

Résultat des innovations

« 1 2 3, 4 filles aux fourneaux » : un projet coopératif pour développer la capacité professionnelle « réaliser des activités de vente » en classe de CAPA SAPVER.

EPLEFPA de la Creuse, CFA de la Creuse, Nouvelle-Aquitaine

Le Chaussadis

23150 Ahun

Tél : 0558148991

Site web : <http://ahun.educagri.fr/>

Responsable : Jean-Luc Benard , jean-luc.benard@educagri.fr

Rédacteur de la fiche : Françoise Héraut, chargée d'ingénierie à Agrosup Dijon Eduter et Denis Baron, enseignant-formateur en Histoire-Géographie à l'ENSFEA Toulouse.

Chef de projet : Maryvonne Colombier

DESCRIPTION SYNTHETIQUE DE L'ACTION

Le CFA agricole de la Creuse met en œuvre 2 spécialités de CAPA délivrés en Unités Capitalisables (UC) : le CAPA Services aux personnes et de vente en espace rural (SAPVER) et le CAPA Métiers de l'Agriculture.

En raison de faibles effectifs, la formation générale est commune pour les apprentis des 2 spécialités. La formation professionnelle est spécifique à chaque spécialité mais regroupe les apprentis de 1^{ère} et de 2^{ème} année.

Pour prendre en compte le regroupement des 1^{ère} et 2^{ème} années, la coordonnatrice du CAPa SAPVER, formatrice en charge des apprentissages professionnels, a organisé les 2 ans de formation en modules indépendants les uns des autres, ciblés sur des situations professionnelles significatives et des capacités intermédiaires.

Par exemple, les modules « entretien des locaux, du matériel et du linge », ou encore « préparation et distribution des repas, aide à la prise des repas » ont lieu entre Septembre N et Juin N+1, et sont reconduits en N+2. (cf. tableau stratégique de formation 2015/2017 en pièce jointe).

Le module « vente » se déroule sur un semestre, soit sur 7 semaines au CFA. Il est articulé à un projet, il est pensé pour permettre aux apprenties qui sont toutes salariées dans le secteur des services aux personnes d'avoir une expérience complète des situations de vente auxquelles elles seront confrontées plus tard (préparation de l'espace de vente, entretien du lieu de vente et de stockage, des équipements et des matériels, vérification des produits mis en vente, réassortiment, identification des besoins et de la demande des clients, communication avec l'équipe de travail, utilisation des documents commerciaux usuels, recommandations au client, conditionnement du produit, réalisation d'un encaissement et tenue de la caisse.)



Ce projet de vente est une pièce maîtresse dans le dispositif de formation qui sera complété par d'autres expériences professionnelles vécues dans le secteur de la vente, afin d'acquérir, les connaissances, les techniques et les comportements professionnels requis.

Ce projet vise la construction de la capacité globale

« réaliser des activités de vente » avec les 2 capacités intermédiaires CP6.1 Maintenir l'espace de vente en état marchand et CP6.2 Accompagner le client dans son acte d'achat.

Les principes d'action de la coordonnatrice sont les suivants :

- Placer très vite les apprenties en situation réelle de vente, sans d'abord passer par un enseignement théorique. Les apports sont effectués à partir du vécu et viennent transformer le vécu en expérience.
- Les rendre actives dans un projet : partant du principe qu'une capacité représente un pouvoir d'agir en situation, la mise en activité est indispensable. Le projet intègre un panel de situations à vivre diversifiées représentatives du secteur, et il confronte les apprenties à une véritable clientèle.
- Leur confier l'entière responsabilité du projet : sachant que les apprenties de 2^{ème} année ont déjà commencé à prendre des responsabilités limitées dans d'autres projets en 1^{ère} année, c'est le moment d'amplifier la prise de responsabilité pour elles. La part de conception du projet incombe beaucoup moins aux apprenties de 1^{ère} année, qui ne sont toutefois pas exclues : c'est même une mise à l'étrier intéressante dans la pédagogie de projet.
- Tourner au sein des postes de préparation et de vente, faire en sorte que chaque apprentie occupe à tour de rôle les différents postes (préparation, accueil et information des clients, tenue de caisse, réapprovisionnement, ...) : il ne s'agit en aucun cas de spécialiser les apprenties sur un poste, ce qui serait pourtant beaucoup plus confortable en terme de conduite de projet, mais au contraire d'offrir à chacune les occasions de tâtonner, se tromper, agir et donc apprendre.

L'important dans le projet, c'est moins sa réussite que ce que les apprenties apprennent.

Il ne s'agit pas non plus de vendre n'importe quels produits (choix des filières courtes, locales et durables), et le projet représente aussi une occasion aussi de calculer des coûts de revient, de fabriquer des produits locaux.

Le déroulement du projet

1^{ère} semaine : conception du projet

Une commande de projet est passée aux apprenties à partir d'un cahier des charges : vendre aux pauses du matin et de l'après-midi des boissons et de la nourriture en privilégiant des produits locaux, de qualité et les filières courtes.

Pour les aider à bâtir le projet, quelques rendez-vous sont organisés par la coordonnatrice ; les apprenties rencontrent des producteurs (fromage, miel, jus de pommes, gâteaux, porc cul noir, ...), le chef d'exploitation de l'EPL, l'office de tourisme (qui vend aussi des produits du terroir), une boutique solidaire. Ces visites permettent de s'informer sur les produits, les modes de vente, de se faire une idée de la présentation d'un lieu de vente, elles permettent aussi d'envisager des perspectives pour le projet mené au CFA.



En fin de semaine, elles déposent un projet au directeur du CFA, prévoyant d'une part des ventes régulières dans leur établissement de tartines salées et produits sucrés fabriquées par elles à partir de produits locaux (projet accepté), d'autre part la réalisation de paniers garnis à vendre pour les fêtes (ce deuxième projet ne sera pas retenu).

Pour étayer la conception du projet, les formateurs de discipline générale ont aidé à créer des outils de prospective

commerciale: questionnaire pour chaque visite, préparation de sondage auprès des clients potentiels, outils collaboratifs et participatifs (liste d'idées, vote, ...).

2^{ème} semaine, préparation du stand et des ventes, en partenariat avec les producteurs locaux.

Elles réalisent une enquête auprès des acheteurs potentiels, décident des produits à fabriquer après avoir testé des recettes, calculent le budget et le prix de revient, puis réalisent une affiche au format ardoise. Elles créent aussi des outils de suivi de l'activité (Fiche gestion de caisse, fiche prêt de verres, carnet de bord collectif mais aussi individuel...).



3^{ème} et 4^{ème} semaine : réalisation des ventes

Les apprenties tournent sur 4 postes : préparation du stand de vente, vente des boissons, vente des tartines/gâteaux, tenue de caisse.

Semaine 5

Pause dans le projet mise à profit pour poser les apprentissages. En effet, pour la formatrice, il ne suffit pas de donner à faire mais aussi de permettre aux apprenties de bien de comprendre ce que l'on fait, et de rendre explicite ce que les apprenties apprennent dans l'action. C'est un moment pour revenir sur de l'étayage théorique au-delà des vécus, d'organiser et de formaliser ce qui a été appris : des techniques, des connaissances, des comportements professionnels.



Semaine 6 et 7 : réalisation des ventes

Bilan

Le projet amène les apprenties à affronter de nombreuses questions, quasiment pour chaque opération (exemple : comment tenir la caisse ? comment tracer ce qui a été vendu ?).

Les apprenties tiennent individuellement un carnet de bord du projet, qui démarre avec le compte-rendu des visites de la 1^{ère} semaine, et se poursuit avec des notes sur les travaux réalisés individuellement et collectivement.

Au niveau du projet, il y a eu une forte mobilisation, les apprenties ont été impliquées dès le départ et n'ont pas fléchi. Elles ont senti que c'était lourd, elles ont pris conscience de ce qui se jouait derrière un tel projet. En termes de connaissances et d'outils, elles se sont servies de ce que les formateurs pouvaient leur apporter, elles ont été actrices de leur formation et pour la coordonnatrice, « la pédagogie a augmenté leur autonomie ».



La coordonnatrice sait à la fois prendre en compte les souhaits des apprenties et les accompagner dans leur démarche, et apporter au bon moment les connaissances, techniques et conseils pour que les apprenties agissent et apprennent. Comme elle l'explique, « il faut définir les contenus nécessaires à l'action. »

Bien que le module ne soit pas construit avec les collègues des disciplines générales, ils se prêtent volontiers aux sollicitations des apprenties.

Ce projet a demandé beaucoup de temps à la coordonnatrice qui

parfois n'avait pas cours au CFA alors qu'il y avait vente. C'est seulement sur la fin qu'elle s'est autorisée, une seule fois, à laisser les apprenties se débrouiller seules de la vente, sous l'œil d'un collègue toutefois.

Ce projet demande des modifications régulières de l'emploi du temps. Nous avons ici une petite équipe de formateurs qui le tolèrent.

Le projet donne une place valorisante aux apprenties du CAPa SAPVER vis-à-vis des autres classes et des adultes au sein du CFA. Ce projet construit au départ pour des visées professionnelles revêt finalement aussi une dimension sociale et éducative, en permettant de changer le regard des apprenties sur elles-mêmes, des apprentis entre eux, ainsi qu'entre adultes et apprentis.

La conduite de ce projet semble remarquable à plusieurs titres :

- La place, les choix, l'initiative laissée aux jeunes.
- La dynamique de projet où les apprenties sont impliquées



dès le départ, où les choix sont faits en équipe avec éventuellement l'intervention du vote. Chaque étape est questionnée, discutée, validée.

- Les liens au territoire, aux autres classes du CFA.
- La mise en situation réelle, avec un enjeu réel.
- La pluralité des apprentissages, la coopération de plusieurs formateurs (parfois au pied levé) sur leurs

heures de cours de la semaine.

- La priorité donnée aux apprentissages (exemple : les apprenties tournent sur les postes ; une pause d'une semaine pour faire le point sur ce qui est appris, le carnet de bord) ; ce qui compte, c'est plus d'apprendre que de vendre des produits.
- La parfaite adéquation avec le référentiel : les capacités professionnelles CP 61 (maintenir l'espace de vente en état marchand) et CP 62 (accompagner le client dans son acte d'achat), mais ce projet développe bien d'autres capacités professionnelles comme la CP41 (adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne) mais aussi générales comme les CG 12 (utiliser des outils dans des situations de la vie courante), CG22 (adopter des comportements favorisant son équilibre personnel), CG 31 (adapter son langage et son comportement aux situations de communication), CG 32 (s'approprier les normes et cadre de référence d'un collectif).

Voir ci dessous le Tableau Stratégique de Formation et un descriptif du déroulement.

FICHIERS A TELECHARGER

Descriptif : *TABLEAU STRATEGIQUE DE FORMATION CAPA SAPVER AHUN*
[TSF_capa-sapver-Ahun_2015-2017.pdf](#)

Descriptif : *Un projet vente en CAPa SAPVER*
[diaporama-projet-vente-sapver.pdf](#)

VIDEOS

Date :12 juillet 2018

Mots-clés : Autonomie, Conduite de projet, Evaluation, autoévaluation, Pédagogie de groupe, de pairs, Pédagogie de

projet, Tutorat, soutien, accompagnement

Voie de formation : Apprentissage

Niveau de formation : V (CAP)

Initiative du dispositif : Nationale

Structure d'appui : Etablissement National d'Appui

Etat de l'action : Terminée

Nature de l'action : Innovation

Etablissement National d'Appui : AgroSup Dijon

Action du Dispositif National d'Appui : Initiative CAPa

COMMENTAIRES

Aucune entrée trouvée

Ajouter un commentaire

Vos commentaires

Vos commentaires

Nom

Si vous êtes un humain, ne remplissez pas ce champ.

Δ