



DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

***« Services et prestations des secteurs
sanitaire et social »***

Septembre 2007



Arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « services et prestations des secteurs sanitaire et social ».

NOR : ESRS0756333A

**LA MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE**

Vu le décret n ° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « sanitaire et sociale » en date du 13 décembre 2006 ;

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 19 mars 2007 ;

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Education du 22 mars 2007 ;

ARRETE

ARTICLE PREMIER - La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « services et prestations des secteurs sanitaire et social » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

ARTICLE 2 - Le référentiel des activités professionnelles, le référentiel de certification et les unités constitutives du référentiel de certification du brevet de technicien supérieur « services et prestations des secteurs sanitaire et social » sont définis en annexe I au présent arrêté.

Les unités communes au brevet de technicien supérieur « services et prestations des secteurs sanitaire et social » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur ainsi que les dispenses d'épreuves accordées au titre de l'arrêté du 24 juin 2005 susvisé, sont définies en annexe I au présent arrêté.

ARTICLE 3 - La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur « services et prestations des secteurs sanitaire et social » comporte des stages en milieu professionnel dont les

finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe II au présent arrêté.

ARTICLE 4.- En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III au présent arrêté.

ARTICLE 5.- Le règlement d'examen est fixé en annexe IV au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe V au présent arrêté.

ARTICLE 6 - Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par le ou les recteurs en charge de l'organisation de l'examen.

ARTICLE 7 - Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles 16, 23, 23 bis, 24 et 25 du décret du 9 mai 1995 susvisé.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur « services et prestations des secteurs sanitaire et social » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions du titre III du décret du 9 mai 1995 susvisé.

ARTICLE 8 - La première session du brevet de technicien supérieur « services et prestations des secteurs sanitaire et social » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2009.

ARTICLE 10 - Le directeur général de l'enseignement supérieur et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris le, 19 juin 2007

Pour la ministre et par délégation,
l'adjoint au directeur général
de l'enseignement supérieur

Jean-Pierre Korolitski

N.B. Le présent arrêté et ses annexes III et IV seront publiés au bulletin officiel de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche du 6 septembre 2007 au prix de 2,50 euros, disponible au centre national de documentation pédagogique 13, rue du Four 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique. L'arrêté et l'ensemble de ses annexes seront diffusés par les centres précités et mis en ligne sur le site www.education.gouv.fr.

SOMMAIRE

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES.....p. 5

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION.....p. 22

Modules de formation (savoirs associés).....p 31

ANNEXE II :

STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL..... p. 55

ANNEXE III :

HORAIRES..... .p. 59

Projets et actions professionnelles.....p. 65

ANNEXE IV :

RÈGLEMENT D'EXAMEN..... .p.66

ANNEXE V :

*DÉFINITION DES ÉPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'ÉVALUATION
EN COURS DE FORMATION..... p. 67*

ANNEXE I

Référentiel d'activités professionnelles

Dans le cadre de l'exercice et de la promotion des droits des publics, le titulaire du BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social, participe à la réalisation des missions dévolues aux établissements et services sociaux, sanitaires, médico-sociaux, socio-éducatifs.

Il travaille en grande proximité avec les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux, les partenaires institutionnels. Il inscrit son activité dans une logique de réseau.

Il met ses compétences techniques, administratives et relationnelles au service de publics demandeurs de soins, de services, de prestations sociales... Dans son cadre d'intervention, grâce à une connaissance précise des offres de service et des publics, il procède à l'analyse des besoins, il permet l'accès aux droits, il propose des services et prestations, il organise et gère leur mise en œuvre, il contribue au système d'information.

Il participe à l'évolution de la structure et, selon la structure-employeur il peut assurer la coordination et l'animation d'équipe.

L'action de ce professionnel se déroule dans le respect des obligations légales et contractuelles, des procédures internes, avec une marge d'autonomie définie avec l'employeur.

Secteurs d'emplois

Le titulaire du BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social exerce son emploi dans différentes structures publiques ou privées, notamment :

- organismes de protection sociale (caisses de sécurité sociale, mutuelles, groupes d'assurance, institutions de prévoyance,...),
- établissements et services sanitaires (structures de soins, de prévention...),
- établissements et services sociaux et socio-éducatifs (centre communal d'action sociale, services d'action médico-sociales, service de protection de la jeunesse...),
- établissements et services médico-sociaux (pour enfants, personnes âgées, personnes handicapées...),
- structures développant des services à caractère sanitaire ou social (collectivités territoriales, associations et entreprises d'aide à la personne...).

Les emplois occupés relèvent principalement de la fonction publique d'Etat, de la fonction publique hospitalière, de la fonction publique territoriale, de conventions collectives spécifiques aux champs sanitaires et sociaux.

Les emplois sont dénommés différemment selon les secteurs. A titre d'exemples, ces professionnels sont identifiés actuellement sous les terminologies suivantes :

- gestionnaire conseil dans les organismes de protection sociale,
- responsable de secteur en service d'aide à domicile,
- coordonnateur d'activités sociales (famille, personnes handicapées, personnes âgées, enfants...),
- assistant aux délégués à la tutelle,
- assistant médical dans les centres de lutte contre le cancer,
- coordonnateur de secrétariats de services médicaux et d'accueil,
- conseiller d'action sociale dans les organismes de protection sociale complémentaire.

Les titulaires de ce BTS peuvent avoir accès aux licences du champ sanitaire et social pour poursuivre leur parcours professionnel, dans le cadre de la formation tout au long de la vie.

Selon les établissements ou les services, les emplois ci-dessus recouvrent différents métiers pour lesquels sont assurées tout ou partie des activités et des tâches analysées dans le référentiel des activités professionnelles.

2. Fonctions et activités

1. Fonction de relation et de communication

- 1.1. Accueil et information des usagers, des familles
- 1.2. Collaboration avec d'autres professionnels, travail avec les partenaires
- 1.3. Participation à des réunions de services, à des réunions thématiques, à des réunions d'information

2. Fonction de gestion de la demande et du besoin de l'utilisateur

- 2.1. Traitement de la demande et du besoin en lien avec l'offre de services
- 2.2. Gestion de dossiers des patients, des usagers, des familles
- 2.3. Instruction de dossiers en vue de délivrer ou de percevoir des prestations, des aides ...

3. Fonction d'organisation et de promotion des activités de la structure

- 3.1. Gestion des documents liés aux activités de la structure
- 3.2. Participation à la gestion comptable des activités de la structure
- 3.3. Participation à la démarche qualité
- 3.4. Contribution à la démarche de projet
- 3.5. Préparation technique de réunions, d'événements liés au fonctionnement de la structure (séminaire, journée porte-ouverte...)
- 3.6. Veille technique permanente

4. Fonction d'organisation, de gestion et d'animation d'équipe

- 4.1. Participation, à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l'équipe
- 4.2. Participation à la gestion d'équipes
- 4.3. Coordination d'équipes

Ces différentes fonctions, déclinées en activités que le professionnel exerce en pleine autonomie ou sous l'autorité de sa hiérarchie, peuvent ne pas être toutes exercées au sein de la structure employeur et en particulier lors d'un premier emploi.

Pour ce qui concerne la fonction : organisation gestion animation d'équipe, la responsabilité est exercée selon la délégation de l'employeur.

Cependant l'acquisition des compétences relatives à ces activités est un atout pour la mobilité du professionnel au sein de la structure ou à l'extérieur de cette structure et pour son adaptabilité à d'autres emplois.

Remarques : " L'autonomie est la latitude laissée au salarié de décider et d'agir pour exercer une influence sur son travail et sur les activités de l'entreprise. La responsabilité est la capacité à prendre des décisions à l'égard des personnes, des moyens, des produits de l'environnement, sans en référer préalablement à la hiérarchie. La responsabilité est associée à la notion de gravité des conséquences des décisions prises dans l'exécution du travail. " (Source – Ministère de l'éducation nationale – Guide d'élaboration des diplômes professionnels – CPC Documents n° 2004-7)

1. Fonction de relation et de communication
2. Fonction de gestion de la demande et du besoin de l'utilisateur
3. Fonction d'organisation et de promotion des activités de la structure
4. Fonction d'animation

ACTIVITES	FONCTIONS			
	F1	F2	F3	F4
Accueillir et informer les usagers, les familles	X			
Collaborer avec d'autres professionnels, travail avec les partenaires	X		X	
Participer à des réunions de services, à des réunions thématiques, à des réunions d'information	X		X	
Traiter la demande et du besoin en lien avec l'offre de services	X	X		
Gérer les dossiers des patients, des usagers, des familles		X		
Instruire les dossiers en vue de délivrer ou de percevoir des prestations, des aides		X		
Participer à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l'équipe	X			X
Participer à la gestion d'équipes	X			X
Coordonner des équipes	X			X
Gérer des documents liés aux activités de la structure			X	
Participer à la gestion comptable des activités de la structure			X	
Participer à la démarche qualité	X	X	X	X
Contribuer à la démarche de projet	X		X	
Préparer techniquement des réunions, des événements liés au fonctionnement de la structure (séminaire, journée porte-ouverte...)	X		X	
Assurer une veille technique permanente	X	X	X	X

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 1 . FONCTION DE RELATION ET DE COMMUNICATION	
ACTIVITE 1 – 1 Accueil, information et orientation des usagers, des familles	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Organisation de l'accueil</p> <p>Tâche 2 – Gestion de l'attente éventuelle, des flux, des situations particulières (angoisse, urgence, réclamations...)</p> <p>Tâche 3 – Ecoute, questionnement, repérage des besoins, des attentes, des demandes</p> <p>Tâche 4 – Information des personnes, orientation vers des services, vers des professionnels (droits, services, démarches /procédures ...)</p> <p>Tâche 5 - Relais de la politique de l'institution (campagne de prévention...)</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Espaces d'interventions Contexte institutionnel (missions, statut...) Ressources documentaires sur les services, prestations, droits, projet.... Matériel de communication Caractéristiques des publics (usagers, patients, familles, professionnels, partenaires ...)</p> <p>AUTONOMIE Pleine responsabilité ou responsabilité partagée avec d'autres professionnels</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Accueil conforme à l'image et au fonctionnement de la structure</p> <p>Repérage rapide des difficultés</p> <p>Réponses en adéquation avec les besoins et/ou attentes identifiés ou exprimés</p> <p>Attitudes et comportements adaptés aux situations</p> <p>Transmission (recensement quantitatif et qualitatif...), traçabilité</p> <p>Respect de l'éthique professionnelle</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 1 – FONCTION DE RELATION ET DE COMMUNICATION	
ACTIVITE 1 – 2 Collaboration avec d'autres professionnels, travail avec les partenaires	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Examen des attentes des professionnels, des partenaires</p> <p>Tâche 2 – Formalisation de demandes en direction des professionnels, des partenaires</p> <p>Tâche 3 – Recherche et mise en place de moyens d'amélioration de la collaboration (circulation de l'information, modes de communication entre professionnels et partenaires ...), transmission et partage d'informations</p> <p>Tâche 4 – Relations avec les intervenants les participants, les partenaires</p> <p>Tâche 5- Assistance technique aux professionnels sanitaires et sociaux pour la mise en œuvre de mesures, de procédures et outils nouveaux</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Contexte institutionnel :statut , missions</p> <p>Organisation et ressources humaines, matérielles de la structure employeur</p> <p>Données sur l'environnement démographique et socio économique, sur les partenaires et réseaux</p> <p>Procédures en vigueur</p> <p>Outils de collaboration (fiches de transmission...)...</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Responsabilité partagée avec les autres professionnels, avec les partenaires en fonction du niveau de collaboration</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Travail collaboratif effectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - développement d'outils et de modes de communication pertinents - relations internes et externes harmonieuses, adaptées au bon fonctionnement des structures - mise en place de dispositifs d'échanges performants - respect de l'éthique professionnelle

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 1 – FONCTION DE RELATION ET DE COMMUNICATION	
ACTIVITE 1 – 3 Participation à des réunions de services, à des réunions thématiques, à des réunions d'information	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Intervention, participation aux échanges dans le cadre de réunions de service ou inter services</p> <p>Tâche 2 – Intervention ou représentation (en sa qualité ou dans le cadre de délégation de l'autorité hiérarchique) lors de réunions avec des partenaires externes</p> <p>Tâche 3 – Recueil, mise en forme et diffusion des informations (relevé de conclusions, compte-rendus...)</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Données préalables sur les institutions concernées, le contexte, les enjeux Outils de recueil et de traitement des informations, de communication</p> <p>AUTONOMIE Pleine responsabilité ou responsabilité par délégation selon les situations</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Interventions conformes aux objectifs de la structure employeur, à la fonction exercée</p> <p>Respect du positionnement professionnel (présence active, observation...)</p> <p>Compte-rendu fidèle</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 2 - FONCTION DE GESTION DE LA DEMANDE ET DU BESOIN DE L'USAGER	
ACTIVITE 2 – 1 Traitement de la demande et du besoin en lien avec l'offre de services	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Analyse des attentes, évaluation des besoins</p> <p>Tâche 2 – Recherche et élaboration de solutions personnalisées (plan d'interventions...)</p> <p>Tâche 3 – Présentation d'éléments d'aide à la décision, d'avis, de préconisations (offres de services, conditions d'accès aux droits, recours aux institutions...)</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Contexte institutionnel : statut, missions organisation, ressources humaines, matérielles de la structure employeur Données sur l'environnement démographique, socio économique Caractéristiques du (ou des) public(s) concerné (s) Documents relatifs aux droits, aux prestations et à leur condition de délivrance Procédures</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Responsabilité dans le conseil aux usagers Transmission hiérarchique pour les préconisations</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Identification des besoins, prise en compte des différentes composantes de la situation Proposition et élaboration de réponses adaptées en accord avec les dispositifs locaux Respect des règles d'éthique professionnelle</p>

REFERENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 2 - FONCTION DE GESTION DE LA DEMANDE ET DU BESOIN DE L'USAGER	
ACTIVITE 2 – 2 Gestion de dossiers des patients, des usagers, des familles	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Constitution, mise à jour de dossiers , contrôle des dossiers (conformité, complétude)</p> <p>Tâche 2 – Application des procédures et des dispositifs de protection d'accès aux dossiers</p> <p>Tâche 3 – Mise en place des procédures d'enregistrement, d'archivage, de traçabilité des dossiers</p> <p>Tâche 4 – Planification du traitement des dossiers, suivi des interventions vers l'utilisateur</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Contexte institutionnel : statut, missions</p> <p>Organisation, ressources humaines et matérielles de la structure employeur</p> <p>Environnement démographique, socio économique</p> <p>Caractéristiques des publics concernés (dossiers ...)</p> <p>Données et supports nécessaires à la gestion des dossiers</p> <p>Procédures du traitement des dossiers</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Pleine responsabilité de l'activité ou responsabilité partagée</p> <p>Transmission hiérarchique</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Dossiers complets, en ordre, actualisés, à accès protégé</p> <p>Traitement conforme aux exigences de la structure (délais, transmission...)</p> <p>Suivi permanent de la localisation</p> <p>Classement et archivage adaptés et sécurisés</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 2 - FONCTION DE GESTION DE LA DEMANDE ET DU BESOIN DE L'USAGER	
ACTIVITE 2 – 3 Instruction de dossiers en vue de délivrer ou de percevoir des prestations, des aides ...	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Vérification de la conformité des dossiers de demandes de prestations, d'aides, ...</p> <p>Tâche 2 – Contrôle des conditions d'accès aux droits</p> <p>Tâche 3 – Application des procédures de calcul et de versement des prestations, des aides</p> <p>Tâche 4 – Etablissement de devis de prestations</p> <p>Tâche 5 – Traitement et suivi des réclamations</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Contexte institutionnel : statut, missions</p> <p>Organisation, ressources humaines et matérielles de la structure employeur</p> <p>Mesures législatives et réglementaires</p> <p>Environnement démographique, socio économique</p> <p>Publics concernés</p> <p>Dossiers de demandes d'aides, de prestations....</p> <p>Procédures d'instruction, de liquidation ...</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Responsabilité exercée sous l'autorité de la hiérarchie</p> <p>Part d'initiative en cas de dysfonctionnement, de situations particulières (urgences...)</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Dossiers instruits dans le respect des procédures, de la réglementation et des droits de l'utilisateur.</p> <p>Repérage des dysfonctionnements et transmission</p> <p>Suivi des dossiers jusqu'à leur aboutissement</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 3 - FONCTION D'ORGANISATION ET DE PROMOTION DES ACTIVITES DE LA STRUCTURE	
ACTIVITE 3-1 Gestion des documents (papier, informatique) liés aux activités de la structure	
TÂCHES	<p>Tâche 1 - Conception, rédaction, enregistrement de courriers, de notes, de rapports, de compte-rendus ...</p> <p>Tâche 2 – Conception, diffusion et exploitation d'outils communs aux équipes (grilles, fiches, tableaux de bord...)</p> <p>Tâche 3 - Élaboration et traitement de statistiques liées aux activités de la structure</p> <p>Tâche 4 – Organisation et suivi des documents (courrier, conventions, fichiers...)</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Contexte institutionnel (statut, missions, ressources humaines, matérielles et techniques ...) Environnement démographique, socio-économique Documents administratifs et techniques relatifs au fonctionnement (conventions de partenariat, assurance qualité...)</p> <p>AUTONOMIE Responsabilité exercée en liaison avec les autres professionnels de la structure</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Pertinence des documents, des fichiers ...</p> <p>Mise en place de procédures et d'outils adaptés au type d'intervention et d'activités</p> <p>Mise à disposition de données exploitables pour l'analyse, la prise de décision ...</p> <p>Respect des obligations légales</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 3 - FONCTION D'ORGANISATION ET DE PROMOTION DES ACTIVITES DE LA STRUCTURE	
ACTIVITE 3-2 Participation à la gestion comptable des activités de la structure	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Facturation de prestations, enregistrement des paiements, encaissement et suivi</p> <p>Tâche 2 – Contribution à la réalisation et au suivi du budget d'une action, du financement d'un projet</p> <p>Tâche 3– Suivi des achats, gestion des stocks (matériels, produits...)</p> <p>Tâche 4 – Suivi des contrats (assurances, maintenance, abonnements...)</p> <p>Tâche 5- Vérification de la conformité des opérations</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Contexte institutionnel (missions, personnels, budget, partenaires...)</p> <p>Caractéristiques des prestations, des services...des actions</p> <p>Documentation technique (équipement, matériel..., catalogues de fournisseurs)</p> <p>Réglementation en vigueur (tarification...)</p> <p>Moyens techniques de facturation, d'encaissement</p> <p>Budget et documents de suivi financier</p> <p>Contrats passés par la structure (marchés, maintenance, assurance, abonnements ...)</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Responsabilité exercée sous le contrôle de la hiérarchie</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Dossiers de financement d'actions complets et conformes à la réglementation et aux moyens</p> <p>Gestion des stocks</p> <p>Négociation efficace (devis, contrats...), suivi effectif des contrats et mise en place de mesures adaptées</p> <p>Etat rigoureux des comptes, traçabilité</p> <p>Choix argumentés des dépenses</p> <p>Alerte de la hiérarchie sur les dysfonctionnements, les anomalies</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 3 - FONCTION D'ORGANISATION ET DE PROMOTION DES ACTIVITES DE LA STRUCTURE	
ACTIVITE 3 – 3 Participation à la démarche qualité	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Contribution à la rédaction ou à l'adaptation de procédures et de documents relatifs à la qualité (chartes, protocoles, guide de bonnes pratiques, outils d'évaluation ...)</p> <p>Tâche 2 – Contrôle de l'efficacité de protocoles, de procédures, mise en œuvre d'outils d'évaluation, traitement des bilans ...</p> <p>Tâche 3 – Repérage et étude des situations atypiques, des anomalies dans les activités conduites</p> <p>Tâche 4 – Propositions de solutions d'amélioration</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Contexte institutionnel (missions, personnels, budget, partenaires...) Contexte législatif, réglementaire Caractéristiques des activités de la structure, du service Politique de qualité et documents de gestion de la qualité</p> <p>AUTONOMIE Responsabilité exercée sous le contrôle de la hiérarchie Pleine responsabilité des engagements qualité attachés au poste occupé</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Élaboration de documents opérationnels Respect des procédures, des protocoles choisis, des engagements qualité Instauration d'un débat critique constructif Amélioration de la satisfaction des usagers, des personnels, des partenaires</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 3 - FONCTION D'ORGANISATION ET DE PROMOTION DES ACTIVITES DE LA STRUCTURE	
ACTIVITE 3 – 4 Contribution à la démarche de projet	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Veille sur l'émergence de nouveaux besoins</p> <p>Tâche 2 - Recherche et recueil des informations à toutes les étapes du projet</p> <p>Tâche 3 – Exploitation des données collectées</p> <p>Tâche 4 – Participation à la constitution et/ou au montage de dossier de projet (gestion administrative et technique)</p> <p>Tâche 5 – Contribution aux propositions de développement de l'offre de services</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Contexte institutionnel (statut, missions, activités, budget, ressources humaines et matérielles, partenaires ...)</p> <p>Environnement démographique, socio-économique</p> <p>Bilans d'activités, résultats d'enquêtes de besoins, retours d'expérience...</p> <p>Caractéristiques du projet, ressources financières et techniques</p> <p>Contraintes et obligations (législations, conventions, cahier des charges...)</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Responsabilité définie par le positionnement dans la structure</p> <p>Transmission à la hiérarchie</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Identification de nouveaux besoins, de nouvelles attentes</p> <p>Propositions de solutions innovantes, originales, réalistes</p> <p>Développement de l'activité ou des prestations de la structure</p> <p>Respect des obligations juridiques, éthiques dans l'exploitation des données, des documents...compte tenu des spécificités du secteur</p> <p>Organisation rigoureuse, gestion opérationnelle du projet</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 3 - FONCTION D'ORGANISATION ET DE PROMOTION DES ACTIVITES DE LA STRUCTURE	
ACTIVITE 3-5 Préparation technique de réunions, d'événements liés au fonctionnement de la structure (séminaire, journée porte-ouverte...)	
TÂCHES	<p>Tâche 1 - Organisation logistique de l'évènement (de la préparation jusqu'à la réalisation)</p> <p>Tâche 2 – Suivi des étapes de préparation, des formalités et contrôle de l'avancement du projet relevant de la responsabilité du poste</p> <p>Tâche 3 – Conception, production, diffusion de supports d'information et de communication, d'outils d'évaluation...</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Contexte de l'institution (missions, partenaires...) Objectifs et caractéristiques de l'action (publics concernés, budget, calendrier...) Ressources législatives, réglementaires... Documents contractuels (assurance...)</p> <p>AUTONOMIE Responsabilité exercée en liaison avec les protagonistes de l'évènement</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Respect des échéances, suivi efficace de l'organisation (élaboration de bilan d'étapes ...)</p> <p>Choix pertinents d'outils, de procédures... adaptés aux objectifs, au contexte et aux contraintes</p> <p>Diffusion efficace des informations</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 3 - FONCTION D'ORGANISATION ET DE PROMOTION DES ACTIVITES DE LA STRUCTURE	
ACTIVITE 3 –6 Veille technique permanente	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Veille documentaire (législation, nouveaux matériels et produits, dispositifs, expériences innovantes...)</p> <p>Tâche 2 – Utilisation d'outils de recherche</p> <p>Tâche 3 – Participation à la mise en forme, à l'archivage des ressources documentaires</p> <p>Tâche 4 –Alerte de la hiérarchie ou des services instructeurs sur les évolutions techniques, réglementaires...</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Contexte institutionnel (missions, personnel, partenaires...) Environnement socio-économique Ressources documentaires : revues, sites Web... Outils de recherche et de gestion documentaire Budget</p> <p>AUTONOMIE Responsabilité entière ou partagée selon la technicité mise en œuvre et selon le positionnement dans la structure</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Suivi permanent des évolutions (législatives, réglementaires, technologiques...)</p> <p>Participation à la sécurisation du système d'informations</p> <p>Mise à disposition d'informations pertinentes, actualisées</p> <p>Proposition d'évolution prenant en compte les changements réglementaires..., les innovations technologiques...</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 4 - FONCTION D'ORGANISATION, DE GESTION ET D'ANIMATION D'EQUIPE	
ACTIVITE 4 – 1 Participation, à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l'équipe	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Contribution au diagnostic des compétences nécessaires</p> <p>Tâche 2 – Participation à la sélection des candidats</p> <p>Tâche 3 – Tutorat, accompagnement dans la prise de poste</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Contexte institutionnel (statut, missions, ressources humaines, ...) et réglementaire Référentiels d'emplois et de compétences Caractéristiques des services, des activités Contrat de travail, convention collective...</p> <p>AUTONOMIE Responsabilité selon délégation pour l'identification des</p>

	compétences, la détermination des besoins et pleine responsabilité pour l'intégration des nouveaux personnels
RÉSULTATS ATTENDUS	Ciblage correct des compétences et des profils nécessaires Choix d'indicateurs et de procédures pertinents, précis et conformes aux règles en vigueur Utilisation conforme aux objectifs de la structure des indicateurs et procédures Intégration des nouvelles recrues dans les équipes et insertion des stagiaires dans l'activité

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 4 - FONCTION D'ORGANISATION, DE GESTION ET D'ANIMATION D'EQUIPE	
ACTIVITE 4 – 2 Participation à la gestion d'équipe	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Participation à l'organisation du travail des personnels, de l'équipe</p> <p>Tâche 2 – Suivi et évaluation des activités de l'équipe</p> <p>Tâche 3 – Suivi de l'évolution des compétences liées à de nouvelles organisations, de nouvelles situations, de nouvelles technologies ...</p> <p>Tâche 4 – Pour l'équipe, conduite d'entretiens professionnels, participation à l'élaboration de parcours professionnel</p> <p>Tâche 5 – Repérage des besoins de formation, recherche d'actions de formation</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <p>Contexte institutionnel (mission, statut, personnel, budget...), réglementaire (congés...)</p> <p>Caractéristiques des services, des activités</p> <p>Contrats de travail, convention collective</p> <p>Rapports d'activités, projets ...</p> <p>Référentiels d'emplois</p> <p>AUTONOMIE</p> <p>Pleine responsabilité, selon délégation, pour la gestion de l'équipe et des membres de l'équipe</p> <p>Responsabilité selon délégation pour l'évaluation des personnels</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Planification efficace et satisfaisante, bonne organisation du travail</p> <p>Suivi de la trajectoire professionnelle, de l'évolution professionnelle des membres de l'équipe</p> <p>Élaboration de plans de formation pertinents et réalistes</p> <p>Responsabilisation, dynamisation et valorisation des membres de l'équipe</p>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
FONCTION 4 - FONCTION D'ORGANISATION, DE GESTION ET D'ANIMATION D'EQUIPE	
ACTIVITE 4 – 3 Coordination d'équipes	
TÂCHES	<p>Tâche 1 – Organisation, préparation, animation de réunions, de moments d'échanges (information, réflexion, bilan, partage d'expériences, analyse de pratiques...)</p> <p>Tâche 2 – Régulation du fonctionnement de l'équipe (intégration des nouvelles recrues, gestion des tensions ...)</p> <p>Tâche 3 – Appui technique auprès de l'équipe pour l'application de procédures, l'actualisation de connaissances, la résolution de problèmes</p> <p>Tâche 4 – Liaison entre l'encadrement et le personnel d'intervention</p>
CONDITIONS D'EXERCICE	<p>MOYENS ET RESSOURCES Contexte institutionnel (mission, personnel, ...) Bilan d'activités, bilan d'évaluation, descriptif de projet... Supports et moyens d'information, de coordination</p> <p>AUTONOMIE Pleine responsabilité de l'animation et de la coordination d'une équipe Transmission de bilan du fonctionnement à la hiérarchie</p>
RÉSULTATS ATTENDUS	<p>Mise en place de dispositifs opérationnels et constructifs, d'échanges, de débats...</p> <p>Motivation, responsabilisation et autonomie des membres de l'équipe, de l'équipe</p> <p>Coopération entre les membres,...</p> <p>Transmission d'informations ascendantes et descendantes</p>

REFERENTIEL DE CERTIFICATION COMPETENCES

FONCTIONS	CAPACITES	COMPETENCES TERMINALES
Fonctions F1, F2, F3	C1 Analyser	C11 Analyser les besoins et les demandes des publics des structures sanitaires et sociales, des organismes de protection sociale
		C12 Analyser les prestations et services offerts par la structure et/ou les partenaires de la structure
		C 13 Etudier les besoins en matière de personnels (recrutement, accompagnement, animation-formation), en matière d'équipements, à l'échelle du service
Fonctions F3, F4	C2 Concevoir	C21 Elaborer un projet d'intervention auprès des publics, concevoir des actions pour le service, la structure
		C 22 Organiser des évènements, des réunions de service et/ou partenariales...
Fonctions F2, F4	C3 Réaliser	C 31 Instruire un dossier de prestations
		C 32 Coordonner les interventions d'une équipe
		C 33 Assurer la logistique administrative et comptable du service, de la structure
		C34 Assurer et développer la qualité du service rendu
Toutes Fonctions	C4 S'informer Informer Communiquer	C 41 Rechercher, collecter et exploiter une documentation professionnelle
		C 42 Etablir une relation de service auprès de différents publics (usagers, professionnels, partenaires...)
		C 43 Présenter des résultats, rendre compte d'activités, d'études personnelle ou collective
Toutes Fonctions	C5 Evaluer	C 51 Mesurer les résultats de l'activité
		C 52 Evaluer les personnels relevant de sa responsabilité

DEFINITION DES COMPETENCES

CAPACITE C1 : ANALYSER		
COMPETENCE C11: ANALYSER LES BESOINS ET LES DEMANDES DES PUBLICS des structures sanitaires et sociales, des organismes de protection sociale		
Compétence détaillée	Moyens	Indicateurs d'évaluation
C111 Identifier la demande	Pour une situation réelle ou simulée : Données sur le contexte	Reformulation et qualification de la demande
C112 Recueillir des données, des informations	démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires,	Recueil de données actualisées, exhaustives, objectives Mise en évidence de besoins émergents, d'anomales, de risques
C113 Sélectionner les informations recueillies		Informations pertinentes pour traiter la demande

C114 Organiser les données et les informations	équipement, personnels ...) Cadre législatif et réglementaire	Présentation logique des informations collectées en respectant la protection de l'information
C115 Traduire la demande en termes de besoins	Documents et outils de recueil de données : comptes rendus d'entretiens, résultats d'enquête, grilles d'observation... Outils de recueil de données	Établissement d'un diagnostic de situation

CAPACITE C1 : ANALYSER		
COMPETENCE C12 : ANALYSER LES PRESTATIONS ET SERVICES OFFERTS PAR LA STRUCTURE ET/OU PAR SES PARTENAIRES		
<i>Compétence détaillée</i>	<i>Moyens</i>	<i>Indicateurs d'évaluation</i>
C121 Repérer les offres de service	Pour une situation réelle ou simulée : Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel	Liste des offres adaptée au regard des objectifs
C122 Délimiter les champs d'intervention	Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...)	Présentation synthétique et objective des différentes offres Comparaison des offres Repérage des limites et des complémentarités possibles Relais pertinent et efficace
C123 Formaliser la réponse à donner	Textes définissant les orientations des politiques sanitaires et sociales locales, nationales, européennes Bilans d'activités, projets d'établissement et/ou de service Données sur les offres de(s) services des partenaires Outils de communication	Mise en relation des besoins et des ressources disponibles ou Clarté et précision des conclusions et/ou propositions

CAPACITE C1 : ANALYSER		
COMPETENCE C13 : ETUDIER LES BESOINS EN MATIERE DE PERSONNELS (RECRUTEMENT, ACCOMPAGNEMENT, ANIMATION-FORMATION), EN MATIERE D'EQUIPEMENTS, A L'ECHELLE DU SERVICE		
<i>Compétence détaillée</i>	<i>Moyens</i>	<i>Indicateurs d'évaluation</i>
<i>C131. Identifier les besoins prévisionnels d'emplois</i>	<i>Pour une situation réelle ou simulée : Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique et culturel</i>	<i>Bilan des ressources existantes et des besoins Plan de développement des ressources humaines</i>
<i>C132 Identifier les besoins de formation des personnels</i>	<i>Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...)</i>	<i>Qualification précise et rigoureuse des besoins de formation, argumentation Identification d'éléments nécessaires à l'élaboration de plan de formation</i>
<i>C133. Identifier et mesurer les nouvelles contraintes, nouvelles technologies...</i>	<i>Cadre législatif et réglementaire : - droit du travail (contrat de travail, conventions collectives, statuts de la fonction publique...) - marchés publics...</i>	<i>Repérage permanent des éléments constitutifs du plan d'investissement</i>
<i>C134. Rechercher et proposer des solutions</i>	<i>Documents : organigramme, planigramme, descriptif des postes de travail, rapports d'activités, budget, projet institutionnel, Cahier des charges (plan de formation, plan d'équipement...), documentation professionnelle (catalogues d'équipement...)</i>	<i>Propositions prenant en compte les contraintes, les opportunités</i>

CAPACITE C2 : CONCEVOIR		
COMPETENCE C21 ÉLABORER UN PROJET D'INTERVENTION EN DIRECTION DES PUBLICS, CONCEVOIR DES ACTIONS POUR LE SERVICE, LA STRUCTURE		
<i>Compétence détaillée</i>	<i>Données</i>	<i>Critères d'évaluation</i>
C211 Déterminer les objectifs	Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel	Formulation d'objectifs adaptés au contexte, au besoin Prise en compte de la dimension éthique (droits de l'utilisateur)
C212 Fixer les priorités	Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...)	Choix argumenté
C213 Elaborer un plan d'aide, un plan d'action		Cohérence et réalisme des actions choisies Contractualisation du plan d'aide, du plan d'action
C214 Elaborer le budget prévisionnel d'une action, un devis	Textes définissant les orientations des politiques sanitaires et sociales locales, nationales Schémas directeurs territoriaux Cadre législatif et réglementaire : marchés publics, demandes de subventions...	Identification des sources de financement. Valorisation de l'action Prise en compte des principaux mécanismes budgétaires, des bases de la comptabilité et de la gestion
C215 Constituer un dossier de demande de financement	Résultat d'enquêtes, d'études de besoin	Respect de la réglementation Complétude du dossier
C216 Organiser l'action et son suivi	Retour d'expériences, rapport d'activité Projets institutionnels (projet d'établissement, de service...) Documents techniques (brochures INPES, notice d'appareil...) Cahier des charges de la qualité Outils de recueil de données et de communication	Concordance entre les objectifs et les méthodes et moyens choisis Respect des échéances

CAPACITE C2 : CONCEVOIR		
COMPETENCE C 22 ORGANISER DES REUNIONS DE SERVICES ET OU PARTENARIALES, DES EVENEMENTS		
<i>Compétences détaillées</i>	<i>Données</i>	<i>Critères d'évaluation</i>
C221 Déterminer les méthodes et moyens nécessaires à la réalisation des objectifs de la réunion ou de l'événement	Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels, locaux ...)	Choix de pratiques, de moyens, d'outils adaptés. Prise en compte des obligations et contraintes institutionnelles, humaines... Respect du fonctionnement, de l'image, du budget...de l'institution et/ou du service
C222 Créer les supports et les outils nécessaires à l'information avant et pendant la réunion	Budget Documents de communication (interne et externe) Documents techniques Outils de communication	Productions de supports adaptés

CAPACITE C3: REALISER		
COMPETENCE C31 : INSTRUIRE UN DOSSIER DE PRESTATIONS		
Compétence détaillée	Données	Critères d'évaluation
C311 Confronter les données et les documents disponibles avec la réglementation	Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel	Recueil et sélection de données et documents utiles à l'instruction du dossier
C312 Traiter, mettre en forme les données	Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...)	Présentation et organisation des données et documents selon les procédures, les contraintes
C313 Vérifier la validité, la concordance des pièces communiquées	Textes définissant les orientations des politiques sanitaires et sociales locales, nationales	Complétude et conformité du dossier instruit
C314 Assurer le suivi sécurisé du dossier	Cadre législatif et réglementaire Documents : dossiers professionnels, documents comptables	Détection des incohérences Traçabilité du dossier Respect des échéances Utilisation de dispositifs de protection adaptés (secret professionnel, droits des usagers) Mode d'archivage pertinent
C315 Établir le devis des prestations	Cahier des charges (procédures...) Outils de communication	Valorisation des prestations proposées Conformité du document

CAPACITE C3 : REALISER		
COMPETENCE C32 COORDONNER LES INTERVENTIONS D'UNE EQUIPE		
Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C321 Identifier les compétences et les fonctions, les statuts des personnels	Données sur le contexte démographique, socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel	Prise en compte des compétences, des contraintes, du positionnement au regard des missions données et des objectifs définis
C322 Accompagner l'équipe sur des activités, des projets de la structure	Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...) Cadre législatif et réglementaire (droit du travail, textes conventionnels, statut de la fonction publique...) Documents : projet d'établissement, projet de service, organigramme, fiches de poste	Proposition et mise en oeuvre de plans d'actions adaptées au contexte (compétences de l'équipe, projet, dysfonctionnements..) Utilisation pertinente de techniques : - d'animation de groupe, - de conduite de réunion - de résolution de conflits
C323 Planifier les activités des personnels au sein de l'équipe	Cahier des charges (procédures...) Outils de communication et de recueil de données	Élaboration de plannings fonctionnels Mise en place de dispositifs d'alerte, de procédures d'ajustements au regard de la situation donnée

CAPACITE 3 REALISER		
COMPETENCE C33 ASSURER LA LOGISTIQUE ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE DU SERVICE, DE LA STRUCTURE		
Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
G331 Gérer le dossier des usagers	Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel	Rigueur de la mise à jour, du suivi permanent, du classement, de l'archivage Respect des procédures d'accès et des dispositifs d'accès aux dossiers
G332 Gérer le personnel sur le plan administratif	Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...)	Application des réglementations (droit du travail, textes conventionnels...)
C333 Assurer le suivi des documents comptables		Lecture de documents (bilan, compte de résultats...)
C334 Gérer les situations de crise et d'urgence	Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel...)	Détermination des priorités, évaluation pertinente de l'urgence
C335 Rédiger et traiter des documents professionnels (formulaires, contrat...)	Documents : dossiers professionnels, documents comptables, dossiers des personnels, documents de communication interne et externe Cahier des charges (procédures...) Outils de communication et de recueil de données	Productions de documents conformes aux réglementations, aux règles de présentation Respect de la déontologie professionnelle

CAPACITE 3 REALISER		
COMPETENCE C34 ASSURER ET DEVELOPPER LA QUALITE DU SERVICE RENDU		
Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
341 Contrôler l'application des procédures et protocoles	Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel, chartes qualité, sécurité au travail...)	Enregistrement des opérations effectuées Identification et appréciation des incohérences et des anomalies Fiches de contrôles tenues à jour
342 Proposer des actions correctives	Documents de la qualité, documents de communication interne et externe, rapport d'activité, fiches techniques (procédures, fiches de contrôle...)	Proposition d'actions conformes à la démarche qualité, la santé et la sécurité au travail
343 Gérer le suivi documentaire de la démarche qualité	Projet d'établissement, de service Outils de communication et de recueil de données	Respect des procédures de gestion documentaire
344 Contribuer à la veille législative et réglementaire		Mise à disposition de textes à jour et actualisés dans les domaines concernés

CAPACITE C4 S'INFORMER COMMUNIQUER		
Compétence C 41 RECHERCHER, COLLECTER ET EXPLOITER UNE DOCUMENTATION		
Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C411 Assurer une veille professionnelle dans le domaine documentaire revoir l'intitulé	Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...) Projet d'établissement, de service Documents : périodiques, ouvrages, textes législatifs et réglementaires...	Diversité des sources recensées au regard de la demande et des contraintes Sélection et traitement d'informations pertinentes
C 412 Mettre en oeuvre des techniques de gestion de la documentation	Outils de communication et de recueil de données (fichiers, banque et bases de données...)	Efficacité de la collecte et du recueil de données Accès efficace et rapide aux données
C 413 Formaliser et diffuser les informations recueillies		Rigueur, exactitude, adaptation ... de la restitution et de la mise en forme Réactivité aux nouvelles informations

CAPACITE C4: S'INFORMER, COMMUNIQUER		
COMPETENCE C 42 ETABLIR UNE RELATION DE SERVICE auprès de différents publics (usagers, partenaires, personnels...)		
Compétences détaillées	Données	Critères d'évaluation
C421 Etablir une relation professionnelle adaptée	Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique, culturel ... Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...) Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel, chartes qualité...)	Adaptation du message aux objectifs, à la diversité des publics et aux moyens retenus Respect des règles éthiques professionnelles, des engagements pris. Qualité de l'écoute, de la compréhension de la situation.
C 422 Accueillir les publics		Accueil adapté aux caractéristiques des publics dans le respect de la réglementation et de l'éthique professionnelle
C423 Présenter le service, l'institution		Présentation adaptée aux publics, respectueuse de l'image de l'institution
C424 Sélectionner et transmettre les informations pertinentes	Documents de la qualité (procédure d'accueil ...), documents de communication interne et externe, rapport d'activité (caractéristiques quantitatives et qualitatives des usagers), plan et équipement des locaux Projet d'établissement, de service Outils de communication et de recueil de données	Transmission d'informations exactes, actualisées, objectives Respect des règles éthiques professionnelles Mise à disposition d'informations utiles à la décision

CAPACITE C4: S'INFORMER, COMMUNIQUER		
COMPETENCE C 43 PRESENTER DES RESULTATS, RENDRE COMPTE D'ACTIVITES, D'ETUDE PERSONNELLE OU COLLECTIVE		
Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C431 Préparer une communication orale, écrite, visuelle	Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...) Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel, chartes qualité...)	Sélection des contenus (précision, complétude, exactitude) Choix du mode de communication et de transmission Mise en forme mettant en valeur les éléments essentiels
C432 Préparer les conditions matérielles de l'intervention		Choix de matériel adapté au contenu et au mode de communication
433 Transmettre les informations, réaliser l'intervention, exposer	Documents de communication interne et externe, rapport d'activité, compte rendu d'enquête... Projet d'établissement, de service Données se rattachant à l'étude Outils de communication et de recueil de données	Qualité de l'expression Dynamisme de la présentation Valorisation des éléments de promotion de la structure, du service

CAPACITE C5 EVALUER		
Compétence C51 MESURER LES RESULTATS DE L'ACTIVITE		
Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C511 Etablir un bilan quantitatif et qualitatif des activités	Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel	Détermination d'indicateurs pertinents d'activités
512 Evaluer une situation, les résultats d'une action	Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...)	Mise en évidence des conformités et/ou des écarts, argumentation Identification des risques
513 Evaluer les situations de risques professionnels	Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel, chartes qualité, sécurité au travail...) Documents de la qualité, documents de communication interne et externe, rapports d'activité (caractéristiques des usagers, évolution des conditions de travail...), compte rendu d'enquête (étude de besoins, enquête de satisfaction...), descriptif de postes.. Projet d'établissement, de service Outils de communication et de recueil de données	Mise en évidence de facteurs personnels et/ou environnementaux générateurs de risques, de dysfonctionnements

CAPACITE C5 EVALUER		
Compétence C 52 EVALUER LES PERSONNELS RELEVANT DE SA RESPONSABILITE		
Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C521 Réaliser une évaluation dans le cadre de ses responsabilités	Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel	Choix pertinent d'une méthode d'évaluation Application du protocole déterminé
C522 Etablir un projet de développement des compétences	Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels ...) Cadre législatif et réglementaire (droit du travail, textes conventionnels...) chartes qualité... Documents : rapports d'activité, plans de formation, descriptifs de poste de travail, protocole d'évaluation ... Projet d'établissement, de service Outils de communication et de recueil de données	Proposition d'actions de formation, d'évolution d'activités et/ou de carrière...

MODULE A

INSTITUTIONS ET RESEAUX :

Connaissance des structures sanitaires, sociales, médico-sociales et de la protection sociale

Thèmes	Commentaires
1. Cadre politique, juridique, financier et administratif des institutions et des réseaux <i>Il s'agira de présenter les relations entre le politique et l'administratif dans les choix d'orientation, les financements et la mise en œuvre des priorités sanitaires, sociales et de protection sociale. On dégagera les fondements sur lesquels s'appuient les institutions de ces secteurs.</i>	
1.1. Approche historique :	<ul style="list-style-type: none">▪ On présentera l'évolution des structures sanitaires et sociales à travers les grands choix politiques contemporains ; on dégagera les enjeux et les limites des orientations actuelles.▪ On montrera la place de l'économie sociale.
1.1.1. De l'établissement au réseau	<ul style="list-style-type: none">▪ Il s'agira de présenter l'évolution : d'une politique d'établissement à une politique de réseau.
1.1.2. De l'échelon national, au local, à l'Europe : principes d'administration	<ul style="list-style-type: none">▪ On précisera les grandes étapes conduisant à l'organisation administrative actuelle.▪ On définira les notions de centralisation, décentralisation, déconcentration, et de cadre européen.▪ On dégagera les atouts et les obstacles liés à la diversité des niveaux d'intervention ; on précisera les buts et les enjeux de la nouvelle répartition des compétences dans le champ sanitaire et social entre les différents échelons de l'administration.▪ On insistera sur les articulations nécessaires et sur les évolutions actuelles :<ul style="list-style-type: none">- du national au régional (en matière de santé publique)ou au départemental (en matière d'action sociale) ;- d'intégration européenne : entre harmonisation et subsidiarité.▪ On abordera la notion de programmation associée à des objectifs contractualisés avec les établissements et institutions, et à une évaluation.
1.2. Statuts juridiques des structures	<ul style="list-style-type: none">▪ Il conviendra de préciser que les missions de santé publique, d'action sociale et médico-sociale peuvent être accomplies par des personnes physiques (secteur libéral) ou des personnes morales (établissements de santé, institutions sociales et médico-sociales, GIP).▪ On rattachera cette diversité de statuts à la

<ul style="list-style-type: none"> - Classification fonctionnelle des structures, services - Coopération et réseaux - Notions d'habilitation, d'agrément, de conventions, d'autorisation - Tutelle 	<p>construction historique du système de santé et de protection sociale entre un modèle intégré à l'architecture centralisée et un modèle pluraliste ou décentralisé fondé sur la liberté des acteurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La nomenclature des établissements de santé, des établissements et services sociaux et médico-sociaux (se référant aux lois en vigueur) sera déclinée, en montrant les incidences de cette classification. ▪ On développera les modalités de coordination et de coopération mises en place. ▪ On définira la notion de réseau de soin ou de réseau social ▪ Les différentes formes de contractualisation seront à présenter : caractéristiques juridiques, incidences financières, avantages et limites. ▪ On mettra en évidence la nature du lien juridique entre les établissements et services et les autorités administratives et politiques compétentes ainsi que les conséquences sur leur fonctionnement. ▪ On distinguera les autorités de contrôle et de tutelle en définissant chaque notion. ▪ On précisera l'évolution historique des mesures de tutelle au regard de l'évolution des politiques sociales et sanitaires.
<p>1.3. Droit des usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sources du droit - Droits des usagers des institutions sanitaires et sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une introduction au droit permettra de définir les notions de base : le droit et les droits, les sources du droit et leur hiérarchie, les branches du droit. ▪ Sera précisée la place faite aux usagers ; leurs droits seront présentés et notamment les dispositions concernant les droits des malades, les droits des usagers du secteur social et médico-social, en se référant aux lois en vigueur. ▪ A travers l'exemple du droit des usagers, on dégagera le caractère évolutif du droit. ▪ Dans le contexte de la contractualisation des relations avec les structures sanitaires et sociales, on s'interrogera sur la place des usagers en termes de responsabilité, d'efficacité, d'équité et de justice. ▪ On insistera sur la complexité des champs d'intervention et sur les intérêts et limites de l'évolution du droit des usagers.
<p>2. Politiques sanitaires et sociales</p>	

Il s'agira de donner un cadre de référence pour la compréhension des différentes politiques, et non d'en mener une étude exhaustive

<p>2.1. Priorités</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'approche historique mettra en évidence les fondements et la construction des priorités actuelles. ▪ On dégagera : <ul style="list-style-type: none"> - les notions d'allocation de services, de redistribution, de régulation ; - les choix d'organisation territoriale (sectorisation, proximité) ; - les modalités de fonctionnement (par catégories ou transversal, polyvalence ou spécialisation) ; - les incidences financières de ces choix (poids des dépenses sociales, problèmes et solutions de financement).
<p>2.2. Politiques catégorielles en direction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des familles, - des personnes âgées, - des personnes handicapées - des malades, - des demandeurs d'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour chaque catégorie, on présentera : <ul style="list-style-type: none"> - les fondements spécifiques historiques, philosophiques, sociaux et juridiques des politiques ; - les formes de prise en charge de ces différents publics en précisant les objectifs ainsi que les résultats attendus ; - les différents acteurs impliqués : institutionnels et professionnels.
<p>2.3. Politiques transversales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On identifiera les orientations des politiques en cours, exemples actuels : <ul style="list-style-type: none"> - politique de la ville ; - politique de santé publique ; - politiques de lutte contre l'exclusion (inclusion sociale, cohésion sociale) ; - politique de l'emploi. ▪ À partir d'exemples, on présentera la complexité de gestion de ces politiques aux niveaux national et territorial. ▪ On situera les différents acteurs participant à leur mise en place .
<p>3. Institutions : domaines de compétences et modes de fonctionnement</p> <p><i>On veillera à relier l'étude des institutions avec une ou des politiques sanitaires et sociales.</i></p>	
<p>3.1. Etablissements de santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A partir de documents, on montrera la diversité des institutions de chacun de ces secteurs. ▪ Pour chaque catégorie d'institutions

<p>3.2. Organismes de protection sociale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caisses de Sécurité Sociale - Mutuelles - Institutions de prévoyance - Caisses de retraite complémentaire - Organismes d'assurance chômage - Institutions et services d'action sociale territoriale 	<p>(établissements de santé, organismes de protection sociale et établissements et services sociaux ou médico-sociaux), on distinguera les principales similitudes et les différences au regard :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des statuts, - des missions, - des principes d'organisation et de fonctionnement, - des modes de financement. ▪ On illustrera la notion de politique d'établissement et ses conséquences en termes d'offre de service pour les usagers, de modalités d'exercice des droits de l'utilisateur... ▪ On présentera l'intérêt de la coopération et la coordination à partir d'exemples. On définira le principe de délégation entre organismes.
<p>3.3. Etablissements et services sociaux et médico-sociaux</p>	

MODULE B

PUBLICS

Thèmes	Commentaires
1. Contexte sociodémographique	
1.1. Situation sociodémographique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On analysera les cadres démographique, social, économique et culturel à travers une étude quantitative et qualitative de la population française. ▪ On établira des comparaisons internationales sur les grandes évolutions repérées.
1.2. Incidences institutionnelles et politiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On dégagera les incidences de la situation sociodémographique sur les institutions et politiques sanitaires et sociales aux niveaux local, national et international.
2. Éléments de psychologie sociale	
2.1. Identité sociale :	<i>On situera les concepts de la psychologie sociale dans le cadre des sciences humaines</i>
2.1.1. Formation de l'identité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On définira le concept d'identité sociale. ▪ On identifiera les instances concourant à la construction de l'identité sociale.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On montrera la complexité du processus de socialisation.
2.1.2. Groupe social et dynamiques identitaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On précisera la notion de groupe social, de stratification sociale ▪ On montrera les tensions entre le groupe social et l'individu dans la construction de son identité propre. ▪ On mettra en évidence comment « l'identité sociale » détermine la conduite d'un individu et son rapport à un groupe social donné. ▪ On définira la notion de culture en expliquant qu'elle est à la fois héritage social et un construit collectif.
2.1.3. Dynamique de la relation sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On définira la notion « d'interaction sociale » en s'appuyant sur les notions d'appartenance sociale et de référence. ▪ On expliquera les notions de "perception inter-groupes" et de "représentations sociales". ▪ On montrera les mécanismes en jeu dans la relation sociale (influence, représentation de l'Autre, empathie, rejet...). ▪ On illustrera – à partir d'exemples de situations d'exclusion sociale - les stratégies pouvant être utilisées par l'individu pour se reconstituer une identité positive.
2.2. Stigmatisation sociale	
2.2.1. “ Stéréotypes ” et “ préjugés ”	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On définira les notions de “ Stéréotypes ” et de “ préjugés ”. ▪ On expliquera leurs conséquences dans la “perception inter-groupes”
2.2.2. Du préjugé à la stigmatisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On définira la notion de “ stigmatisation sociale ” ▪ On analysera – à partir d'exemples tirés du domaine sanitaire et social - les effets de la stigmatisation sociale.
2.3. Intégration sociale et exclusion :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On étudiera les phénomènes d'intégration sociale. ▪ A partir d'exemples on illustrera les notions d'acculturation, de métissage culturel. ▪ Les facteurs pouvant conduire à l'exclusion sociale seront identifiés. ▪ On abordera la notion de “ changement social ” : facteurs, conditions et agents.
3. Liens dynamiques entre publics et institutions	
<i>Il s'agira d'appréhender l'évolution de la place de l'utilisateur et ses répercussions sur le</i>	

fonctionnement des institutions ; cette réflexion s'appuiera sur la connaissance des institutions et des publics.

<p>3.1. Analyse de la demande et du besoin des publics</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À partir de l'étude des « besoins » fondés sur des aspects physiologiques (santé/maladie, autonomie/dépendance), économiques (sécurité/précarité), sociologiques (solidarité/isolement, stabilité/rupture), on explicitera la notion de « demande » ▪ Il conviendra de mobiliser les processus psychosociaux étudiés pour expliquer les notions de « demande exprimée », « demande induite » et de « non demande ». ▪ On proposera une démarche d'analyse de la demande afin de faire émerger le besoin (notion d' « accompagnement de la demande »). ▪ On conduira une réflexion sur le concept d'usager : usager-citoyen, usager-client, usager-consommateur. ▪ On montrera que les déterminants de la demande peuvent évoluer en fonction du contexte social, économique et politique .
<p>3.2. Relation entre offre et demande</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À partir d'exemples, on travaillera sur la relation entre les prestations offertes et les effets recherchés. ▪ On expliquera l'importance de la « contractualisation de l'aide » dans la situation d'offre de service. ▪ On abordera la notion de « consentement éclairé ». ▪ On dégagera les processus psychosociaux (identité sociale négative, dévalorisation, préjugés...) qui peuvent induire des comportements de compensation dans des situations de demande (agressivité, renoncement, clientélisation, victimisation...).
<p>3.3. Dynamique de l'institution</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On montrera comment la représentation de l'institution influence la demande des publics. ▪ On présentera la démarche de construction de l'offre de service à partir de la demande de l'utilisateur. ▪ On montrera l'impact des liens « besoin, demande et offre » sur le développement de l'institution. ▪ Cette réflexion sera menée à partir d'exemples concrets.

PRESTATIONS ET SERVICES

Thèmes	Commentaires
1. Notions de prestations et de services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>On rappellera les principes fondateurs des politiques de Sécurité sociale (CMU comprise), d'Aide sociale et d'Action sociale ainsi que leur évolution.</i> ▪ <i>On définira les notions de prestations et de services en lien avec les politiques sociales.</i>
2. Diversité des prestations et services sanitaires et sociaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>On étudiera les différentes prestations et services :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>selon les publics : familles et enfants, retraités, personnes âgées et/ou dépendantes, personnes handicapées et personnes concernées par la maladie, par l'exclusion sociale.</i> - <i>selon leur dimension individuelle ou collective.</i> - <i>selon les sources de financement.</i> ▪ <i>Il s'agira de montrer la complémentarité et la complexité d'organisation de cet ensemble</i>
3. Droit aux prestations	
3.1. Prestations du Régime général de Sécurité sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>On rappellera les principes de financement de la sécurité Sociale.</i> ▪ <i>On présentera le cadre de la protection (bénéficiaires, type de prestations) du Régime général de la Sécurité sociale, en matière :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>d'assurance maladie,</i> - <i>d'assurance vieillesse,</i> - <i>de prestations familiales.</i> ▪ <i>Pour chaque type de prestations, on étudiera plus précisément :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>les conditions d'attribution,</i> - <i>les grands principes de calcul,</i> - <i>les procédures d'attribution.</i> ▪ <i>On fera une approche comparative de l'étendue de la couverture offerte par le Régime général avec celle d'un autre régime en fonction de l'origine socioprofessionnelle de la population locale (professions indépendantes, exploitants agricoles...).</i>
3.2. Prestations d'Aide sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Seront développées les prestations pour les publics suivants :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>les personnes handicapées,</i>

	<ul style="list-style-type: none"> - les personnes âgées et/ou dépendantes - les mineurs et les jeunes majeurs pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance. ▪ Pour chacun de ces publics, en s'appuyant sur les grands principes d'intervention, on dégagera les formes des prestations et leurs conditions d'attribution ▪ On identifiera les instances de décision concernant la mise en œuvre des prestations.
3.3. Prestations d'Action sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On abordera les prestations supplémentaires et facultatives d'Action sociale selon les différents gestionnaires : <ul style="list-style-type: none"> - collectivités territoriales, - organismes de protection sociale (Sécurité sociale, assurances, mutuelles...), - employeurs. ▪ On mettra en évidence la complexité de l'offre en fonction des décideurs multiples ; on s'appuiera sur des exemples pour montrer l'intérêt de dispositifs de coordination des interventions.
<p>4. Offre de services</p> <p><i>À partir de situations concrètes et/ou d'exemples relatés, on montrera l'amplitude de l'offre de services proposée aux usagers.</i></p>	
4.1. Nature des interventions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On précisera la finalité des différents services offerts en définissant les termes et expressions : prévention, aide, soins, rééducation, insertion ou réinsertion. ▪ Sera abordée la protection spécifique en faveur de certains publics notamment les mineurs et majeurs protégés ; pour ces publics on précisera également la place de l'autorité judiciaire.
4.2. Les modes d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A l'aide de documents et/ou d'expériences locales, on présentera : <ul style="list-style-type: none"> - la diversité de l'offre de services mise en place en direction de l'individu ou des groupes sociaux, pour deux problématiques particulières : <ul style="list-style-type: none"> ✓ la dépendance ✓ l'exclusion sociale - les services rendus au regard des besoins repérés, - les conditions d'accès à ces services, - les acteurs. ▪ On précisera les spécificités des interventions à

	<p>domicile ou en milieu ouvert, en établissement.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ On mettra en évidence la nécessité et les formes de coordination, de régulation et de complémentarité des modes d'intervention ; on repèrera les circuits d'information mis en place.▪ On dégagera les questions éthiques liées à ces interventions.
--	--

MODULE D

TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Thèmes	Commentaires
1. Théories et modèles de la communication	
1.1. Les grandes références	<ul style="list-style-type: none">▪ On fera référence aux modèles produits pour expliquer la communication : modèles positivistes, modèles systémiques et modèles constructivistes.▪ À partir de travaux de chercheurs les modèles seront présentés afin d'envisager la communication sous différents angles :<ul style="list-style-type: none">- communication interpersonnelle ;- communication de groupe ;- communication de masse.▪ On montrera l'influence des contextes sur le choix des modèles.
1.2. Notion d'information	<ul style="list-style-type: none">▪ On abordera :<ul style="list-style-type: none">- les différentes approches de la notion d'information : dimension technique, sémantique, utilitaire ;- la diversité des informations : selon leur nature, leur forme, leur support ;- les sources de l'information ;- la protection de l'information à travers les règles juridiques liées à sa conservation.▪ On repèrera les qualités de l'information : objectivité, précision, fiabilité, actualité, traçabilité, disponibilité.
2. Ethique et déontologie	
2.1. Cadre juridique de la communication professionnelle	<ul style="list-style-type: none">▪ On définira et on délimitera les champs d'application de l'éthique professionnelle, les intérêts et les limites.▪ On précisera le cadre juridique de la déontologie et ses conséquences sur l'activité professionnelle.▪ On présentera les institutions qui sont garantes de ces principes.▪ On insistera sur les notions de secret professionnel et de secret partagé ainsi que

	leur évolution.
2.2. Protection de l'information	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On étudiera les règles de protection de l'information à travers : <ul style="list-style-type: none"> - l'accès à l'information et à l'information protégée. - le traitement des données personnelles. ▪ On rappellera les règles et principes éthiques et déontologiques pour les modalités d'accès à l'information et le partage de données.
3. Techniques de communication	
3.1. Techniques d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On abordera l'histoire de la fonction « accueil, information, orientation » et l'émergence de la fonction sociale dans l'accueil ainsi que la notion de service dans la fonction d'accueil. <p>A travers des exemples concrets et en mobilisant les connaissances des théories et modèles de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ on étudiera l'importance de la dimension sémiolinguistique et de la dimension psycholinguistique lors du premier échange ; ▪ on identifiera les points forts, manquements et obstacles dans les différentes situations d'accueil ainsi que les situations génératrices de conflits ; ▪ on travaillera sur la régulation des émotions et du stress (faire face à l'agressivité, à l'angoisse, au renoncement...); ▪ on montrera la nécessité de la connaissance des champs et des modalités d'intervention des autres professionnels, de la coordination entre les acteurs de l'accueil ; ▪ on mettra en évidence les spécificités de l'accueil à distance ; ▪ Les outils indispensables à l'accueil seront identifiés et utilisés.
3.2. Techniques d'entretien :	
3.2.1. Types d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On présentera les différents types d'entretien à caractère professionnel.
3.2.2. Attitudes et techniques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On s'appuiera dans cette partie sur les éléments de psychologie sociale (cf. module « publics »). ▪ A partir des référents théoriques, on étudiera les attitudes possibles mises en œuvre selon les objectifs de l'entretien (aider, évaluer, négocier, informer) et selon les circonstances : directivité, non directivité, écoute active, confiance, questionnement, reformulation, ...

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On s'attachera à développer la compréhension des interactions dans tout entretien. ▪ On sensibilisera sur la manière de prendre en compte des situations particulières (barrière linguistique, troubles sensoriels, troubles psychiques, addiction...). ▪ A travers des exemples on montrera l'impact de la préparation de l'entretien, de ses conditions spatiales et temporelles sur son déroulement. ▪ On utilisera les différents modes de recueil de données au cours d'entretien : prise de notes, enregistrement, vidéo ... et on analysera leur pertinence et particulièrement les précautions indispensables. ▪ On procédera à des mises en situation afin d'analyser des entretiens notamment en matière de recrutement, d'évaluation ou encore des entretiens à distance.
<p>3.3. Techniques d'organisation et d'animation de réunion.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On distinguera les réunions selon l'objectif visé (réunion d'information, de réflexion, d'organisation, de coordination). ▪ On réalisera des mises en situation d'animation de réunion qui permettront de repérer et d'analyser les phénomènes de groupe (leader, passivité...). ▪ On étudiera les attitudes et techniques utiles à la conduite de réunion : écoute active, reformulation, questionnement, synthèse partielle et finale, recentrage de la discussion, utilisation de supports... ▪ On abordera la gestion de situations particulières : silence, contestation, émotion... ▪ À travers des observations de prise de parole en public, on identifiera le style de communication de l'intervenant, les ressources de l'auditoire, la gestion des échanges... <p>À partir de situations observées ou réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ On analysera les implications des contraintes de la communication de groupe : <ul style="list-style-type: none"> - contraintes matérielles et techniques liées à la taille du groupe, aux modalités de recueil de données, à l'aménagement de l'espace, aux conditions temporelles... - contraintes intellectuelles et psychologiques : gestion de l'ordre du jour, de la prise de paroles, des conflits ; ▪ On dégagera les pratiques adaptées à ces situations.
<p>3.4. Communication professionnelle écrite et visuelle</p>	

<p>3.4.1. Différents supports</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À partir de situations concrètes, on étudiera les différents supports de communication écrite et visuelle au regard d'objectifs institutionnels et de l'évolution des techniques de l'information et de la communication.
<p>3.4.2. Réalisation de messages</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On réalisera des messages et des documents adaptés aux situations professionnelles du secteur sanitaire et social, aux caractéristiques des usagers, à l'image et aux moyens de l'institution. ▪ On analysera la sélection des informations, la construction du texte, la formulation du message et la lisibilité du document. ▪ On justifiera les moyens de diffusion et de transmission au regard du contexte. ▪ On montrera l'intérêt de passer par l'écrit pour favoriser la distanciation. ▪ On abordera la forme de l'écrit au regard des droits des usagers en matière d'information. ▪ On présentera l'intérêt de la signalétique dans les établissements et services. ▪ On déterminera et on justifiera les critères de validation des documents professionnels produits, notamment en lien avec la qualité.
<p>3.4.3. Stockage</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On présentera les conditions du stockage des informations et l'intérêt des nouvelles technologies.
<p>4. Systèmes d'information et de communication du secteur sanitaire et social</p>	
<p>4.1. Définition et caractéristiques techniques des réseaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Après avoir précisé l'histoire des réseaux (de l'information au réseau humain), on définira - à partir d'exemples de fonctionnement (carte vitale, PMSI, DMP...) - la notion de système d'information ; on déduira les fonctions, les atouts et les limites de ces systèmes. ▪ À partir de la représentation d'un réseau on abordera les notions de topologie et de typologie des réseaux ; on explicitera le vocabulaire. ▪ On clarifiera les conditions de mise en place, de fonctionnement, de pérennisation du réseau. ▪ On abordera les règles de fonctionnement et de sécurité du réseau : virus, authentification de l'utilisateur, cryptage et droits accordés... ▪ On utilisera, si possible, les réseaux internet, extranet et intranet. ▪ On précisera la contribution de la construction de ces réseaux à la promotion de la structure. ▪ On insistera sur la diversité d'utilisation des réseaux dans le secteur sanitaire et social : télémédecine, gestion de l'information médicale... leurs intérêts et leurs limites. ▪ On insistera sur le partage de l'information et de

	données dans le cadre d'un travail collaboratif.
4.2. Place et enjeux des nouvelles technologies dans l'administration des secteurs sanitaire, social et de la protection sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À travers des applications des TIC et l'exploitation des systèmes d'information, on dégagera leurs répercussions sur l'organisation des services et sur les conditions de travail des professionnels. ▪ On montrera leur influence sur l'évolution des pratiques, de la prise en charge de l'utilisateur aux modes d'interventions.
4.3. Circuit de l'information	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À partir de situations de terrain, on identifiera les flux d'information en insistant sur l'importance de leur structuration. ▪ On rappellera les règles de traçabilité de l'information et des documents ainsi que les règles juridiques liées à la production et à la conservation des documents. ▪ On en dégagera les enjeux.

MODULE E

Les relations de travail et la gestion des ressources humaines

Thèmes	Commentaires
1. Les organisations	
Il s'agira d'acquérir les connaissances fondamentales nécessaires à la compréhension du fonctionnement d'une organisation et de sa spécificité dans les structures sanitaires et sociales.	
1.1. Définitions et notions générales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On présentera la notion d'organisation, sa contingence et sa complexité. ▪ À partir d'exemples, on identifiera les principales caractéristiques d'une organisation : identité, taille, finalité, objectifs, mission, métier, structure, culture, hiérarchie, style de direction.
1.2. Dynamique des organisations du secteur sanitaire et social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On mettra en évidence les spécificités des organisations du secteur sanitaire et social (fonctions de service, intérêt général). ▪ Il conviendra de repérer les nouvelles formes organisationnelles (réseaux notamment) et d'expliquer comment ces innovations influent sur les modes de fonctionnement.

2. Relations collectives de travail

Il s'agira d'apporter les connaissances de base et les applications du droit du travail dans le cadre des relations collectives.

On reliera les bases juridiques aux éléments de sociologie utiles à la compréhension des dynamiques individuelles et collectives du travail.

2.1. Conventions et accords collectifs du travail- statuts de la fonction publique	<ul style="list-style-type: none">▪ On distinguera les statuts de droit privé et de droit public.▪ On montrera l'origine des conventions et accords collectifs.▪ A partir d'exemples concrets dans le secteur sanitaire et social, on insistera sur l'importance des conventions collectives.
2.2. Représentation des personnels <ul style="list-style-type: none">- Syndicats professionnels- Instances de représentations	<ul style="list-style-type: none">▪ À travers une approche historique et sociologique, on précisera le rôle des organisations syndicales dans l'évolution des relations et des conditions de travail.▪ On présentera les diverses instances de représentations (délégués du personnel, CE, CHSCT et celles spécifiques des trois fonctions publiques).
2.3. Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none">▪ On étudiera les dispositions légales relatives à la durée du travail, aux repos et congés, à la santé et la sécurité, et les principales étapes de leur évolution selon les contextes économiques, sociaux, politiques.▪ On présentera l'incidence du règlement intérieur sur les conditions de travail.▪ On identifiera les déterminants des conditions de travail : contraintes matérielles et physiques (sécurité, hygiène), psychologiques (identités professionnelles, reconnaissance, autonomie), sociales (situation du marché du travail).▪ L'évolution de la gestion du temps de travail sera soulignée (aménagement, réduction...) en mettant en évidence ses intérêts et ses limites.▪ On abordera le stress dans le travail : causes externes et internes, conséquences psychologiques et physiques et répercussions sur l'efficacité du travail.
2.4. Conflits du travail	<ul style="list-style-type: none">▪ On définira la notion de conflit collectif du travail.▪ On précisera les différentes formes de conflits collectifs du travail.▪ On illustrera les modalités de sortie de conflit à partir d'exemples.

3. Relations individuelles de travail	
3.1. Entrée dans le travail - Contrat de travail - Accès à la fonction publique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À partir de contrats de travail et des statuts des fonctions publiques on repérera les droits et obligations des parties. ▪ On présentera les principaux types de contrats et leurs caractéristiques.
3.2. Gestion du parcours professionnel - Rémunération - Formation - Carrière professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ présentera les notions de grade, échelon, indices. ▪ On distinguera les modalités de rémunération (grille salariale, salaire, prime, intéressement). ▪ On exposera le principe du droit individuel à la formation et des exemples de plans individuels de formation seront présentés. ▪ Le concept de carrière professionnelle sera abordé au travers des notions de plan de carrière, avancement, reconversion.

<p>3.3. Sortie définitive ou temporaire du travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On définira les notions de démission, de licenciement, de retraite et de congé pour illustrer les modes de rupture ou de suspension du travail. ▪ On abordera les différentes formes de licenciement ainsi que la réglementation en vigueur (procédure, préavis, indemnités), le contentieux du licenciement étant exclu de cette étude.
<p>4. Gestion des ressources humaines</p> <p>On veillera à faire acquérir les bases de la gestion des ressources humaines et de ses enjeux pour l'organisation. À travers la définition du management, on montrera comment celui-ci permet à l'organisation d'optimiser ses ressources humaines pour réaliser la mission assignée.</p>	
<p>4.1. Recrutement et formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À partir de situations concrètes issues du secteur sanitaire et social, on expliquera les modalités de mise en œuvre d'une politique de recrutement (analyse des besoins en personnel, politiques et modes de recrutement). ▪ On présentera : <ul style="list-style-type: none"> - les outils de recrutement (descriptif de fonction, fiche-emploi, référentiel de compétences, profil de postes, annonce), - les modalités de mise en œuvre du recrutement (entretiens d'embauche, grille d'évaluation). ▪ À travers l'étude de cahiers des charges, on expliquera les modalités de mise en œuvre d'une politique de formation : stratégies et objectifs, identification et analyse des besoins, établissement de priorités de formation, plan de formation. ▪ On abordera la place et la conduite de l'entretien professionnel pour la définition des besoins individuels de formation.
<p>4.2. Organisation du travail et des postes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ À partir d'exemples de définitions de profils de postes on identifiera la charge de travail associée. ▪ À partir d'exemples, on recherchera les priorités et on en déduira la hiérarchisation des tâches. ▪ Des outils d'organisation du travail seront élaborés et/ou utilisés pour la définition du plan de charge et des besoins en personnel, la planification des tâches et leur contrôle. ▪ On analysera les avantages et les contraintes liés aux différentes formes de travail (travail autonome/travail en équipe, spécialisation/polyvalence, travail partenarial, travail en réseau).
<p>4.3. Animation et motivation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On présentera : <ul style="list-style-type: none"> - Les méthodes et outils d'animation utilisées en gestion des ressources humaines (réunion

	<p>d'équipes, projet de services, « coaching »).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les moyens utilisés pour motiver les personnels : <ul style="list-style-type: none"> ✓ valorisation et enrichissement des tâches, responsabilisation, participation aux décisions, délégation ; ✓ gratification, prime individualisée, intéressement, plan d'avancement de carrière, promotion, formation.
4.4. Coordination et régulation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On étudiera les différentes modalités de coordination et de supervision d'une équipe. ▪ On distinguera les différentes sources de conflit. ▪ On montrera l'importance de la définition des rôles, des territoires, des règles de fonctionnement dans la prévention des conflits. ▪ On introduira les notions de régulation, de médiation et de négociation. ▪ À travers des exemples, on analysera les résistances au changement et on recherchera les conditions d'adhésion de l'équipe aux évolutions.
4.5. Évaluation et amélioration des performances	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On mettra en évidence les différentes finalités de l'entretien d'évaluation et on en présentera les étapes successives. ▪ On montrera la nécessité ou l'importance de prendre en compte l'environnement professionnel pour l'évaluation de performances et l'élaboration de conseils. ▪ On étudiera les outils d'amélioration de la performance : par l'organisation et le travail en équipe, par le développement du travail coopératif, par la simplification ou la rationalisation des processus.

MODULE F

TECHNIQUES DE GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

Thèmes	Commentaires
1. Gestion documentaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On définira la notion de veille documentaire et on identifiera les exigences liées à l'actualisation des connaissances. ▪ On étudiera les outils de gestion documentaire et on utilisera un logiciel de gestion électronique documentaire.
2. Techniques de recueil, de traitement et de stockage de l'information	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On maîtrisera l'utilisation des outils bureautiques matériels et logiciels : texteur, tableur- grapheur, présentation

	<p>assistée par ordinateur (PréAO), gestionnaire de bases de données.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ On repérera les fonctions des logiciels bureautiques permettant de communiquer avec les logiciels professionnels spécifiques. ▪ On utilisera les réseaux informatiques distants (Internet extranet) et locaux (intranet). ▪ On étudiera les outils élémentaires d'analyse des données statistiques : paramètres de tendance centrale et de dispersion et les représentations graphiques de séries statistiques. On exploitera pour cela les fonctions spécialisées du tableur-grapheur.
<p>3. Comptabilité financière</p> <p>Au sein d'une structure ou d'une institution on situera le rôle de la comptabilité dans le système d'information et de décision. En lien avec le module A, on abordera les modalités d'autorisation et de financement des activités.</p>	
<p>3.1. Analyse et présentation des comptes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On étudiera les principes de base de la comptabilité financière (tenue des comptes, suivi de trésorerie et présentation de documents de synthèse) et de la comptabilité de gestion (analyse des charges, calcul de coûts, notion de charges fixes et variables). ▪ On interprètera et analysera les données comptables (évolution des charges : consommations diverses, personnel). ▪ On présentera l'élaboration du compte administratif.
<p>3.2. Élaboration et suivi de budgets</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On établira des devis de prestations. ▪ On élaborera des budgets d'action. ▪ On présentera l'élaboration du budget général. ▪ On présentera les différentes modalités de financement. ▪ On élaborera des plans de financement pluriannuels et on concevra des dossiers de financement. ▪ On assurera le suivi budgétaire et la mise en œuvre des actions correctives. ▪ On étudiera les techniques opérationnelles de suivi des approvisionnements.
<p>3.3. Rémunération du personnel et relations et les organismes sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On étudiera les composantes de la rémunération du personnel (selon les statuts et/ou les contrats) ▪ On étudiera les obligations et les déclarations auprès des organismes sociaux.
<p>3.4. Relations avec les organismes bancaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On étudiera le suivi de la trésorerie et des comptes bancaires. ▪ On étudiera les modalités d'équilibrage à court terme de la trésorerie.

MODULE G

METHODOLOGIES APPLIQUEES AU SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL

On s'appuiera pour l'étude de ces démarches sur des expériences locales favorisant l'implication des étudiants.

Thèmes	Commentaires
1. Introduction au recueil de données	<ul style="list-style-type: none">▪ On présentera les différents types de recueil de données selon les objectifs, la population concernée, le temps et les ressources disponibles.▪ On présentera les diverses sources de recueil de données.▪ On montrera l'importance quantitative et qualitative du recueil de données dans les divers secteurs sanitaires, sociaux et de la protection sociale.▪ On déterminera les critères de qualité des informations recueillies.▪ On présentera les différentes modalités de sélection de la population soumise à une collecte de données.▪ On dégagera la pertinence de différentes présentations de l'information. On attirera l'attention sur la rigueur nécessaire à l'exploitation de toute information.
2. Méthodes d'investigation	
2.1. Recherche documentaire	<ul style="list-style-type: none">▪ On présentera les organismes de documentation qui gèrent les données aux niveaux international, national et local.▪ La recherche de l'information sera maîtrisée.
2.2. Observation	<ul style="list-style-type: none">▪ On définira l'observation en tant que méthode d'investigation.▪ A partir d'exemples concrets, on montrera l'importance, au cours d'observation :<ul style="list-style-type: none">- des conditions matérielles (moment, lieu...),- psychologiques (représentations.)- du positionnement de l'observateur et de l'observé.▪ On sensibilisera à la relation observateur-

	<p>observé.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des projets d'observation seront construits (question de départ, hypothèses, objectifs) et réalisés. ▪ On analysera la pertinence des méthodes et outils de recueil (guide d'observation, grille d'observation, enregistrement vidéo...) au regard de diverses variables (public, objectif, lieu...). ▪ On exploitera des données observées. On distinguera : données descriptives, interprétatives et évaluatives. ▪ On dégagera la richesse et les limites de ce mode de recueil (de la perception à la transmission)
<p>2.3. Questionnaire d'enquête</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On présentera l'intérêt des enquêtes par questionnaire au regard d'objectifs définis. ▪ On identifiera les étapes de mise en œuvre d'une enquête par questionnaire ; à travers l'étude d'exemples du terrain, on montrera l'importance ou la nécessité de définir avec précision l'objet, la population ciblée, les moyens disponibles... ▪ On rappellera les différentes modalités de détermination de la population soumise à enquête par questionnaire. ▪ A partir de questionnaires utilisés sur le terrain, on identifiera : <ul style="list-style-type: none"> - les différents types de questions ainsi que leur intérêt, - les règles de rédaction des questions et d'organisation matérielle du questionnaire. ▪ On montrera l'importance de la réalisation du test du questionnaire et on présentera les règles d'administration des questionnaires. ▪ On réalisera des questionnaires et on traitera (gestion automatisée et manuelle) et on présentera les résultats recueillis (tableaux, graphiques, rapports).
<p>2.4. Entretien d'investigation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On étudiera les différentes étapes d'un entretien d'investigation. (Cf. module D « Techniques de l'information et de la communication professionnelle, 3.2 « Techniques d'entretien) ▪ On identifiera l'importance du contexte de réalisation de l'entretien : environnement matériel, techniques utilisées, représentations sociales et personnelles ... ▪ À travers la pratique d'entretiens on repérera les interactions, les comportements facilitateurs et les freins. ▪ On présentera les intérêts et limites du degré de directivité selon les objectifs et les moyens de l'entretien.

3. Démarche de projet	
3.1. Notion et types de projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On définira la notion de projet. ▪ On présentera : <ul style="list-style-type: none"> - les différents contextes possibles de réalisation d'un projet : obligation réglementaire, stratégie politique nationale, locale... - les différents types de projet : projet individuel et projets collectifs (ex : projet de vie, projet d'établissement, de service, d'actions...). ▪ À partir d'exemples, on montrera les intérêts, les enjeux et la finalité de projet.
3.2. Etapes du projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On identifiera les différentes phases d'un projet. ▪ On insistera sur les fondements du projet : étude de la problématique à l'origine du projet, état des lieux et diagnostic. ▪ L'attention sera attirée sur la nécessaire prise en compte du ressenti du besoin et/ou de la formulation de la demande par la population et de la perception du problème par les professionnels. ▪ Au regard de contextes précis, on repérera la pertinence : <ul style="list-style-type: none"> - des objectifs ; - des moyens (humains, matériels et financiers) mis en place ; - de la planification choisie ; - de l'évaluation proposée à différents temps (évaluations intermédiaires et terminale). ▪ On présentera les outils et méthodes utiles à chaque étape d'un projet (outils de diagnostic, de suivi...). ▪ On abordera les modalités de réalisation d'un projet (du lancement, aux ajustements intermédiaires...), notamment rôle du groupe de pilotage, de l'équipe projet... ▪ A partir d'un exemple, on repérera les spécificités d'une démarche de projet interinstitutionnel : diagnostic partagé, implication des partenaires, guide méthodologique, procédures de validation des dispositifs, modalités de financements. ▪ On étudiera la communication autour du projet : construction d'un argumentaire du projet, valorisation du projet aux différentes étapes, communication sur les résultats. ▪ L'étudiant expérimentera cette méthodologie en s'impliquant au moins dans une phase d'un projet, dans le champ de compétences attendu.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On favorisera la détermination, par chaque étudiant, de son projet personnel.
<p>4. Démarche qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il s'agira de définir le concept de qualité, ses grands principes et son évolution : de l'entreprise de production, du domaine marchand, aux établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux. ▪ On insistera sur les obligations en matière de qualité dans le secteur. ▪ On abordera le contrôle qualité, l'assurance qualité, la qualité totale. ▪ On distinguera : qualité perçue, qualité attendue, qualité servie et qualité conçue. ▪ On présentera les principes de normes, de la certification et les principaux organismes responsables .
<p>4.1. Etapes de la démarche de qualité</p>	<p>À partir d'exemples,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ On identifiera les étapes de la démarche qualité ▪ On repérera : <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation mise en place autour d'une démarche qualité (groupe de pilotage...) - les outils de recueil de données, d'analyse de situation, de contrôle... utilisés à chaque étape. ▪ On identifiera la prise en compte du contexte (environnemental, institutionnel, humain...) dans la démarche mise en œuvre. ▪ En s'appuyant sur les techniques de gestion des équipes, on rappellera les bases de l'animation d'un groupe de qualité. ▪ On mettra particulièrement en évidence l'importance : <ul style="list-style-type: none"> - de l'engagement de l'encadrement, - de la motivation des personnels, - de la connaissance des usagers et du service proposé. ▪ On repérera la place d'une démarche qualité dans l'amélioration du service aux usagers et dans la valorisation des rôles professionnels.
<p>4.2. Méthodes, outils, moyens</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ On étudiera la démarche de résolution de problèmes et ses outils. ▪ On présentera les notions de procédure et de protocole à élaborer et à mettre en œuvre dans une démarche qualité. ▪ On identifiera ou distinguera les spécificités des procédures et outils suivants : évaluation, audit, accréditation, auto-contrôle, certification, guide, référentiels, chartes... ▪ L'étudiant expérimentera cette méthodologie en s'impliquant dans au moins une phase d'une démarche qualité, dans le champ de compétences attendu.

Dispenses d'unités au titre d'un BTS ou d'un DUT du secteur tertiaire

Les titulaires d'un brevet de technicien supérieur au titre de l'une des spécialités du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U3 du BTS « services et prestations des secteurs sanitaire et social ».

Les titulaires des diplômes universitaires de technologie du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U3 du BTS « services et prestations des secteurs sanitaire et social ».

Diplômes donnant droit à dispense de certaines unités du BTS « services et prestations des secteurs sanitaire et social ».

DIPLÔMES ACQUIS	U1 Culture générale et expression	U2 Langue vivante étrangère	U3 Gestion
BTS agricole tertiaire	Dispense*	dispense	dispense
DEUG/licence/maîtrise sciences économiques	Dispense*	dispense	
DEUG/licence administration économique et sociale	Dispense*	dispense	dispense
DEUG /Licence gestion	Dispense*	dispense	dispense
DEUG /Licence économie gestion	Dispense*	dispense	dispense
DEUG /Licence en droit	Dispense*	dispense	
DEUG /Licence langue étrangère appliquée	Dispense*	dispense	
DEUST banques, organismes financiers et de prévoyance	Dispense*		
Licence management et gestion des entreprises	Dispense*	dispense	dispense
Licence commercialisation de produits financiers	Dispense*	dispense	
Licence de banque	Dispense*	dispense	

**arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispense d'unités au brevet de technicien supérieur.*

ANNEXE II

Stage en milieu professionnel

Le stage en milieu professionnel fait partie intégrante de la formation, dont il représente un tiers du temps

Il contribue à atteindre les objectifs de la formation et plus particulièrement

- appréhender la réalité et la diversité du milieu professionnel
- observer et analyser des situations professionnelles
- mettre en œuvre les compétences du référentiel
- réaliser des activités en autonomie partielle ou totale sous la responsabilité d'un maître de stage
- mobiliser, approfondir et compléter les connaissances, méthodologies et techniques développées en centre de formation.

Ce stage permet une capitalisation d'expériences professionnelles qui favorisent la construction du projet personnel et professionnel de l'étudiant. Ils participent à sa future intégration dans le milieu du travail.

1. Caractéristiques des lieux de stage

Au cours des deux années de formation, les étudiants sont amenés à réaliser deux stages. Ils devront obligatoirement effectuer un stage dans une structure du champ de la protection sociale et un stage dans une structure relevant des secteurs de la santé ou du social, selon leur projet professionnel.

Les stages peuvent se dérouler dans les :

- organismes de protection sociale (caisses de sécurité sociale, mutuelles, groupes d'assurance, institutions de prévoyance,...),
- établissements et services sanitaires (structures de soins, de prévention...),
- établissements et services sociaux et socio-éducatifs (centre communal d'action sociale, services d'action médico-sociale, service de protection de la jeunesse...),
- établissements et services médico-sociaux (pour enfants, personnes âgées, personnes handicapées...),
- structures développant des services à caractère sanitaire ou social (collectivités territoriales, associations et entreprises d'aide à la personne...).

Le choix des lieux de stage selon l'année de formation sera finalisé en accord avec les enseignants responsables de la formation.

2. Objectifs des stages

	Stage	Période	Objectifs :
1 ^{ère} année	6 semaines	En fin de première année, du 15 mai au 1 ^{er} juillet environ.	<p>Analyser les caractéristiques d'une organisation dans ses différentes dimensions.</p> <p>Identifier les caractéristiques des publics; leurs besoins et demandes, proposer des réponses adaptées.</p> <p>Repérer et analyser les prestations et services proposés par l'organisation et ses partenaires; contribuer à leur mise en œuvre.</p> <p>Identifier les caractéristiques des systèmes d'information, et participer au fonctionnement des réseaux.</p> <p>Repérer des dynamiques en jeu dans l'institution et analyser leur contribution à l'évolution de l'institution et de l'offre de service.</p>
2 ^{ème} année	7 semaines	Entre les mois de janvier et février de la seconde année.	<p>Participer au traitement de l'information ; réaliser des investigations; mettre en œuvre des techniques de communication.</p> <p>Mesurer les résultats d'une activité.</p> <p>Accueillir des publics et communiquer dans une relation de service.</p> <p>Mettre en œuvre des techniques d'animation.</p> <p>Participer à la gestion comptable et/ou financière.</p> <p>Participer à la mise en œuvre d'une démarche de projet et démarche qualité.</p> <p>Collaborer au travail de l'équipe ; rendre compte de son activité.</p>

Le stage doit placer les étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel ; le choix du lieu d'accueil doit permettre de satisfaire cette exigence.

3 Modalités d'organisation

3.1 Voie scolaire .

- Périodes de stage :

Les périodes de stage se répartissent de la façon suivante:

1^{ère} année : 6 semaines de stage situées en fin d'année scolaire

2^{ème} année : 7 semaines de stage situées entre décembre et mars : cette période peut inclure une semaine de vacances scolaires

- Encadrement du stagiaire

Pour chaque stage, activités et objectifs sont déterminés en concertation entre l'étudiant, les professionnels de la structure et l'équipe enseignante.

L'étudiant s'engage sur la mise en œuvre de l'ensemble des objectifs du stage.

Un professeur tuteur désigné par l'équipe pédagogique est chargé d'assurer le suivi et l'encadrement de chaque étudiant pendant ses stages. Si la recherche d'un terrain de stage est de la responsabilité de chaque étudiant, le professeur tuteur veille à l'équilibre des différentes périodes de formation. Pour ce faire, une étroite collaboration avec les maîtres de stage est nécessaire. Elle prend la forme de visites sur le terrain qui permettent d'apprécier le travail effectué et l'implication de l'étudiant.

Une fiche d'évaluation pour chacun des deux stages est renseignée conjointement par le professeur tuteur et le maître de stage.

Le professeur tuteur a ainsi un rôle important dans l'accompagnement du stagiaire ; il conseille utilement l'étudiant lors des phases importantes : choix des terrains de stage, choix de la problématique à développer dans le cadre du rapport. Sur ce dernier point, son intervention permet de guider l'étudiant pour éviter les dérives (thème trop ambitieux, trop pointu ou trop vaste par exemple). En aucun cas il n'intervient dans la phase de rédaction ou de correction du rapport. Concernant l'épreuve orale, les légitimes conseils en communication ne doivent en aucun cas prendre la forme d'un « bachotage » de l'épreuve.

- A l'issue du stage de première année

L'activité du stagiaire sera évaluée par le professionnel « maître de stage » au regard des objectifs retenus et de l'implication de l'étudiant. Cette évaluation donnera lieu à une appréciation et à l'attribution d'une note.

L'étudiant élabore un rapport de stage centré sur l'analyse précise d'une activité, correspondant à un ou des objectifs retenus. Ce rapport, remis au maître de stage et à un professeur de l'équipe pédagogique, donne lieu à évaluation par le professeur.

La note, moyenne des deux notes précédentes, est intégrée aux résultats du premier semestre de la seconde année.

- A l'issue du stage de seconde année

Au cours de son stage, le stagiaire élabore un projet tutoré en lien avec au moins un des objectifs assignés à ce stage.

Il s'agit, à partir d'une situation professionnelle, de mener une étude conduisant à l'élaboration de tout ou partie d'un projet d'organisation, de fonctionnement, d'action. L'objet de ce projet porte sur l'amélioration du service rendu aux personnes.

Il donne lieu à la rédaction d'une note de synthèse.

L'épreuve E6 correspond à l'évaluation du projet tutoré.

.3.2 Voie de l'apprentissage

Pour les apprentis, les certificats de stage sont remplacés par la photocopie du contrat de travail ou par une attestation de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise.

3.3 Voie de la formation continue

- Candidats en situation de première formation ou de reconversion

Les modalités des stages sont identiques à celles de la voie scolaire.

- Candidats en situation de perfectionnement

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a occupé, en qualité de salarié à temps plein pendant six mois, au cours de l'année précédente, des fonctions en relation avec la finalité du BTS.

Ces candidats doivent fournir un rapport d'activités professionnelles au sein duquel ils détaillent une activité de leur choix. Ce document constitue le support de l'évaluation pour l'épreuve de soutenance de projet.

3.4 Cas des candidats relevant de la formation à distance

Ces candidats relèvent, selon leur statut (voie scolaire, apprentissage, formation continue) de l'un des cas précédents.

3.5 Cas des candidats se présentant au titre de leur expérience professionnelle

Les certificats de stage sont remplacés par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.

Ces candidats doivent fournir un rapport d'activités professionnelles qui constitue le support de l'évaluation de l'épreuve de soutenance de projet.

ANNEXE III

HORAIRES

● 1^{ÈRE} année *(Repère couleur vert)*

MODULES	NUMÉRO	HEURES	TOTAL
A. Institutions et réseaux	A1	30	120
	A2	50	
	A3	40	
B. Publics	B1	30	90
	B2	60	
C. Prestations et services	C1	20	20
D. Techniques de l'information et de la communication	D1	15	130
	D2	20	
	D3	95	
E. Les relations de travail et la gestion des ressources humaines	E1		
F. Techniques et Gestion administrative et financière	F1		85
	F2		
G. Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social	G1		110
	G2		
Français			81
LVE			54
Action professionnelle			60
TOTAL			750H

● 2^{ÈME} année *(Repère couleur bleu)*

MODULES	NUMÉRO	HEURES	TOTAL
B. Publics	B4	50	50
C. Prestations et services	C2	10	110
	C3	50	
	C4	50	
D. Techniques de l'information et de la communication	D4	40	40
E. Les relations de travail et la gestion des ressources humaines	E1		75
	E2		
	E3		
	E4		
F. Techniques et Gestion administrative et financière	F3		80
G. Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social	G3		120
	G4		
Français			72
LVE			48
Action professionnelle			60
TOTAL			655 H

**CONNAISSANCE DES PUBLICS ET DES INSTITUTIONS DES SECTEURS SANITAIRE,
SOCIAL ET DE LA PROTECTION SOCIALE**

MODULE A

A. INSTITUTIONS et RESEAUX

1. Cadre politique et juridique et financier des institutions et des réseaux 30 h
- Approche historique : de l'établissement au réseau, de l'échelon national au local et à l'Europe
 - Statuts juridiques des structures et modalités de fonctionnement et de coopération
 - Droits des usagers
2. Politiques sanitaires et sociales 50 h
- Priorités
 - Politiques catégorielles
 - Politiques transversales
3. Institutions : domaines de compétences et modes de fonctionnement 40 h
- Établissements de santé
 - Organismes de protection sociale
 - Établissements et services sociaux et médico-sociaux

120 h

MODULE B

B. PUBLICS

1. Contexte socio-démographique 30 h
- situation sociodémographique
 - incidences institutionnelles et politiques
2. Éléments de psychologie sociale 60 h
- Identité sociale
 - Stigmatisation sociale
 - Intégration sociale et exclusion
3. Liens dynamiques 50 h
- Analyse de la demande et du besoin des publics
 - Présentation de l'offre de service
 - Public et institutions
 - Offre et demande : une co-construction
 - Dynamique institutionnelle

140 h

MODULE C

C. PRESTATIONS et SERVICES

1. Notions de prestations et de services 20 h
2. Diversité des prestations et des services sanitaires et sociaux 10 h
3. Droit aux prestations 50 h
- Prestations du Régime général de la Sécurité sociale
 - Prestations d'Aide sociale
 - Prestations d'Action sociale
4. Proposition de services 50 h
- Natures des interventions (soins, aide, prévention, insertion, ...)
 - Modes d'intervention à domicile, en établissement, en milieu ouvert : régulation et coordination

130 h

**TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE,
RELATIONS DE TRAVAIL ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

MODULE D

D. Techniques de l'information et de la communication professionnelle

1. Théories et modèles de la communication 15 h
 - Les grandes références
 - Notion d'information
2. Éthique et déontologie 20 h
 - déontologie professionnelle
 - cadre juridique de la communication professionnelle
 - protection de l'information
3. Techniques de communication 95 h
 - Techniques d'accueil
 - Techniques d'entretien
 - Techniques d'organisation et d'animation de réunion.
 - Communication professionnelle écrite et visuelle
4. Systèmes d'information et de communication du secteur sanitaire et social 40 h
 - Définition et caractéristiques techniques des réseaux
 - Place et enjeux des nouvelles technologies dans la l'administration des secteurs sanitaire, social et de la protection sociale

170 h

MODULE E

E. Les relations de travail et la gestion des ressources humaines

1. Les organisations
2. Relations collectives de travail
 - Conventions et accords collectifs de travail- statuts de la fonction publique
 - Représentation des personnels
 - Conditions de travail
 - Conflits du travail
3. Relations individuelles de travail
 - Entrée dans le travail
 - Gestion du parcours professionnel
 - Sortie (temporaire ou définitive) du travail
4. Gestion des ressources humaines
 - Recrutement et formation
 - Organisation du travail et des postes de travail
 - Animation et motivation
 - Coordination et régulation
 - Évaluation et amélioration des performances

75 h

MODULE F

F. Techniques de gestion administrative et financière

1. Gestion documentaire : méthodes et outils, système de veille 40 h
2. Techniques de recueil, de traitement et de stockage de l'information 45 h
3. Comptabilité financière : 80 h
 - analyse des comptes
 - élaboration de budget
 - rémunération du personnel et relations avec les organismes sociaux
 - relations avec les organismes bancaires

165 h

METHODOLOGIES APPLIQUEES AU SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL

MODULE G	
METHODOLOGIES APPLIQUEES AU SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL	
1. Introduction au recueil de données	10 h
2.. Méthodes d'investigation : - Recherche documentaire - Observation - Questionnaire d'enquête - Entretien d'investigation	100 h
3. Démarche de projet - Notions et types de projet - Etapes du projet	70 h
3 Démarche qualité - Etapes de la démarche de qualité - Méthodes et outils	50 h
230 h	

FRANÇAIS

Français	Première année	:	81 h
----------	----------------	---	------

Français	Deuxième année	:	72 h
----------	----------------	---	------

153 h

LANGUE VIVANTE ETRANGERE

Langue Vivante Etrangère Première année	:	54 h
---	---	------

Langue Vivante Etrangère Deuxième année	:	48 h
---	---	------

102 h

STAGES

Première année			
Six semaines de 35 heures	soit	210 heures	
Deuxième année			
Sept semaines de 35 heures	soit	245 heures	
Total Stages		210 + 245	soit 455 heures

Total enseignement **750 + 655 + 455 = 1860 heures**

Horaires hebdomadaires
Répartition des modules par semaine de formation

Modules	1ère année		2 ^{ème} année	
	Chapitre	Horaires Hebdomadaire Cours, TD, TP	Chapitre	Horaires Hebdomadaire Cours, TD, TP
A Institutions et réseaux	1, 2 et 3	4,5 2,5 + 2 + 0		.
B Publics	1, 2	3,5 1,5 + 2 + 0	3	2
C Prestations et services	1	0,5	2, 3 et 4	4,5 2,5 + 2 + 0
D Techniques de l'information et de la communication professionnelle	1, 2 et 3	4,5 0,5 + 0 + 4	4	2 0 + 0 + 2
E Ressources humaines		.	1, 2, 3 et 4	3 1,5 + 0 + 1,5
F Techniques de gestion administrative et financière	1 et 2	3 1,5 + 1,5 + 0	3	3,5 1,5 + 2 + 0
G Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social	1 et 2	4,5 0,5 + 0 + 4	3 et 4	5 1 + 0 + 4
Français		3 2 + 1 + 0		3 2 + 1 + 0
LVE		2 1 + 1 + 0		2 1 + 1 + 0
Action professionnelle		2 0 + 2 + 0		2,5 0 + 2,5 + 0
Total horaire élèves		27,5		27,5
Total horaires professeurs		45		43,5

PROJET ET ACTIONS PROFESSIONNELS : SYNTHESE ET MISE EN SITUATION

OBJECTIFS

Les actions développées pendant ce temps de formation présentent un caractère professionnel. Elles doivent permettre aux étudiants

- de réaliser une synthèse de leurs savoirs et savoir-faire dans une perspective professionnelle ;
- de conduire un travail en équipe
- de mettre en œuvre des actions selon une démarche de projet en réponse à des besoins repérés localement ;
- d'appréhender la démarche pluriprofessionnelle du travail de terrain.

Elles visent à faire acquérir la capacité à appréhender un problème ou une situation sous ses aspects multidimensionnels, à développer l'esprit d'équipe, l'initiative, l'autonomie et le sens des responsabilités.

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

Les séances consacrées aux actions professionnelles se déroulent de préférence sur des demi-journées. L'horaire hebdomadaire (2 H ou 2 H 30 min classe dédoublée) pourra être annualisé et regroupé.

Le contenu de ces séances sera établi par l'équipe pédagogique et programmé en début d'année scolaire selon une progression en cohérence avec les autres enseignements.

Ces séances pourront conduire notamment à

- la réalisation de projets et d'actions en réponse à un besoin et sollicitant la participation complémentaire de plusieurs étudiants ;
- des rencontres avec d'autres professionnels du secteur d'activité, ayant pour objectifs de cerner le rôle des différents intervenants de terrain et les méthodes de travail partenarial ;
- la recherche, la préparation des stages et la mise en place du projet de seconde année
- l'exploitation des stages avec en particulier la confrontation des expériences des étudiants et la préparation à l'entrée dans la vie professionnelle grâce à une vision plus large des secteurs d'emplois et des emplois

Chacune des actions envisagées est encadrée par un ou plusieurs enseignants de l'équipe pédagogique selon les sujets abordés et selon la programmation établie en début d'année.

Tableau des relations entre
compétences et épreuves du diplôme

Compétences terminales		C1 1	C1 2	C1 3	C2 1	C2 2	C3 1	C3 2	C3 3	C3 4	C4 1	C4 2	C4 3	C5 1	C5 2
Nature des épreuves															
E 1	culture générale et expression														
E 2	Langue Vivante Étrangère														
E 3	Gestion							X					X		
E 4	Épreuve écrite "Publics et institutions"	X	X	X											
E 5	Épreuve pratique "Techniques professionnelles"						X	X		X				X	X
E 6	Soutenance du projet tutoré				X	X				X	X	X	X		

X : Épreuve dédiée à l'évaluation de cette compétence

X : Épreuve permettant l'évaluation partielle de cette compétence

ANNEXE IV

REGLEMENT D'EXAMEN

BTS « services et prestations des secteurs sanitaire et social »			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	unité	coef	Forme	durée	Forme	durée	Forme	durée
E1 Culture générale et expression	U. 1	2	écrite	4 h	CCF 3 situations d'évaluation		écrite	4 h
E2 Langue vivante étrangère 1	U. 2	2	écrite orale	2h 20 min*	CCF 4 situations d'évaluation		écrite orale	2h 20 min*
E3 Gestion	U3	4	écrite	3 h 30	CCF 2 situations d'évaluation		écrite	3 h 30
E4 Publics et institutions	U4	5	écrite	4h	écrite	4h	écrite	4 h
E5 Techniques professionnelles	U5	8	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Pratique	5 h
E6 Soutenance du projet tutoré	U6	5	Orale	40 min	CCF 1 situation d'évaluation		Orale	40 min
Epreuve facultative								
EF1 Langue vivante étrangère 2 (1)	UF. 1		Orale	20 min*	Ponctuelle (orale)	20 min*	Orale	20 min*

* plus 20 min de préparation.

(1) La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

ANNEXE V

DÉFINITION DES ÉPREUVES

E1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION (U. 1)

Coefficient 2

Objectifs

L'objectif visé est de certifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- tirer parti des documents lus dans l'année et de la réflexion menée en cours ;
- rendre compte d'une culture acquise en cours de formation ;
- apprécier un message ou une situation ;
- communiquer par écrit ou oralement ;
- appréhender un message ;
- réaliser un message.

(Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006)

Formes de l'évaluation

- **Contrôle ponctuel : épreuve écrite, durée 4 h**

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

Première partie : synthèse (notée sur 40)

Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

Deuxième partie : écriture personnelle (notée sur 20)

Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menée dans l'année en cours de « culture générale et expression ».

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

- **Contrôle en cours de formation**

L'unité de français est constituée de trois situations d'évaluation de poids identiques :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit ;
- une situation relative à la capacité du candidat à communiquer oralement évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

1°) Première situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

- a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.
- b) Compétences à évaluer :
 - a. Respecter les contraintes de la langue écrite ;
 - b. Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).
- c) Exemple de situation :

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

2°) Deuxième situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

- a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.
- b) Compétences à évaluer :
 - a. Respecter les contraintes de la langue écrite ;
 - b. Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.
- c) Exemple de situation :

A partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

3°) Troisième situation d'évaluation

- a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.
- b) Compétences à évaluer :

- a. S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs) ;
- b. Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses ...).

c) Exemple de situation :

La capacité du candidat à communiquer oralement est évaluée au moment de la soutenance du rapport de stage.

Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.

E2 – LANGUE VIVANTE ETRANGERE (U. 2)

Coefficient 2

Objectifs :

L'objectif visé est de certifier l'aptitude du candidat à :

- la compréhension de la langue vivante étrangère écrite : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse en langue étrangère choisie, à caractère professionnel, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ;
- la compréhension de la langue vivante étrangère orale : Il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective ;
- l'expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.
- l'expression orale dans la langue vivante étrangère choisie : Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer utilement à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle.

Mode d'évaluation :

L'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.

Forme ponctuelle

Écrit, durée 2 h, coefficient 1 :

L'épreuve comporte un ou plusieurs exercices choisis parmi ceux énumérés ci-après :

- traduction, interprétation, résumé, compte-rendu, présentation, en français, de tout ou partie de l'information contenue dans les textes et/ou documents en langue étrangère ;
- réponses simples et brèves, dans la langue étrangère, à des questions ayant trait au domaine professionnel : résumés ; comptes rendus ; présentations simples et brèves, dans la langue étrangère, de l'information contenue dans un texte ou document à caractère professionnel, rédigé dans la langue étrangère ou en français.

Oral, durée 20' précédée de 20' de préparation, coefficient 1 :

L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat :

- à dialoguer dans une perspective professionnelle ;
- à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
- à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

Contrôle en cours de formation :

L'unité de langue vivante étrangère est constituée de quatre situations d'évaluation, de poids identique, correspondant aux quatre capacités :

- compréhension écrite ;
- compréhension orale ;
- expression écrite ;
- expression orale.

1) Première situation d'évaluation :

Compréhension écrite :

Évaluer à partir d'un ou de deux supports liés à la pratique de la profession de la compréhension de la langue étrangère par le biais de : résumés, comptes rendus, réponses à des questions factuelles, rédigés en français ou en langue vivante étrangère, traductions ...

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- repérage, identification, mise en relation des éléments identifiés, hiérarchisation des informations, inférence.
- exactitude dans les rapports des faits, pertinence et intelligibilité.

2) Deuxième situation d'évaluation :

Compréhension orale :

Évaluer à partir d'un support audio-oral l'aptitude à comprendre le message auditif exprimé en langue vivante étrangère par le biais de :

- questions factuelles simples ;
- questions à choix multiples ;
- reproductions des éléments essentiels d'information issus du document ;
- résumés rédigés en langue vivante étrangère ou en français.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage, identification des éléments prévisibles ;
- sélection, organisation, hiérarchisation des informations ;
- inférence.

3) Troisième situation d'évaluation :

Compréhension écrite :

Évaluer la capacité à s'exprimer par écrit en langue vivante étrangère au moyen de :

- la production de prises de notes
- la rédaction de résumés de support proposé
- la rédaction de comptes rendus de support proposé
- la rédaction de messages

liés à l'exercice de la profession.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- mémorisation
- mobilisation des acquis
- aptitude à la reformulation
- aptitude à combiner les éléments linguistiques acquis en énoncés pertinents et intelligibles
- utilisation correcte et précise des éléments linguistiques contenus dans le programme de consolidation de seconde :
 - éléments fondamentaux : déterminants, temps, formes auxiliaires, modalités, connecteurs, compléments adverbiaux ...
 - éléments lexicaux : pratique des termes tirés des documents à caractère professionnels utilisés
- construction de phrases simples, composées et complexes.

4) Quatrième situation d'évaluation :

Expression orale

Évaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible. Le support proposé permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante étrangère dans une situation liée au domaine professionnel au moyen de phrases simples, composées et complexes.

Le candidat devra faire preuve des compétences suivantes :

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation juste et précise ;
- aptitude à combiner des éléments acquis en cours de formation en énoncés pertinents et intelligibles ;
- maîtrise lexicale et grammaticale (cf. programme de consolidation de la seconde).

○ **Programme** :

L'épreuve porte sur les **savoirs relatifs aux modules** :

- E : Relations du travail et ressources humaines
- F : Techniques de gestion administrative et financière

L'épreuve peut également mobiliser les connaissances du module A (Institutions et réseaux).

L'épreuve permet d'évaluer les compétences suivantes :

- C 33 Assurer la logistique administrative et comptable du service, de la structure
- C 43 Présenter des résultats, rendre compte d'activités, d'études personnelle ou collective

○ **Objectifs** :

L'épreuve de « Gestion » a pour but de vérifier :

- La maîtrise des savoirs et des techniques de gestion administrative et financière et celle des ressources humaines ;
- La capacité à analyser des situations de gestion caractéristiques des établissements et services sociaux, sanitaires, médico-sociaux, socio-éducatifs ;
- La capacité à intégrer les approches organisationnelles, juridiques et quantitatives dans les solutions aux problèmes à résoudre

○ **Évaluation** :

Forme ponctuelle

Épreuve écrite, durée de 3h30 heures, coefficient 4

L'évaluation porte notamment sur :

- L'exactitude des connaissances et celle des résultats calculés ;
- La pertinence des analyses conduites et celle des solutions proposées ;
- La clarté et la rigueur de l'expression écrite de la composition.

À partir d'éléments documentaires textuels et chiffrés illustrant une ou plusieurs situations de gestions relatives à un établissement ou un service social, ou sanitaire, ou médico-social ou socio-éducatif, il peut être demandé au candidat de :

- de réaliser une analyse sous forme de tableaux, de graphiques, de note, de rapport ;
- d'élaborer la solution calculée d'un problème de gestion quantitative ;
- de présenter ou renseigner un état comptable ;
- d'interpréter des données ou des résultats relatifs à la situation proposée ;
- de résoudre un problème de gestion des ressources humaines.

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation organisées dans l'établissement de formation par les professeurs responsables des enseignements. Les corps d'inspection veillent au bon déroulement du contrôle en cours de formation. Les candidats sont prévenus par convocation à l'avance de la date prévue pour leur évaluation.

Les deux situations d'évaluation, ont chacune une durée maximale de 2 heures et sont globalement affectées d'un coefficient 4.

Elles sont organisées respectivement en début de deuxième année et en fin de seconde année.

Pour chacune des situations d'évaluation, les compétences évaluées et les qualités évaluées sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

Les travaux demandés aux candidats sont d'un niveau de complexité équivalent à celui de l'épreuve ponctuelle, mais pour chaque situation d'évaluation, ils portent sur une partie seulement des programmes, comme indiqué ci après :

La première situation porte sur le programme suivant :

Module	Contenu
F : Techniques de gestion administrative et financière	3- Gestion documentaire 3- Techniques de recueil, de traitement et de stockage de l'information 3- Comptabilité financière 3.1. Analyse des comptes 3.2. Elaboration de budgets

La deuxième situation porte sur le programme suivant :

Module	Points
E : Relations du travail et ressources humaines	Totalité des thèmes du programme
F : Techniques de gestion administrative et financière	3- Comptabilité financière 3.2. Elaboration de budgets 3.3. Rémunération du personnel et relations avec les organismes sociaux 3.4. Relations avec les organismes bancaires

E4 - EPREUVE « PUBLICS ET INSTITUTIONS » (U 4)

○ **Programme** :

L'épreuve porte sur les **savoirs** suivants :

- Module A : Institutions et réseaux
- Module B : Publics
- Module C : Prestations et services

L'épreuve peut mobiliser les connaissances du Module E (Ressources Humaines).

L'épreuve permet d'évaluer les **compétences** suivantes :

- C11 : Analyser les besoins et les demandes des publics des structures sanitaires et sociales, des organismes de protection sociale ;
- C12 : Analyser les prestations et services offerts par la structure et/ou par ses partenaires ;
- C13 : Etudier les besoins du service en matière de personnels (recrutement, accompagnement, animation-formation), en matière d'équipements.

○ **Objectifs** :

L'épreuve « Publics et Institutions » a pour but de vérifier :

- La connaissance des caractéristiques socio-démographique, économique et culturelle de la population, des institutions et des réseaux, des prestations et services ;
- La capacité à appréhender les enjeux des politiques conduites ;
- La compréhension des besoins des publics, de l'organisation et du fonctionnement des institutions ;
- L'aptitude à dégager les composantes d'une situation et à les situer dans leur contexte.

-

○ **Forme de l'évaluation** :

Épreuve écrite, forme ponctuelle, durée de 4 heures, coefficient 5

L'évaluation porte notamment sur :

- L'exactitude des connaissances ;
- La rigueur de l'analyse et / ou de la synthèse ;
- La qualité de la réflexion ;
- La clarté et la rigueur de l'expression écrite et de la composition ;
- La connaissance des milieux professionnels.

À partir d'un fait de société ou d'une situation professionnelle, appréhendé à travers des documents et les savoirs associés il est notamment demandé aux candidats :

- d'identifier et d'analyser le problème posé ;
- de construire un argumentaire structuré ou une synthèse ;
- de présenter les réponses existantes ou possibles en montrant leurs intérêts et leurs limites.

E5 ÉPREUVE PRATIQUE : TECHNIQUES PROFESSIONNELLES (U5)

○ **Programme** :

L'épreuve pratique de « techniques professionnelles » porte sur tout ou partie des **compétences terminales** suivantes :

- C31 : Instruire un dossier de prestations ;
- C32 : Coordonner les interventions d'une équipe ;
- C34 : Assurer et développer la qualité du service rendu ;
- C51 : Mesurer les résultats de l'activité ;
- C52 : Évaluer les personnels.

et des **savoirs associés** :

- Module D : Techniques de l'information et de la communication professionnelle ;
- Module F : Techniques de gestion administrative et financière ;
- Module G : Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social.

L'épreuve peut mobiliser les connaissances des Modules A, B, C, E

○ **Objectifs** :

L'épreuve a pour but de vérifier les compétences du candidat liées aux fonctions et activités professionnelles suivantes :

- Accueil et information des usagers, des familles ;
- Collaboration avec d'autres professionnels, travail avec les partenaires ;
- Animation et coordination d'équipe ;
- Traitement de la demande et analyse du besoin en lien avec l'offre de services ;
- Gestion et instruction des dossiers ;
- Gestion des documents administratifs ;
- Participation à une démarche qualité.

L'évaluation porte sur :

- La maîtrise des techniques ;
- L'adaptation des propositions et des réalisations à la situation ;
- La rigueur de l'analyse ;
- La pertinence de l'argumentation ou de la synthèse ;
- La qualité des productions (logique, clarté, qualité de l'expression...) ;
- L'organisation et la gestion du temps.

○ **Forme de l'évaluation** :

- **Forme ponctuelle** :

Épreuve pratique, durée maximale de 5 heures, coefficient 8.

Pour une situation professionnelle donnée, il peut être demandé au candidat :

- d'appréhender une situation et son contexte,

- de concevoir et d'organiser des activités,
- de proposer et justifier ses choix,
- de réaliser des productions adaptées

L'épreuve s'appuiera sur des ressources documentaires.

Le candidat mettra en œuvre des techniques de l'information et de la communication professionnelle, des techniques de gestion administrative et financière et des méthodes appliquées au secteur sanitaire et social.

L'épreuve sera évaluée par un binôme de correcteurs composé d'un professeur de STMS et d'un professionnel ou d'un autre professeur de STMS.

Le choix du binôme permettra de couvrir l'ensemble des champs de l'épreuve.

- Contrôle en cours de formation : épreuve pratique

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation organisées dans l'établissement de formation par les professeurs responsables des enseignements. Les corps d'inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation. Les candidats sont prévenus par convocation à l'avance de la date prévue pour leur évaluation.

Les deux situations d'évaluation, ont chacune une durée maximale de 5 heures et sont affectées globalement d'un coefficient 8.

Elles sont organisées respectivement en début de deuxième année et en fin de seconde année.

La première situation porte sur le programme des activités.

Module	Contenu
« Techniques de l'information et de la communication professionnelle »	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de communication.
« Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social »	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes d'investigation.

Elle porte sur une situation professionnelle qui se situe dans un contexte « simple ».

Elle est affectée d'un coefficient 4.

La seconde situation porte sur le programme des activités :

Module	Points
<ul style="list-style-type: none"> ▪ « Techniques de l'information et de la communication professionnelle » 	<ul style="list-style-type: none"> • Règles éthiques et principes déontologiques ; • Systèmes d'information et de communication du secteur sanitaire et social.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ « Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social » 	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche de projet ; • Démarche qualité.

Elle est affectée d'un coefficient 4.

Elle porte sur une situation professionnelle qui se situe dans un contexte plus « complexe » par rapport à la 1^{ère} situation (travail en partenariat, réseau...).

À l'issue de chaque situation d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis pour l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique adresse au jury les sujets, les barèmes de correction et les fiches d'évaluation du travail réalisé par les candidats. Elle propose une note. Le jury pourra demander à avoir communication de tout autre document relatif à l'évaluation (copies...). Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et cela jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

E 6 – SOUTENANCE DU PROJET TUTEUR (U 6)

○ **Contenu de l'épreuve :**

L'épreuve consiste en une soutenance orale du projet tuteur du candidat prenant appui sur une note de synthèse.

Au cours de son stage, le stagiaire élabore un projet tuteur en lien avec au moins un des objectifs assignés à ce stage.

Il s'agit, à partir d'une situation professionnelle, de mener une étude conduisant à l'élaboration de tout ou partie d'un projet d'organisation, de fonctionnement, d'action. L'objet de ce projet porte sur l'amélioration du service rendu aux personnes.

Il donne lieu à la rédaction d'une note de synthèse.

La soutenance du projet tuteur est suivie d'un entretien avec le jury.

○ **Évaluation :**

L'épreuve E6 "Soutenance du projet tuteur" permet de vérifier les **compétences** :

- C21 : Elaborer un projet d'intervention auprès des publics, concevoir des actions pour le service, la structure ;
- C22 : Organiser des événements, des réunions de service et/ou partenariales...
- C34 : Assurer et développer la qualité du service rendu ;
- C41 : Rechercher, collecter et exploiter une documentation professionnelle ;
- C42 : Etablir une relation de service auprès de différents publics (usagers, professionnels, partenaires...);
- C43 : Présenter des résultats, rendre compte d'activités, d'études personnelle ou collective.

L'évaluation porte essentiellement sur :

- le choix de la problématique relative à l'« *amélioration du service rendu aux personnes* » : pertinence et cohérence
- la capacité à mettre en œuvre la démarche de projet !
- la logique et la rigueur de l'analyse ;
- la pertinence des propositions, leur l'argumentation, le réalisme des propositions ; + le réalisme des propositions (objectifs, moyens...)
- le niveau des connaissances la capacité à les mobiliser ?
- la qualité de réflexion ;
- les qualités d'expression et de communication (expression orale et écrite, concision, qualité des documents présentés, techniques de communication mises en œuvre).

Forme de la note de synthèse

La note de synthèse comporte 10 pages maximum (sans annexe) et est mise à disposition des membres du jury à une date arrêtée par la circulaire d'organisation de l'examen.

Forme de l'évaluation :

- **Forme ponctuelle**
- Épreuve orale,
- Durée 40 minutes :
 - Exposé : 15 minutes,
 - Entretien avec le jury : 25 minutes
- Coefficient 5

Le jury est composé de deux examinateurs dont au moins un enseignant de STMS ou un professionnel

La note de l'épreuve sera composée pour 1/3 de l'évaluation de l'écrit et pour 2/3 de l'évaluation de la soutenance.

Par ailleurs :

L'activité du stagiaire sera évaluée par le professionnel « maître de stage » au regard des objectifs ciblés et de l'implication de l'étudiant. Cette évaluation donne lieu à l'attribution d'une note.

La répartition des points pour la note finale de l'épreuve sera la suivante :

- Évaluation du stage réalisée par le maître de stage : coefficient 2
- Évaluation de l'écrit (note de synthèse) : coefficient 1
- Évaluation de la soutenance (exposé et entretien) : coefficient 2

Les candidats devront avoir obtenu l'autorisation de leur maître de stage d'utiliser les informations publiées dans leur rapport écrit. Il leur sera en outre rappelé que cette épreuve ne saurait les libérer de l'obligation de respecter la confidentialité.

Le contrôle de conformité de la note de synthèse est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas de non-conformité de la note de synthèse déposée par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent, mais sa note de synthèse étant non validée, il ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de note de synthèse, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans note de synthèse sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il ne pourra se voir délivrer le diplôme.

Les candidats ayant échoué à l'examen à la session antérieure et se représentant selon la voie scolaire, s'ils ne bénéficient pas du report de la note de l'épreuve E6, doivent présenter cette épreuve qui prend appui sur la note de synthèse rédigée à l'issue du stage effectué lors de leur année de redoublement.

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation organisée dans l'établissement de formation par les professeurs responsables des enseignements. Les corps d'inspection veillent au bon déroulement du contrôle en cours de formation. Les candidats sont prévenus par convocation à l'avance de la date prévue pour leur évaluation.

La situation d'évaluation, a une durée maximale de 40 minutes et est affectée d'un coefficient 5. Elle est organisée en fin de seconde année.

- Épreuve orale,
- Durée 40 minutes maximum :
 - Exposé : 15 minutes maximum,
 - Entretien avec le jury : 25 minutes maximum
- Coefficient 5

Cette situation d'évaluation est organisée par l'équipe pédagogique chargée des enseignements technologiques selon les mêmes modalités et les mêmes exigences que l'épreuve ponctuelle, à l'exception de la composition du jury dont les professeurs pourront être ceux qui dispensent la formation. La présence d'un professionnel est souhaitable.

À l'issue de la situation d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis pour l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique adresse au jury les fiches d'évaluation du travail réalisé par les candidats. Elle établit :

- une proposition de note concernant la note de synthèse ;
- une proposition de note concernant l'évaluation du stage ;
- une proposition de note relative à la prestation orale du candidat
-

La même répartition des coefficients que pour l'épreuve ponctuelle est appliquée

- Évaluation du stage réalisée par le maître de stage : coefficient 2
- Évaluation de l'écrit (note de synthèse) : coefficient 1
- Évaluation de la soutenance (exposé et entretien) : coefficient 2

Le jury pourra demander à avoir communication de tout autre document relatif à l'évaluation. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée et cela jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

Les candidats ayant échoué à l'examen à la session antérieure et se représentant selon la voie scolaire, s'ils ne bénéficient pas du report de la note de l'épreuve E6, doivent présenter cette épreuve qui prend appui sur le rapport rédigé à l'issue du stage effectué lors de leur année de redoublement

Remarque générale :

Les candidats redoublant leur seconde année repassent les deux situations d'évaluation des épreuves en CCF lors de leur année de redoublement.

Épreuve facultative : Langue étrangère 2

Cette langue étrangère 2 ne peut être celle de l'épreuve E1

Modalités

Epreuve orale

Durée 20 minutes + 20 minutes de préparation

Définition de l'épreuve

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur des documents appropriés.