mettant en œuvre de manière efficace et pertinente dans des situations concrètes.

Objectifs du module

▶Objectif 1- S'exprimer à travers des réalisations personnelles
▶Objectif 2- Agir pour favoriser son équilibre personnel

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

▶Objectif 1 : S'exprimer à travers des réalisations personnelles

1.1- Lire pour se construire

1.1.1- Lire pour s'informer
1.1.2- Lire pour le plaisir et pour l'ouverture au monde et aux autres
1.1.3- Lire pour écrire

1.2- Ecrire sur soi, sur son expérience, sur le monde

1.2.1- Développer une opinion, une argumentation
1.2.2- Exprimer un sentiment, une émotion…
1.2.3- Raconter un événement, une histoire

1.3- Parler de soi et de son expérience

1.3.1- Partager ses expériences personnelles
1.3.2- Parler de soi dans son métier, dans sa pratique professionnelle

1.4- Réaliser une production personnelle pour s'exprimer

1.4.1- Réaliser une production personnelle dans une forme librement choisie
1.4.2- Présenter sa démarche, analyser ses objectifs et justifier ses choix

▶Objectif 2 : Agir pour favoriser son équilibre personnel

Les trois sous objectifs visent à atteindre un équilibre personnel, en combinant les connaissances, les exigences professionnelles et la pratique des activités physiques et sportives, artistiques et d'entretien de soi (APSAES). L'articulation entre les apports de connaissances et les activités physiques pratiquées doit être privilégiée. La collaboration entre les enseignants de biologie-écologie et d'EPS est indispensable, la progression pédagogique et les contenus des deux disciplines devant être harmonisés.

2.1- Développer ses ressources motrices

2.1.1- Pratiquer, en s'engageant lucidement, différentes activités physiques et sportives
2.1.2- Enrichir sa motricité pour gagner en autonomie
2.1.3- Solliciter ses ressources motrices et affectives pour développer l'estime de soi et le plaisir de pratiquer

2.2- Appliquer les principes d'une hygiène de vie adaptée à un contexte donné

2.2.1- Repérer les facteurs agissant sur le mode de vie : sommeil, habitudes alimentaires, hygiène corporelle
2.2.2- Repérer les activités permettant le maintien de l'équilibre psychologique
2.2.3- Repérer les risques liés aux accidents corporels, aux bruits, à la pollution des milieux ambiants
2.2.4- Mettre en place des mesures simples de prévention permettant de favoriser une hygiène de vie adaptée à un contexte donné

2.3- Gérer son activité physique

2.3.1- Prendre en compte les indicateurs physiologiques et psychologiques
2.3.2- Assurer sa sécurité et celle des autres
2.3.3- Entretenir sa santé par la pratique raisonnée d'activités physiques et sportives, artistiques et d'entretien de soi (APSAES)

MG3

Interagir avec son environnement social

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module doit permettre de sensibiliser l'apprenant à l'influence des relations sociales et lui apprendre à développer des capacités langagières, à repérer et intégrer les normes et cadres de son environnement social et professionnel, afin de comprendre les enjeux des relations entre les individus au sein d'un groupe et de savoir s'y positionner.

Objectifs du module

▶Objectif 1- Adapter son langage et son comportement aux situations de communication
▶Objectif 2- Intégrer les normes et cadres de références propres à un collectif

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

▶Objectif 1 : Adapter son langage et son comportement aux situations de communication

Il s'agit de développer des capacités langagières à travers l'enseignement du français (trois premiers sous-objectifs) et de la langue étrangère (quatrième sous-objectif). Ces capacités sont mises en œuvre dans des situations de communication sociales et professionnelles.

1.1- Renforcer la maîtrise de la langue française

1.1.1- Acquérir les mécanismes de la langue
1.1.2- Enrichir son vocabulaire

1.2- Comprendre des messages écrits et oraux

1.2.1- Saisir le sens global d'un message
1.2.2- Analyser la situation de communication
1.2.3- Rechercher, sélectionner et restituer l'information

1.3- Produire des messages, à l'écrit et à l'oral

1.3.1- Maîtriser son élocution et sa posture dans des situations de communication variées
1.3.2- Analyser la situation de communication
1.3.3- Reformuler brièvement un message lu ou entendu

1.4- Communiquer oralement en langue étrangère

1.4.1- Comprendre la langue orale : comprendre une intervention brève, claire et simple
1.4.2- S'exprimer à l'oral en continu : produire des énoncés simples
1.4.3- S'exprimer à l'oral en interaction dans des échanges courts et simples

▶Objectif 2 : Intégrer les normes et cadres de références propres à un collectif

Il permet à l'apprenant de repérer et d'intégrer les normes et cadres de son environnement social et professionnel. Les trois sous-objectifs sont abordés à travers la pratique des activités physiques et sportives, artistiques et d'entretien de soi (APSAES). Ils permettent aussi l'articulation des exigences professionnelles et des connaissances en s'appuyant sur des situations concrètes. Ils sont prolongés dans le contexte de la structure d'accueil dans le cadre du module MP1.

2.1- Se positionner au sein d'un collectif

2.1.1- Intégrer son environnement culturel par la connaissance des différents statuts et rôles
2.1.2- Respecter les individus, accepter les différences

2.2- Respecter la règle dans son contexte d'application, de coopération ou d'opposition

2.2.1- Comprendre l'utilité de la règle
2.2.2- Comprendre et s'approprier des normes et des contraintes
2.2.3- Maîtriser ses réactions affectives

2.3- Contribuer au projet collectif

2.3.1- Exprimer sa position
2.3.2- Contribuer à une décision collective
2.3.3- Prendre, à son niveau, des responsabilités

MP1

Insertion de l'employé(e) dans la structure

Objectif général du module :

Identifier le cadre social, juridique et réglementaire de l'exercice de l'activité salariée pour pouvoir prendre des décisions raisonnées dans ses choix professionnels.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module, préparant à la capacité CG3 du référentiel de certification, a pour finalité de favoriser l'insertion de l'apprenant dans le monde du travail. Il doit permettre d'acquérir des repères juridiques et sociaux liés au monde du travail, d'identifier les droits et obligations liés à une situation de travail et de préparer l'insertion professionnelle.

Les expériences dans l'établissement permettent d'initier une réflexion sur les droits et les devoirs des personnes qui seront précisées et développées dans l'exercice de l'activité professionnelle dans l'entreprise. Il s'agit, à partir de situations concrètes, de visites en entreprise en partenariat avec les techniciens, d'appréhender le cadre de l'exercice de l'activité professionnelle pour pouvoir, à terme, y agir de façon responsable. Les objectifs 1 à 3 permettent ainsi d'acquérir des règles de base du droit du travail dans un contexte économique et professionnel. Les objectifs 4 et 5 permettent de réinvestir ces acquis pour se préparer à l'insertion professionnelle, et analyser un poste de travail particulier. Cette analyse peut se construire tout au long du parcours de formation à partir de recherches documentaires complémentaires aux observations de terrain.

Objectifs du module

- ▶Objectif 1- Identifier les règles de fonctionnement d'une structure
- ▶Objectif 2- Caractériser les structures pourvoyeuses d'emplois
- ▶Objectif 3- Repérer les éléments du contrat de travail et identifier les éléments du salaire
- ▶Objectif 4- Se projeter dans le monde du travail
- ▶Objectif 5- Identifier les caractéristiques d'un emploi en structure

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

▶Objectif 1 : Identifier les règles de fonctionnement d'une structure

1.1- Identifier les différents acteurs de la structure

1.2- Intégrer le cadre et les règles en situation professionnelle

1.3- Se préparer à la période de formation en milieu professionnel

▶Objectif 2 : Caractériser les structures pourvoyeuses d'emplois

2.1- Identifier les différentes formes de structures ou d'organismes

2.2- Identifier les acteurs de la structure

2.3- Identifier les partenaires extérieurs de la structure

▶Objectif 3 : Repérer les éléments du contrat de travail et identifier les éléments du salaire

3.1- Identifier les éléments clés du contrat de travail

3.2- Différencier les différents types de contrat de travail

3.3- Repérer les conséquences du contrat de travail

3.4- Identifier les éléments du salaire et les repérer sur le bulletin de paie

▶Objectif 4 : Se projeter dans le monde du travail

4.1- Identifier les sources d'information pour trouver un emploi

4.2- Identifier les éléments clés d'une fiche de poste et/ou d'une offre d'emploi

4.3- Se préparer à répondre à une offre d'emploi

▶Objectif 5 : Identifier les caractéristiques d'un emploi de la structure

5.1- Décrire le contexte de la structure

5.2- Identifier les fonctions et attributions

5.3- Repérer les atouts et les contraintes du poste

5.4- Identifier les obligations et les droits de l'employé dans le poste

5.5- Décrire les compétences requises

5.6- Déterminer les compétences à développer : formation et évolution de carrière

5.7- Prendre en compte les préoccupations liées au développement durable dans son activité

MP2

Communication interpersonnelle en situation professionnelle

Objectif général du module :

Repérer les besoins de la personne afin d'établir une communication adaptée.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Que ce soit dans le secteur des services ou de la vente, l'activité de communication occupe la majeure partie du temps professionnel. En tant que futur acteur professionnel dans ces domaines il est indispensable d'être formé aux techniques de communication et de maîtriser les composantes de cet acte.
L'enseignement de la communication en situation professionnelle s'appuiera à la fois sur les diverses situations étudiées en travaux pratiques et sur des études de cas à partir de situations professionnelles vécues lors des PFMP. En outre, il faudra veiller à tenir compte des acquis du MG3 en français 1.3.1 "Maîtriser son élocution et sa posture dans des situations de communication variées" et 1.3.2 "Analyser la situation de communication".
Les enseignements de l'objectif TIM de ce module devront être articulés avec les enseignements de l'objectif TIM du module MG1 (capacité générale 1.2). Certains objectifs étant voisins de ceux du module MG1 l'approche en MP2 sera nécessairement différente, elle devra permettre un approfondissement des notions vues et devra faire l'objet d'une approche fondée sur les sciences et techniques professionnelles, tant en accueil-vente qu'en services à la personne. Les situations interdisciplinaires seront à rechercher en priorité et la pédagogie du projet sera à privilégier. Cet objectif ne fait pas l'objet d'une évaluation en tant que telle.

Objectifs du module

▶Objectif 1- Caractériser les principaux publics des services
▶Objectif 2- Mettre en œuvre des techniques de communication adaptées aux différents publics et situations professionnelles
▶Objectif 3- Mettre en oeuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social
▶Objectif 4- Communiquer à l'ère du numérique

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

▶Objectif 1 : Caractériser les principaux publics des services

L'objectif est de donner une vision globale de la personne en lien avec son environnement, tant dans ses aspects physiques, physiologiques que psychologiques. Ces aspects sont en étroite interaction. Cette vision doit permettre pour une personne donnée, quelles que soient ses caractéristiques de repérer ses besoins et de décrire son rythme de vie (temps de repos, de sommeil, activité, capacité d'attention, résistance à la fatigue….).

1.1- Repérer les caractéristiques physiques, physiologiques et psychologiques des différents publics

1.1.1- Réperer les caractéristiques de l'adulte et de la famille
1.1.2- Repérer les caractéristiques du nourrisson et de l'enfant
1.1.3- Repérer les caractéristiques de l'adolescent
1.1.4- Repérer les caractéristiques de la personne âgée
1.1.5- Repérer les caractéristiques de la personne en situation de handicap
1.1.6- Repérer les caractéristiques de la personne malade
1.1.7- Repérer les caractéristiques de la personne en fin de vie

1.2- Repérer les déterminants socioculturels des publics

1.2.1- Définir le fait socioculturel
1.2.2- Définir la notion de représentation
1.2.3- Définir la notion de culture d'appartenance

1.3- Repérer les caractéristiques du consommateur et du client

1.3.1- Répérer les caractéristiques des comportements du consommateur
1.3.2- Repérer les caractéristiques des clients d'organisations de services présentes sur le territoire

▶Objectif 2 : Mettre en œuvre des techniques de communication adaptées aux différents publics et situations professionnelles

Il s'agit de donner des éléments de compréhension des enjeux et de maîtrise des techniques et des outils de la communication interpersonnelle en situation professionnelle. Cet objectif nécessite une mise en œuvre en étroite collaboration entre les enseignants d'ESC, d'ESF et de techniques commerciales.

Selon le contexte professionnel, il s'agit d'analyser la variété des situations de communication (prise en compte des signes verbaux, non verbaux), d'identifier la diversité des formes de communication (écrite, orale, visuelle), d'expliciter les fonctions de la communication (entre les personnes, entre les structures…) et de repérer les facteurs qui influencent la communication entre les personnes (facteurs favorisants, freins) pour l'usager, pour le service et pour la structure.

Cet objectif s'appuie notamment sur les expériences vécues lors des périodes de formation en milieu professionnel.On privilégie les jeux de rôles, les supports vidéos, et toutes les activités pédagogiques qui permettent de vivre réellement la situation de communication.

2.1- Repérer des processus de communication interpersonnelle et de groupe

2.1.1- Repérer le cadre institutionnel ou organisationnel de la situation de communication
2.1.2- Appréhender le contexte de communication : fonctions et statuts, places des interlocuteurs, états lieu et moment, espace et distances, notions de proxémie,...
2.1.3- Identifier les différentes composantes de la communication (verbal, non verbal,..)
2.1.4- Reconnaître les modalités d'entrée, de maintien, et de sortie de la situation de communication en fonction des publics et des situations
2.1.5- Caractériser les freins à l'établissement d'une relation positive (notions de scénarii)
2.1.6- Prévenir les situations de conflits en utilisant les principes de la communication positive
2.1.7- S'initier aux logiques des dynamiques de groupe, leadership, participation, représentation,..

2.2- Communiquer avec l'usager ou le client

L'objectif est de permettre aux apprenants d'identifier et de mettre en œuvre les techniques professionnelles acquises dans les modules MP3 et MP4, dans une situation contextualisée. C'est-à-dire d'intégrer les contraintes sociales et la dimension communicationnelle dans l'acte professionnel. Cet objectif servira de support à l'évaluation.

2.2.1- Adopter une relation interpersonnelle, professionnelle dans le cadre d'une activité d'aide à la personne
2.2.1.1- Repérer les besoins, les changements de comportement et d'attitude de la personne dans une situation spécifique
2.2.1.2- Mettre en place des techniques de communication professionnelles pour s'adapter à une situation donnée
2.2.1.3- Se positionner en tant que professionnel
2.2.2- Conduire une activité commerciale mettant en oeuvre une relation interpersonnelle
2.2.2.1- Repérer les besoins et la demande du client dans une situation spécifique
2.2.2.2- Mettre en place des techniques de communication professionnelle pour s'adapter à une situation donnée
2.2.2.3- Se positionner en tant que professionnel

▶Objectif 3 : Mettre en œuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social

Il s'agit de repérer les habitudes de vie, les attentes et les souhaits de l'usager, de pratiquer et de faire pratiquer les différentes activités qui peuvent être proposées aux publics de l'objectif 1 en prenant en compte le projet d'établissement, de service, les capacités et les difficultés de la personne.

3.1- Classer les différents types d'activité selon les publics et les aptitudes requises

3.1.1- Établir une typologie d'activités (activités physiques et de plein air, activités ludiques et de loisirs, activités éducatives et d'apprentissage)

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

3.1.2- Participer à un projet collectif (notion de projet, type de projets, articulation activité/ projet)

3.2- S'initier à différents types d'activités

3.2.1- S'initier à au moins trois activités, issue de champs différents
3.2.2- Pratiquer et faire pratiquer ces activités

3.3- Mettre en œuvre une animation à destination de différents publics

3.3.1- Définir les objectifs d'une activité
3.3.2- Anticiper le déroulement de l'activité étape par étape
3.3.3- Réaliser une activité d'animation à destination du public visé
3.3.4- Réaliser le bilan collectif et individuel de l'activité

▶Objectif 4 : Communiquer à l'ère du numérique

Les enseignements de l'objectif TIM de ce module devront être articulés avec les enseignements de l'objectif TIM du module MG1 (capacité générale 1.2). Certains objectifs étant voisins de ceux du module MG1 l'approche en MP2 sera nécessairement différente. Elle devra permettre un approfondissement des notions vues et devra faire l'objet d'une approche fondée sur les sciences et techniques professionnelles tant en accueil-vente qu'en services à la personne. Les situations interdisciplinaires seront à rechercher en priorité et la pédagogie du projet sera à privilégier. Cet objectif ne fait pas l'objet d'une évaluation en tant que telle.

4.1- Utiliser un environnement numérique professionnel de manière responsable et autonome

4.1.1- S'identifier, s'inscrire, remplir des formulaires en ligne
4.1.2- Organiser l'environnement de travail
4.1.3- Sécuriser l'environnement de travail
4.1.4- Imprimer et gérer les impressions
4.1.5- Utiliser des outils en ligne partagés
4.1.6- Prendre en compte les règles et les usages de l'informatique et d'internet
4.1.7- Gérer sa présence numérique sur le web et les réseaux sociaux numériques

4.2- Rechercher et traiter des informations en fonction d'un besoin d'information professionnel

4.2.1- Utiliser un système d'information documentaire pour répondre à un besoin d'information professionnel
4.2.2- Traiter les informations dans le respect du droit en intégrant les spécificités des écrits d'écran
4.2.3- Utiliser des outils de veille informationnelle
4.2.4- Évaluer la qualité de l'information pour répondre à un besoin d'information professionnel
4.2.5- Réaliser des documents composites
4.2.6- Gérer des tables simples de données créées à l'aide d'un tableur
4.2.7- Réaliser un publipostage à l'aide d'un traitement de texte

4.3- Utiliser les possibilités des outils numériques pour communiquer dans des situations de la vie professionnelle

4.3.1- Utiliser des outils de messagerie
4.3.2- Utiliser des outils de messagerie instantanée
4.3.3- Utiliser des outils de visio-conférence et de partage d'écran
4.3.4- Poster des messages, des SMS, des MMS, des vidéos
4.3.5- Utiliser les fonctionnalités d'un photocopieur-scanner réseau
4.3.6- Utiliser les fonctionnalités d'un télécopieur
4.3.7- Utiliser les fonctionnalités du téléphone fixe et du téléphone portable en toute sécurité.
4.3.8- Modifier des pages web à l'aide d'un système de gestion de contenu
4.3.9- Utiliser des outils de géolocalisation.
4.3.10- Utiliser des objets connectés.

MP3

Techniques des services à la personne

Objectif général du module :

Réaliser des actes de la vie quotidienne afin d'assurer le bien-être et la sécurité de la personne.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module a pour finalité l'acquisition raisonnée d'attitudes et de gestes professionnels afin de répondre aux besoins de la personne dans le respect des règles d'hygiène, d'ergonomie et de sécurité. Son organisation et les périodes de formation en milieu professionnel concourent à l'acquisition des capacités visées par ce module.
Il permet à l'apprenant de :

- comprendre les consignes ;
- s'organiser dans le temps et dans l'espace ;
- respecter les protocoles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'économie ;
- respecter les circuits d'utilisation des matériels et/ou matériaux ;
- acquérir les attitudes et techniques de l'hygiène professionnelle ;
- adopter en toutes circonstances une posture professionnelle ;
- adopter une posture préventive ;
- adopter un comportement relationnel adapté ;
- faire preuve d'éthique ;
- adapter, aux besoins de la personne, les techniques professionnelles liées au confort de la personne, à la restauration, à la sécurité, à l'entretien du cadre de vie, en collectivité et/ou à domicile ;
- transmettre les actions accomplies et les observations ;
- identifier les limites du champ de compétence ;
- agir dans une perspective de durabilité.

L'apprenant s'appuie sur des éléments de culture scientifique qui donnent du sens à son activité et à ses pratiques professionnelles.

Objectifs du module

▶Objectif 1- Réaliser des actes de la vie quotidienne dans le domaine de la restauration et de l'entretien des locaux
▶Objectif 2- Réaliser des actes de la vie quotidienne visant au développement et au maintien de l'autonomie de la personne dans une perspective d'hygiène et de sécurité

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

▶Objectif 1- Réaliser des actes de la vie quotidienne dans le domaine de la restauration et de l'entretien des locaux

Cet objectif vise à fournir à l'apprenant les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être lui permettant d'acquérir le sens de l'organisation dans l'espace et dans le temps à partir des attitudes et des gestes professionnels dans le domaine de la restauration et de l'entretien des locaux, pour satisfaire les besoins de la personne.

1.1- Caractériser les lieux de restauration

1.1.1- Identifier des lieux de restauration
1.1.2- Distinguer les éléments d'une installation électrique domestique ou celle d'une structure

1.2- Proposer un repas adapté aux besoins de la personne

1.2.1- Prendre en compte les règles de l'équilibre alimentaire
1.2.2- Prendre en compte les pathologies d'origine alimentaire
1.2.3- Élaborer des menus équilibrés et/ou conformes au régime prescrit en respectant le contexte

1.3- Acquérir des denrées nécessaires à la réalisation d'un plat et/ou d'un repas

1.3.1- Acheter les denrées dans une perspective de durabilité
1.3.2- Stocker les denrées dans le respect des règles d'hygiène et de conservation
1.3.3- Décrire une installation destinée à la conservation des aliments

1.4- Réaliser une préparation culinaire

1.4.1- Respecter les consignes
1.4.2- Mettre en œuvre des techniques professionnelles adaptées en respectant l'organisation de l'activité dans l'espace et dans le temps
1.4.3- Appliquer les principes de la marche en avant

1.5- Aider à la prise du repas

1.5.1- Décrire l'anatomie de l'appareil digestif
1.5.2- Mettre en œuvre des techniques d'aide à la prise du repas ou de la collation
1.5.3- Gérer les restes alimentaires

1.6- Entretenir les locaux

1.6.1- Respecter les consignes d'hygiène, de sécurité, d'économie et d'ergonomie
1.6.2- Utiliser de façon raisonnée les produits d'entretien
1.6.3- Réaliser des préparations pour le nettoyage et l'entretien, dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène et de développement durable
1.6.4- Mettre en œuvre des techniques professionnelles d'entretien des locaux adaptées en respectant l'organisation de l'activité dans l'espace et dans le temps
1.6.5- Stocker les matériels et produits de façon pertinente
1.6.6- Trier et éliminer les déchets dans une perspective de durabilité

▶Objectif 2- Réaliser des actes de la vie quotidienne visant au développement et au maintien de l'autonomie de la personne dans une perspective d'hygiène et de sécurité

Cet objectif vise à fournir à l'apprenant les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être lui permettant d'acquérir des attitudes et des gestes professionnels en fonction du dégré d'autonomie de la personne, aux différents âges de la vie.

2.1- Caractériser des structures d'accueil des différents publics

2.1.1- Identifier les différentes structures
2.1.2- Distinguer les éléments liés à l'accueil individuel et ceux liés à l'accueil collectif

2.2- Aider à la mobilisation, aux transferts et aux déplacements

2.2.1- Mettre en œuvre des techniques d'aide à la mobilisation
2.2.2- Assurer la sécurité de l'aidant et de l'aidé par la mise en place d'équipements spécifiques

2.3- Assurer l'hygiène, le confort et la sécurité de la personne

2.3.1- Choisir des produits d'hygiène corporelle adaptés
2.3.2- Rendre compte de l'état cutané
2.3.3- Aider à la toilette, à l'habillage et au déshabillage
2.3.4- Réaliser la réfection du lit inoccupé
2.3.5- Décrire les différents éléments du confort du cadre de vie individuel et collectif
2.3.6- Veiller à la sécurisation de l'espace de vie

2.4- Entretenir le linge

2.4.1- Mettre en œuvre le cycle du linge
2.4.2- Réparer le linge
2.4.3- Ranger le linge après l'avoir repassé

MP4

Techniques et pratiques professionnelles commerciales

Objectif général du module :

Mettre en oeuvre les activités commerciales courantes du point de vente.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Ce module a pour finalité l'acquisition de compétences dans le domaine de l'accueil et de la vente qui sont liées au fonctionnement d'un point de vente ou d'une structure développant une activité commerciale.

Ces compétences se construisent autour de deux pôles :
- le marchandisage et l'entretien du point de vente ;
- la réception de la clientèle et la conduite de la vente.

Si le support privilégié, pour développer ces compétences, est le domaine des produits alimentaires (qui permettra de réinvestir les acquis scientifiques du module MP3, notamment en termes d'hygiène et de santé), l'élargissement des expériences à d'autres secteurs peut s'avérer utile, voire indispensable, pour permettre aux apprenants d'acquérir l'ensemble des techniques professionnelles nécessaires à leur insertion professionnelle.

Les règles d'ergonomie et de sécurité seront contextualisées et abordées dans chacune des situations professionnelles pour leur donner du sens et permettre aux apprenants de les intégrer dans leurs futures pratiques professionnelles quotidiennes.

Objectifs du module

▶Objectif 1- Situer le point de vente dans le système commercial
▶Objectif 2- Approvisionner le point de vente
▶Objectif 3- Maintenir le rayon en état marchand
▶Objectif 4- Accompagner le client dans son acte d'achat

Précisions relatives aux objectifs, attendus de la formation

▶Objectif 1- Situer le point de vente dans le système commercial

1.1- Identifier la place du point de vente dans le circuit de distribution

1.1.1- Identifier les différentes fonctions de gros et de détail
1.1.2- Repérer les différentes formes de commerce
1.1.3- Différencier les différents circuits de distribution

1.2- Repérer les différentes méthodes de vente

1.3- Identifier les types de points de vente

▶Objectif 2- Approvisionner le point de vente

2.1- Rassembler des informations nécessaires à la passation des commandes

2.1.1- Recenser les informations nécessaires à la passation des commandes
2.1.2- Repérer les différentes méthodes utilisées pour la passation des commandes
2.1.3- Transmettre les informations

2.2- Réceptionner les commandes

2.2.1- Vérifier la conformité de la livraison par rapport à la commande passée
2.2.2- Signaler les écarts ou anomalies éventuelles
2.2.3- Enregistrer les livraisons dans les stocks

2.3- Réaliser le stockage des produits en réserve

▶Objectif 3- Maintenir le rayon en état marchand

3.1- Repérer les fonctions des différents espaces dans le point de vente

3.1.1- Distinguer les différents services du magasin
3.1.2- Identifier les fonctions et caractéristiques des espaces de préparation et de stockage
3.1.3- Distinguer les différents espaces de vente
3.1.4- Identifier les fonctions et caractéristiques des différents espaces de circulation

3.2- Assurer l'approvisionnement des linéaires

3.2.1- Assurer le transfert des produits des réserves vers l'espace de vente
3.2.2- Réaliser les opérations de mise en rayon
3.2.3- Réaliser l'étiquetage des produits
3.2.4- Réassortir le rayon

3.3- Assurer l'entretien du rayon

3.3.1- Assurer l'hygiène générale du rayon
3.3.2- Adapter les techniques d'entretien en fonction du type de produit

3.4- Contrôler les stocks

3.4.1- Réaliser des opérations d'inventaire
3.4.2- Repérer la démarque
3.4.3- Identifier les moyens de lutte contre la démarque

3.5- Mettre en place des moyens promotionnels

3.5.1- Installer des supports d'ILV / PLV
3.5.2- Participer à l'animation du point de vente

▶Objectif 4- Accompagner le client dans son acte d'achat

4.1- Accueillir le client dans le point de vente

4.2- Pratiquer la vente en commerce traditionnel

4.3- Pratiquer la vente traditionnelle en rayon produits frais

4.4- Réaliser la tenue de caisse et l'encaissement

4.5- Préparer et livrer des commandes

MIP

Module d'initiative professionnelle

Objectif général du module :

Découvrir et réaliser des activités à partir de situations locales spécifiques et diversifiées en vue de répondre aux attentes des apprenants, aux besoins locaux et contribuer au développement et/ou à la mise en valeur du territoire des établissements.

Présentation du module, conditions d'atteinte des objectifs

Le MIP doit s'appuyer sur le référentiel professionnel et en particulier sur les fiches descriptives d'activités pour proposer aux apprenants des compléments de compétences dans le cadre d'enjeux locaux.
Le MIP relève du choix de l'équipe pédagogique s'appuyant sur des besoins ou des demandes émanant de l'environnement professionnel de l'établissement, et/ou de la compétence particulière d'un enseignant. L'objectif est de favoriser l'insertion de l'apprenant dans le contexte local.
Les équipes pédagogiques, au sein de leur environnement socioprofessionnel, élaborent un projet de MIP selon les modalités de la note de service en vigueur.

Le MIP ne doit en aucun cas remplacer en tout ou partie un module professionnel.

Exemples de MIP (liste non exhaustive) :

Affirmation de compétences dans le secteur des services à la personne :
- Développement d'une compétence spécifique : aide aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, aux mal-voyants, aux mal-entendants....
- Spécialisation dans un secteur d'activité : domicile, tables et chambres d'hôtes, produits régionaux...
- Activité dans une structure spécifique : crèche itinérante, accueil de jour, IME, buanderie, ...

Affirmation de compétences dans le domaine des techniques commerciales :
- Développement d'une compétence spécifique : conception de vitrines, fleuristerie, …
- Spécialisation dans un secteur d'activité : animalerie, produits de jardin, alimentaire…
- Activité dans une structure spécifique : AMAP, groupement de producteurs, marchés…

Transfert et réintégration des compétences acquises en MP3 et MP4 dans un contexte professionnel élargi :
- Activités de tourisme rural : accueil , hébergement et restauration
- Préparation aux activités en multiservices en milieu rural
- Petite restauration : accueil, participation aux services et préparation culinaire

Mise en place de projets en relation avec le territoire et/ou le développement du lien social :
- Participation à des activités d'animation du milieu rural
- Participation à des activités favorisant le développement du lien social

Les choix sont de la responsabilité des équipes dans la mesure où les activités prennent en compte les règles de sécurité. L'établissement proposera l'enseignement du MIP en fonction de la formation et après avoir obtenu l'habilitation du DRAAF-SRFD.

Siglier

ADESSA	Réseau des associations d'aide à domicile
APSAES	Activités physiques, sportives et artistiques
CA	Conseil d'administration
CAP agricole	Certificat d'aptitude professionnelle agricole
CCAS	Centres communaux d'action sociale
CCF	Contrôle certificatif en cours de formation
CEF	Conseil d'éducation et de formation
CESU	Chèque emploi service universel
CIAS	Centre intercommunal d'action sociale
DRAAF	Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt
EPS	Éducation physique et sportive
EPT	Épreuve ponctuelle terminale
ESC	Éducation socioculturelle
ESF	Économie sociale et familiale
FDA	Fiche descriptive d'activités
FISAC	Fond d'intervention pour la sauvegarde de l'artisanat et du commerce
FNAAFP	Fédération nationale des associations de l'aide familiale populaire
ILV/PVL	Information sur le lieu de vente/Publicité sur le lieu de vente
IME	Institut médico-éducatif
MG	Module d'enseignement général
MIP	Module d'initiative professionnelle
MP	Module d'enseignement professionnel
UNA	Association d'aide à domicile
UNADMR	Union nationale des associations d'aide à domicile en milieu rural
PSC	Premiers secours civiques
RNCP	Répertoire national des certifications professionnelles
ROME	Répertoire opérationnel des métiers et des emplois
SAPVER	Services aux personnes et vente en espace rural
SESG	Sciences économiques, sociales et de gestion
SPS	Situations professionnelles significatives
STP	Sciences et techniques professionnelles
TC	Techniques commerciales
TIM	Technologies de l'informatique et du multimédia
TRDP	Territoires ruraux de développement prioritaire
UC	Unité capitalisable
UCG	Unité capitalisable générale
UCP	Unité capitalisable professionnelle
UCARE	Unité capitalisable d'adaptation régionale ou à l'emploi
VAE	Validation des acquis de l'expérience
ZRR	Zone de revitalisation rurale

Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt
Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche
Service de l'enseignement technique

Sous-direction des politiques de formation et d'éducation
Bureau des diplômes de l'enseignement technique
1 ter avenue de Lowendal - 75700 Paris 07SP

Juillet 2015