



# BTS SP3S



## GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

Mars 2022

## Sommaire

<b>INTRODUCTION : une évolution du référentiel pour répondre à de nouveaux enjeux</b> -----	<b>1</b>
● Une certification de niveau 5 .....	1
● Une mise en blocs de compétences .....	2
● Une réponse aux évolutions des secteurs d'emploi .....	2
<b>PRINCIPES DE FORMATION : un projet à construire</b> -----	<b>4</b>
● L'organisation du référentiel .....	4
○ Référentiel d'activités professionnelles (RAP) - Annexe II .....	4
○ Référentiel de compétences — Annexe III .....	4
○ Référentiel d'évaluation — Annexe IV .....	5
● L'organisation des enseignements .....	5
<b>APPROCHE DES BLOCS DE COMPÉTENCES</b> -----	<b>7</b>
● Bloc de compétences 1 (BC1) : Accompagner et coordonner le parcours de la personne au sein de la structure en vue de lui permettre d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins et prenant en compte ses choix .....	8
○ Finalité du BC1 .....	8
○ Mise en œuvre de l'enseignement du BC1 .....	8
● Bloc de compétences 2 (BC2) : Participer aux projets en lien avec les activités de la structure et à la démarche qualité en vue d'améliorer le service rendu .....	13
○ Finalité du BC2 .....	13
○ Mise en œuvre de l'enseignement du BC2 .....	13
● Bloc de compétences 3 : Contribuer à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire en vue de concevoir des réponses adaptées aux enjeux de société.....	16
○ Finalité du BC3 .....	16
○ Mise en œuvre de l'enseignement du BC3 .....	16
● Bloc de compétences 4 : Collaborer à la gestion de la structure et du service en vue de s'adapter à l'évolution prévisible des métiers et promouvoir la qualité de vie au travail .....	20
○ Finalité du BC4 .....	20
○ Mise en œuvre de l'enseignement du BC4 .....	20
<b>LANGUES VIVANTES</b> -----	<b>24</b>
○ Annexe .....	24
<b>STAGES</b> -----	<b>31</b>
○ Finalité des stages .....	31
○ Mise en œuvre des stages .....	31

**ACTIONS PROFESSIONNELLES -----32**

- Finalité des actions professionnelles ..... 32
- Mise en œuvre de l'enseignement des actions professionnelles ..... 33

**LES ÉPREUVES CERTIFICATIVES -----34**

- Épreuve E3 : gestion de la structure et du service ..... 34
- Épreuve E4 : politique de la structure et territoire ..... 35
- Épreuve E5 : accompagnement et coordination du parcours de la personne..... 36
- Épreuve E6 : projet et démarche qualité ..... 40

**RESSOURCES -----41**

- Matériel ..... 41
- Salles spécialisées ..... 41
- Logiciels (liste non exhaustive)..... 41
- Bibliographie et sitographie indicatives pour enseignement du BC2 ..... 42
- Bibliographie indicative pour enseignement du BC3 : ..... 43
- Bibliographie et sitographie indicatives pour enseignement du BC4 : ..... 44
- Sitographie spécialisée : ..... 45

## INTRODUCTION :

### une évolution du référentiel pour répondre à de nouveaux enjeux

#### ● Une certification de niveau 5

Le BTS SP3S est un diplôme de niveau 5 du cadre national des certifications professionnelles. L'arrêté du 8 janvier 2019 fixe les critères associés à ce niveau de qualification.

Ces critères doivent guider la formation, en termes de savoir, savoir-faire, responsabilité et autonomie.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000037964787/>

Niveau	Savoirs	Savoir faire	Responsabilité et autonomie
	Le descripteur concerne la progression dans les connaissances pour exercer les activités professionnelles du niveau (les processus, les matériaux, la terminologie relative à un ou plusieurs champs ainsi que des connaissances théoriques)	Le descripteur concerne la progression : – de la complexité et de la technicité d'une tâche, d'une activité dans un processus – du niveau de maîtrise de l'activité professionnelle – de la mobilisation d'une gamme d'aptitudes cognitives et pratiques – du savoir-faire dans le domaine de la communication et des relations interpersonnelles, dans le contexte professionnel – de la capacité à transmettre des savoir-faire	Le descripteur concerne la progression dans les domaines suivants : – l'organisation du travail – la réaction face à l'aléa – l'appréhension de la complexité de l'environnement – la compréhension d'interactions avec des activités d'autres champs professionnels, permettant d'organiser son propre travail, de le corriger ou de donner des indications à du personnel encadré – la participation au travail collectif – le niveau d'encadrement
4	Large gamme de connaissances pratiques et théoriques en lien avec le champ professionnel considéré.	Effectuer des activités nécessitant de mobiliser un éventail large d'aptitudes.  Être capable d'adapter des solutions existantes pour résoudre des problèmes précis.	Organiser son travail de manière autonome dans des contextes généralement prévisibles mais susceptibles de changer.  Prendre en compte les interactions avec les activités connexes.  Participer à l'évaluation des activités.
5	Connaissances spécialisées et approfondies, régulièrement actualisées.	Maîtriser des savoir-faire dans un champ d'activité dont les limites sont connues, pour concevoir des solutions à des problèmes nouveaux.  Analyser et interpréter des informations, en mobilisant des concepts.  Transmettre le savoir-faire et des méthodes.	Prendre des initiatives pour gérer des projets ou accomplir des activités dans un contexte imprévu.  Encadrer une équipe. Gérer une unité.  Autoévaluer ses propres performances.
6	Connaissances avancées dans un champ professionnel. Compréhension critique de théories et de principes.	Analyser et résoudre des problèmes complexes imprévus dans un domaine spécifique.  Dégager des solutions et les argumenter. Collaborer avec des experts.  Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes.	Organiser son travail dans des environnements complexes et changeants.  Concevoir et organiser des processus de travail.  Développer les compétences individuelles et collectives de son équipe.

## ● Une mise en blocs de compétences

---

La loi de mars 2014 relative à la formation professionnelle institue le compte personnel de formation permettant aux salariés et demandeurs d'emploi de bénéficier de formations lorsque celles-ci sont inscrites au registre national des certifications professionnelles (RNCP).

Les BTS sont inscrits au RNCP mais pour être accessibles via le compte personnel de formation (CPF), il est nécessaire qu'ils soient organisés en blocs de compétences indépendants.

Il s'agit « d'ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évaluées et validées. » (France compétences, 2019) <https://www.francecompetences.fr/app/uploads/2019/12/note-bloc-de-compe%CC%81tences-version-au-24092019-003.pdf>

Le référentiel rénové du BTS SP3S est donc construit en blocs de compétences.

Ainsi, chaque domaine d'activité défini dans le référentiel des activités professionnelles correspond à un bloc de compétences du référentiel de certification et à une épreuve. La construction du diplôme en blocs de compétences répond donc à l'aspiration d'offrir une variété de parcours pour obtenir la qualification : préparer le diplôme en formation initiale, compléter une obtention partielle du diplôme par la formation à un ou plusieurs blocs, préparer un bloc du diplôme.

## ● Une réponse aux évolutions des secteurs d'emploi

---

La formation en BTS SP3S est polyvalente, de ce fait, les secteurs d'emplois, les dénominations des postes mentionnés dans le RAP ne sont pas exhaustifs. Il en est de même pour les poursuites d'études à l'issue du BTS SP3S.

Si certains emplois sont accessibles directement après la formation, d'autres le sont à la suite d'une expérience professionnelle ou d'une poursuite études.

Le référentiel a évolué et est désormais constitué de 4 domaines d'activités professionnelles qui s'articulent autour de la structure où est positionné le technicien supérieur SP3S. Il est alors envisagé dans ses relations avec la personne accompagnée, son implication dans les démarches de projets ou les démarches qualité, sa connaissance de l'environnement territorial, ainsi que sa participation à la gestion interne.

A cette fin, de nouveaux éléments sont introduits dans le référentiel :

- ⇒ la dimension : parcours de l'utilisateur,
- ⇒ la prise en compte de la qualité de vie au travail, de la santé et sécurité au travail,
- ⇒ la connaissance globale des principales pathologies et de leurs répercussions,
- ⇒ le développement de la relation client, ...

D'autres sont mis en exergue, par exemple :

- ⇒ la démarche qualité,
- ⇒ le management d'équipe,
- ⇒ l'informatisation des procédés, ...



### ● L'organisation du référentiel

Le référentiel contient notamment :

#### ○ Référentiel d'activités professionnelles (RAP) - Annexe II

Le référentiel d'activités professionnelles permet de décrire les activités des métiers visés par le diplôme, qui sont regroupées en quatre domaines d'activité articulés autour de la structure. Les activités de chaque domaine concourent à une finalité unique.

La liste des emplois et des structures n'est pas exhaustive. En fonction des structures, l'appellation d'un poste peut varier et évoluer.

#### ○ Référentiel de compétences — Annexe III

Le référentiel de compétences décrit les compétences professionnelles, les indicateurs de réussite et les savoirs associés aux activités décrites dans le référentiel des activités professionnelles.

Les principes d'écriture utilisés sont les suivants :

- ⇒ chaque domaine d'activités correspond à un bloc de compétences ;
- ⇒ chaque activité est associée à une compétence ;
- ⇒ chaque compétence est associée à plusieurs indicateurs de réussite ;
- ⇒ une compétence appartient à un seul bloc, dans lequel elle est évaluée.

**Exemple :**

Domaine 3 : Contribution à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire	
<b>Bloc de compétences 3 :</b> Contribuer à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire en vue de concevoir des réponses adaptées aux enjeux de société	
Compétences	Indicateurs de réussite
<i>Activité 3.1 Identification des besoins et des demandes de populations sur un territoire</i>	L'analyse des besoins et demandes de populations est réalisée et permet une caractérisation du public (ex : aspects psychologiques, sociologiques, économiques, démographiques)
<b>Compétence 3.1 Identifier les besoins et les demandes de populations sur un territoire</b>	Les principales caractéristiques (ex : économiques, géographiques) du territoire sont mises en évidence pour identifier ses forces et faiblesses

Des éléments sont associés à chaque bloc de compétences :

- ⇒ les données, c'est à dire des ressources pour mener les activités qui permettent de construire les compétences du bloc ;
- ⇒ les savoirs-associés, c'est-à-dire les contenus théoriques en lien avec les activités du bloc.

**Les savoirs-associés sont formulés de manière synthétique ; leurs limites sont définies par les compétences et indicateurs de réussite.**

**Exemple :**

<p><b>📁 Données</b></p> <p>Textes législatifs et réglementaires Plans nationaux, régionaux, locaux Données sur les caractéristiques de territoires Documents internes (ex : statuts, missions, conventions d'objectifs, conventions de partenariats) Documentation sur les services et prestations de la structure et de partenaires</p>	<p><b>📖 Savoirs associés</b></p> <p><b>STMS</b></p> <p>Droits des usagers Politiques sanitaires, sociales et dispositifs aux différents échelons Établissements sanitaires, sociaux, médico-sociaux et réseaux Contexte et données socio-démographiques Identité sociale, stigmatisation sociale, intégration et exclusion sociales Analyse de la demande et du besoin des publics, relation entre offre et demande Notions de prestations et services, diversité des prestations et services Accès aux prestations, offres de services</p>
--	---

## ○ Référentiel d'évaluation — Annexe IV

Il présente les épreuves certificatives du diplôme, ainsi que les dispenses d'unités.

## ● L'organisation des enseignements

---

La structuration du diplôme en blocs de compétences implique une nouvelle approche de la formation.

Le précédent référentiel était construit autour de modules dont plusieurs contribuaient à une même épreuve. Chaque module faisait l'objet d'un découpage horaire précis par module et par année.

Une même compétence pouvait être évaluée dans plusieurs épreuves.

Le nouveau référentiel précise uniquement les compétences à travailler.

Dans un centre de formation, il revient à chaque équipe d'enseignants, de formateurs, de construire son plan de formation. Les choix d'organisation des enseignements peuvent être variables.

Au cours de la formation, un ou plusieurs enseignants peuvent prendre en charge tout ou partie des compétences d'un même bloc ou de différents blocs.

A titre exceptionnel et en fonction des contraintes locales et des compétences spécifiques des enseignants, il est possible de modifier, avec l'accord des corps d'inspection, la répartition horaire du bloc 1 entre les professeurs de STMS et d'Économie-Gestion.



Il est donc indispensable :

⇒ D'élaborer un plan de formation en équipe, pour cela il est conseillé de :

- formaliser un document écrit sur les deux années qui rassemble l'ensemble des progressions pédagogiques ;
- construire une progression faisant apparaître les compétences et les savoirs associés ainsi que les périodes d'évaluation ;
- organiser les progressions de chaque bloc de compétences, en tenant compte des besoins des autres blocs de compétences ; ce qui implique que le référentiel n'est pas à appréhender de manière linéaire.

Par exemple, la prévention des risques professionnels (savoir associé) peut être abordée en croisant les compétences des blocs 1 et 4 et faire l'objet d'une action professionnelle.

⇒ De contextualiser les activités d'apprentissage par rapport :

- au RAP ;
- aux compétences travaillées ;
- à un positionnement de l'étudiant en tant que professionnel dans une structure.

Cette contextualisation devra positionner l'étudiant dans les différentes structures dans lesquelles il pourra intervenir et a minima dans le secteur du service à la personne et dans celui de la protection sociale.

⇒ D'évaluer régulièrement les compétences au regard de leurs indicateurs de réussite :

- en tenant compte de la progressivité dans les apprentissages : les indicateurs de réussite à atteindre en fin du cycle de formation sont de niveau 5, notamment en termes de degré de responsabilité et d'autonomie ;
- en variant les modalités d'évaluation : écrites/orales, individuelles/en groupe, pratique, en présence/à distance... ;
- en explicitant les attendus de l'évaluation ;
- en proposant des remédiations et en vérifiant leur impact pédagogique.

⇒ De placer les étudiants dans un contexte pédagogique où ils seront amenés à réaliser des opérations de manière de plus en plus autonome, sous la supervision du formateur (démarche de travail, modalités de présentation du résultat, partage des tâches, auto-évaluation, etc...). Ce dernier suscite et exploite les interactions entre étudiants afin de développer leurs compétences et leur savoir-être.

## APPROCHE DES BLOCS DE COMPÉTENCES

### DOMAINES - BLOCS DE COMPÉTENCES - ÉPREUVES DU BTS SP3S

<b>DOMAINE 1</b> Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure	<b>DOMAINE 2</b> Participation aux projets et à la démarche qualité de la structure	<b>DOMAINE 3</b> Contribution à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire	<b>DOMAINE 4</b> Collaboration à la gestion de la structure et du service
<b>BLOC DE COMPÉTENCES 1</b> Accompagner et coordonner le parcours de la personne au sein de la structure	<b>BLOC DE COMPÉTENCES 2</b> Participer aux projets en lien avec les activités de la structure et à la démarche qualité	<b>BLOC DE COMPÉTENCES 3</b> Contribuer à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire	<b>BLOC DE COMPÉTENCES 4</b> Collaborer à la gestion de la structure et du service
en vue de lui permettre d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins et prenant en compte ses choix	en vue en vue d'améliorer le service rendu	en vue de concevoir des réponses adaptées aux enjeux de société	en vue de s'adapter à l'évolution prévisible des métiers et promouvoir la qualité de vie au travail
<b>ÉPREUVE E5</b> Accompagnement et coordination du parcours de la personne U.5	<b>ÉPREUVE E6</b> Projet et démarche qualité U.6	<b>ÉPREUVE E4</b> Politique de la structure et territoire U.4	<b>ÉPREUVE E3</b> Gestion de la structure et du service U.3

Dans ce document d'accompagnement, un focus est réalisé sur certains aspects des savoirs associés, ceux-ci ne sont donc pas abordés de manière exhaustive.

## ● Bloc de compétences 1 (BC1) : Accompagner et coordonner le parcours de la personne au sein de la structure en vue de lui permettre d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins et prenant en compte ses choix

---

### ○ Finalité du BC1

Dans le BC1, les différentes activités mises en œuvre par le technicien supérieur SP3S doivent permettre à la personne accompagnée d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins en prenant en compte ses droits et ses choix.

Il accompagne la personne dans la construction de son parcours. Pour cela, il intervient directement au niveau de son accueil et organise également son suivi administratif ainsi que la coordination des équipes dont il a la responsabilité. Afin de garantir les droits de la personne, il développe la relation client et met en œuvre une veille documentaire.

Ce bloc place la personne au centre des préoccupations. C'est cette logique qui doit guider l'ensemble de la formation liée au BC1.

### ○ Mise en œuvre de l'enseignement du BC1

L'ensemble des enseignants qui interviennent sur le BC1 doivent travailler en concertation.

#### ➤ Organisation générale

Les compétences du BC1 sont évaluées dans l'épreuve E5, accompagnement et coordination du parcours de la personne (coefficient 8). Pour les établissements habilités, l'épreuve est en CCF (1 situation d'évaluation de 1 h 15). Dans les autres cas, il s'agit d'une épreuve ponctuelle pratique et orale de même durée.

En première année, l'horaire hebdomadaire est de 5 h 30 :

- Cours en division entière : 30 min
- TD en ½ division : 1 h
- TP en salle spécialisée : 4 h

En seconde année, l'horaire hebdomadaire est de 6 h 30 :

- Cours en division entière : 2 h
- TP en salle spécialisée : 4 h 30

Il est essentiel que les TD et les TP se déroulent en salle informatique avec accès Internet. La salle spécialisée des TP doit être modulable ou proche d'une salle banalisée afin de permettre des mises en situation professionnelle.

L'ensemble de l'enseignement du BC1 doit être contextualisé, c'est-à-dire que chaque situation doit positionner l'étudiant dans une structure, en précisant l'intitulé du poste occupé et les missions qui lui sont confiées. Il serait pertinent que les contextes proposés s'appuient sur des structures locales.

Sur l'ensemble des 2 années, les situations proposées permettront aux étudiants d'acquérir des savoirs, savoir-être et savoir-faire, qu'ils mobiliseront afin de faire des choix argumentés.

En effet, la maîtrise des techniques et des outils n'est pas la finalité, elle est au service de la réponse apportée à la personne.

Les TP et TD seront l'occasion de varier les scénarios d'apprentissage afin de favoriser l'acquisition des savoirs, savoir-être et savoir-faire et solliciter les capacités des étudiants à s'adapter à de nouveaux contextes professionnels. Des jeux de rôle collectifs ou individuels pourront rapprocher la situation proposée de la réalité professionnelle et seront suivis d'un temps d'analyse de pratiques réflexives.

Les TP et TD feront l'objet de l'utilisation de l'outil informatique et de la manipulation de logiciels spécifiques par les étudiants (voir partie « ressources » de ce document). Une approche pratique est donc indispensable.

A une problématique donnée, il n'y a pas de réponse unique. Il est important de favoriser l'autonomie des étudiants dans leurs démarches, en autorisant des réponses pertinentes, argumentées, différentes en fonction du contexte et de leurs habiletés.

#### Point de vigilance :

La préparation de l'épreuve certificative (E5) s'appuie sur l'enseignement du BC1, les actions professionnelles et le stage.

Il faut que les enseignants de BC1 soient attentifs à ce que les activités développées en stage et en actions professionnelles soient propices à la rédaction des 4 fiches techniques et que les TP et TD intègrent la préparation des étudiants à la mise en situation professionnelle de l'épreuve.

#### ➤ Savoirs associés : précisions

La programmation de ce bloc est à penser en parallèle avec d'autres blocs de compétences. Par exemple :

- ⇒ BC1/BC3 : pour mettre en œuvre des techniques de communication auprès d'un public (BC1), il est nécessaire de s'appuyer sur des éléments de connaissance de ces publics et de psychologie-sociale (BC3) ;
- ⇒ BC1/BC4 : les risques professionnels sont à traiter de manière cohérente et complémentaire au sein des 2 blocs ;
- ⇒ Etc...

Dans le référentiel, les appellations « usager » et « personne » sont utilisées au sens large et de manière équivalente. Selon les contextes professionnels des termes différents peuvent être employés (bénéficiaire, client, allocataire, résident...) et les étudiants devront y être sensibilisés.

**Les notions abordées s'entendent par une approche théorique et surtout par une mise en œuvre pratique, afin que l'étudiant acquière et développe des savoirs, des savoir-être et des savoir-faire mobilisables en fonction des contextes.**

**La posture professionnelle doit être travaillée.**

§ <b>Savoirs associés</b>	<b>Indications</b>
Cadre juridique de la communication professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secret professionnel</li> <li>• Secret partagé</li> <li>• Institutions et instances garantes de ces principes</li> </ul>
Éthique et déontologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepts</li> <li>• Répercussions sur la personne</li> <li>• Consentement, libre choix</li> <li>• Enjeux de l'auto-détermination de la personne</li> </ul>
Principes de protection de l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement des données personnelles</li> <li>• Protection des données</li> <li>• Partage des données</li> <li>• Stockage des données</li> <li>• Droits d'accès aux données</li> </ul>
Enjeux et utilisation des nouvelles technologies	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalisation de la sphère sanitaire, sociale et médico-sociale (dématérialisation des démarches, télémédecine...)</li> <li>• Répercussions sur l'organisation des services</li> <li>• Répercussions sur les conditions de travail des professionnels</li> <li>• Répercussions sur le parcours de l'utilisateur</li> </ul>
<b>Commentaires :</b> Les notions ci-dessus sont à traiter en les intégrant à l'ensemble des savoirs associés du BC1.	
Gestion documentaire, veille documentaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepts, outils, méthodes</li> <li>• Utilisation d'un logiciel de GED</li> <li>• Méthodes de collecte automatisée et manuelle d'informations ou de données</li> </ul>
<b>Commentaires :</b> Utilisation conseillée d'un logiciel de GED professionnel en formation ou en milieu professionnel. En stage, toute recherche documentaire amenant à une mise à jour des documents de la structure peut être considérée comme de la veille et donner lieu à la rédaction d'une fiche technique.	
Techniques et outils de planification	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Du travail du personnel : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objectifs (définition du plan de charge et des besoins en personnel)</li> <li>▪ Outils d'organisation des activités</li> <li>▪ Méthodes (planification et contrôle)</li> </ul> </li> <li>• Du parcours de la personne : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Notion de parcours</li> <li>▪ Modalités de planification</li> <li>▪ Suivi du parcours</li> </ul> </li> </ul>
Techniques et outils d'accueil, d'entretien d'accueil, de conseil, d'orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepts, outils, méthodes</li> <li>• Points forts, manquements et obstacles dans les différentes situations d'accueil</li> <li>• Connaissance des champs et des modalités d'intervention des autres professionnels, des partenaires</li> <li>• Importance de la coordination entre les acteurs</li> </ul>

Techniques et outils de communication non-violente, de prévention et de gestion de conflits, de communication adaptés au handicap (FALC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes et techniques de communication non violente</li> <li>• Situations génératrices de conflits</li> <li>• Techniques de prévention et de gestion de conflit (régulation des émotions, du stress, de l'agressivité...)</li> <li>• Prise en compte des caractéristiques des publics</li> <li>• Adaptation de la communication avec les publics</li> </ul>
Techniques et outils d'organisation et d'animation de réunion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de préparation et d'organisation de différents types de réunions en présence ou à distance, entre professionnels ou avec le public</li> <li>• Attitudes et techniques d'animation de réunions et de gestion de groupe</li> <li>• Gestion de situations particulières</li> <li>• Analyse des phénomènes de groupe et des ressources de l'auditoire</li> <li>• Analyse du style de communication et de la gestion des échanges par l'intervenant</li> <li>• Analyse des contraintes matérielles, techniques, intellectuelles et psychologiques</li> </ul>
Techniques et outils de communication professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodes, techniques et outils/supports écrits, oraux et visuels dans une stratégie de communication</li> <li>• Intérêts et limites de la communication formelle et informelle</li> <li>• Respect des principes éthiques et juridiques de la communication</li> <li>• Impacts du positionnement, de la communication du professionnel dans la représentation du service, de l'établissement, de l'institution</li> <li>• Intégration des nouvelles technologies de communication</li> </ul>
Techniques et outils de stockage de l'information, de traitement et de mise en forme informatisée des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation des outils bureautiques matériels et logiciels</li> <li>• Types de stockage (externalisé, ENT, cloud partagé)</li> <li>• Utilisation de bureaux virtuels avec niveau d'accès différentiel</li> <li>• Utilisation des réseaux informatiques distants (Internet extranet) et locaux (intranet)</li> </ul>
Techniques et outils d'accompagnement à la digitalisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepts, enjeux, intérêts et limites à partir d'exemples d'application</li> <li>• Accompagnement vers l'autonomisation de la personne dans les démarches en ligne, totalement ou partiellement digitalisées</li> </ul>
<p><b>Commentaires :</b>  Les techniques sont au service d'une situation dans un contexte professionnel.  La gestion des dossiers recouvre celle du dossier interne de la personne au sein de la structure ainsi que l'aide au montage de dossiers de demande de prestations.</p>	
Répercussions sanitaires et sociales des principales pathologies des personnes accompagnées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions sur les répercussions dans la vie quotidienne des principales pathologies ou problématiques de santé</li> <li>• Prise en compte de la dépendance des personnes âgées et des personnes en situation de handicap</li> </ul>
<p><b>Commentaires :</b> Le lien entre les pathologies des personnes et leurs besoins est réalisé</p>	

pour leur proposer des solutions adaptées. Une connaissance précise des phénomènes biologiques n'est pas attendue, il s'agit d'avoir des éléments de compréhension des répercussions sanitaires et sociales.	
Typologie des principaux risques professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principaux types de risques professionnels en fonction du secteur d'activité</li> <li>• Repères sur les démarches de prévention des risques professionnels</li> </ul>
<b>Commentaires :</b> Leur connaissance sert uniquement à gérer l'activité de l'équipe, connaître les évolutions des risques.	
Élaboration de devis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des prestations proposées par la structure</li> <li>• Connaissance de la réglementation applicable (TVA, prises en charge, mentions obligatoires...)</li> <li>• Maîtrise des méthodes de calcul</li> </ul>
<b>Commentaires :</b> Les connaissances servent à identifier les obligations légales applicables dans les structures, qui diffèrent en fonction de leur statut. Elles servent également à réaliser une proposition financière, prenant en compte les droits de la personne.	
Techniques et outils de prospection, techniques et outils de fidélisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination de la cible et des objectifs de prospection (prise en compte des caractéristiques des publics ; protection sociale : information sur les droits, renoncement aux droits ; action sociale : adéquation entre les besoins des publics prospectés et l'offre proposée)</li> <li>• Respect des publics (vulnérabilité, diversité, vie privée...)</li> <li>• Distinction prospection B to C et B to B (exemples : ESAT, service d'aide à domicile)</li> <li>• Techniques et outils de prospection analogiques (téléphoniques, salons professionnels, physiques, portes-ouvertes, e-mailing, SMS...) et digitales (réseaux sociaux, sites institutionnels...)</li> <li>• Techniques et outils de fidélisation adaptés au secteur sanitaire et social (qualité de la prise en charge, outils de suivi de la relation, adaptation permanente de l'offre aux besoins identifiés, parrainage...)</li> </ul>
Techniques de motivation du personnel chargé de la prospection et d'atteinte d'objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de motivation financières (primes sur objectifs ; part variable de la rémunération, avantages en nature, promotion interne...)</li> <li>• Techniques de motivation non financières (challenges, styles de management...)</li> </ul>
<b>Commentaires :</b> Les techniques et outils de prospection, de fidélisation, ainsi que les techniques de motivation du personnel chargé de la prospection sont au service des divers contextes professionnels étudiés, dont certains favorisent l'accès aux droits.	

## ● Bloc de compétences 2 (BC2) : Participer aux projets en lien avec les activités de la structure et à la démarche qualité en vue d'améliorer le service rendu

---

### ○ Finalité du BC2

Dans le BC2, la démarche de projet et la démarche qualité mises en œuvre par le technicien SP3S permettent de mettre en adéquation la réalité du service apporté avec les attentes des personnes accompagnées. La recherche de la réduction des écarts entre l'offre et la demande peut passer soit par des actions directes auprès des publics, soit par l'organisation de la production de service ou l'organisation du travail.

### ○ Mise en œuvre de l'enseignement du BC2

#### ➤ Organisation générale

Les compétences du BC2 sont évaluées dans l'épreuve E6, projet et démarche qualité (coefficient 5). Il s'agit d'une épreuve ponctuelle orale de 40 minutes.

En première année, l'horaire hebdomadaire est de 4 h 30 :

- Cours en division entière : 30 min
- TP en salle spécialisée : 4 h

En seconde année, l'horaire hebdomadaire est de 4 h :

- Cours en division entière : 1 h
- TP en salle spécialisée : 3 h

Les TP doivent obligatoirement se dérouler en salle informatique avec accès Internet et aux logiciels (cf ressources/logiciels).

*Remarque : pour les établissements publics en formation professionnelle continue qui sont habilités au CCF étendu, l'épreuve est en CCF (1 situation d'évaluation de 0 h 40).*

L'ensemble de l'enseignement du BC2 doit être contextualisé :

- ⇒ en étudiant tout ou partie d'un projet ou d'une démarche qualité existant
- ⇒ en concevant tout ou partie d'un projet ou d'une démarche qualité en appui sur une structure du champ sanitaire, social ou médico-social.

Il serait pertinent que certains contextes proposés s'appuient sur des structures locales. Un travail collaboratif avec ces structures peut servir d'appui aux enseignements du BC2.

Sur l'ensemble des 2 années, les éléments étudiés dans le BC2 permettront aux étudiants d'acquérir des savoirs, savoir-être et savoir-faire, pour concevoir et mettre en œuvre dans les structures des démarches de projet et/ou une démarche qualité.

Ces compétences seront mobilisées afin d'argumenter leurs choix lors de l'épreuve orale E6.



Point de vigilance :

La préparation de l'épreuve certificative (E6) s'appuie sur l'enseignement du BC2 et la période en milieu professionnel (stage de 2<sup>de</sup> année ou structure d'emploi pour les alternants). Les actions professionnelles peuvent venir en appui pour favoriser l'appropriation des deux démarches par les étudiants.

Il faut que les enseignants de BC2 soient attentifs à ce que les activités développées en stage de 2<sup>de</sup> année ou en structure d'emploi soient propices à la rédaction du dossier écrit support de l'épreuve E6.

➤ **Savoirs associés : précisions**

La programmation de ce bloc est à penser en parallèle avec d'autres blocs de compétences. Par exemple :

- ⇒ BC2/BC4 : la démarche de projet ou démarche qualité (BC2) peut servir à améliorer les conditions de travail (BC4) ;
- ⇒ BC2/BC3 : une démarche de projet étudiée en BC2 peut illustrer l'application d'une politique abordée en BC3.

§ <b>Savoirs associés</b>	<b>Indications</b>
Démarche de projet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connaissances des étapes méthodologiques qui structurent et organisent la démarche de projet</li><li>• Réalisation d'un diagnostic/d'une analyse de situation : démarche d'étude à partir de recherches documentaires et d'investigations de terrain (questionnaire, entretien, observation)</li><li>• Utilisation d'outils d'aide à l'analyse (5M, AFOM, SOAR, etc...) et mobilisation d'outils statistiques (en lien avec BC4)</li><li>• Étude de faisabilité : prise en compte des contextes, des caractéristiques du public cible et des ressources (humaines, matérielles et financières) et contraintes</li><li>• Détermination de la problématique, des priorités et des objectifs</li><li>• Élaboration du plan d'action (acteurs du projet dont les partenaires, actions, planning prévisionnel, budget prévisionnel, outils de suivi)</li><li>• Détermination d'un plan de communication</li><li>• Élaboration d'un plan d'évaluation</li><li>• Mise en œuvre des différentes actions, évaluation et ajustements éventuels</li></ul>

<p>Démarche qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concept de qualité : principes, formes, perception et évolutions</li> <li>• Accréditation, certification, évaluation, ... (différences et place de ces concepts)</li> <li>• Obligations en matière de qualité, intérêts pour la structure, pour les personnes accompagnées...</li> <li>• Organismes habilités/responsables du contrôle, de la certification, de l'accréditation...</li> <li>• Étapes étudiées en fonction du type de structure (établissements de santé, services à la personne, ESSMS...) et du contexte</li> <li>• Méthodes et outils : démarche de résolution de problème, roue de Deming, feuille de relevé de données, diagramme de Pareto, diagramme causes/effet, charte, référentiel, guide de bonnes pratiques, audit...</li> <li>• Gestion/pilotage de la qualité (processus, procédures, protocoles, contrôle de l'efficacité...)</li> </ul>
<p><b>Commentaires sur démarche de projet et démarche qualité</b></p>	<p>La démarche d'étude est au service de ces deux démarches. Certaines étapes mentionnées ci-dessus peuvent être abordées dans un ordre différent en fonction du projet ou de la démarche qualité. La cohérence des différentes étapes est le point essentiel de la démarche.</p> <p>On insistera sur l'importance d'obtenir l'adhésion des acteurs à ces démarches en s'appuyant sur les techniques de gestion d'équipes. Il est également possible de travailler sur des éléments d'appels à projets.</p>

## ● **Bloc de compétences 3 : Contribuer à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire en vue de concevoir des réponses adaptées aux enjeux de société**

---

### ○ **Finalité du BC3**

Dans ce bloc, le technicien doit comprendre comment la structure participe à la réponse aux besoins et demandes d'un public sur un territoire, dans le cadre de la déclinaison des politiques publiques.

Il s'agit de positionner le technicien supérieur dans un territoire et une structure afin d'en appréhender les enjeux.

C'est la dimension collective des réponses aux besoins qui est envisagée ici et non pas la mise en œuvre pratique d'une réponse individuelle (traitée en bloc 1).

### ○ **Mise en œuvre de l'enseignement du BC3**

#### ➤ **Organisation générale**

Les compétences du BC3 sont évaluées dans l'épreuve E4, politiques de la structure et territoire (coefficient 5).

Dans tous les cas, il s'agit d'une épreuve ponctuelle écrite de 4 h.

En première année, l'horaire hebdomadaire est de 7 h 30 :

- Cours en division entière : 4 h 30
- TD en ½ classe : 3 h

En seconde année, l'horaire hebdomadaire est de 5 h 30 :

- Cours en division entière : 2 h 30
- TD en ½ classe : 3 h

Il est essentiel que les TD se déroulent en salle informatique avec accès Internet.

Les TD sont l'occasion pour les étudiants de comprendre l'application concrète des politiques sur un territoire.

Les TD doivent être contextualisés afin de traiter, entre autres :

⇒ les caractéristiques :

- de la structure (statut, missions...)
- du territoire (économiques, géographiques, etc...)
- du public (données sociodémographiques, analyse de besoin...)
- de l'offre de prestations et de services (la mise en œuvre locale des politiques sanitaires et sociales, la mise en œuvre de réponses spécifiques au territoire)

⇒ les réponses aux besoins du public, à travers :

- les rapports entre acteurs (formels et informels)
- les modalités de coopération, coordination, régulation
- les réseaux (de santé, de soins, d'acteurs sociaux, etc...)
- les plateformes (territoriales d'appui, 360, etc...)

⇒ la proposition argumentée :

- de développer l'offre de la structure (la renforcer, l'élargir, l'adapter...)
- de transposer une offre existante (sur un autre territoire, dans une autre structure)
- de mettre en place une nouvelle offre ou une expérimentation, éventuellement en partenariat

➤ **Savoirs associés : précisions**

La programmation de ce bloc est à penser en parallèle avec d'autres blocs de compétences.

Par exemple :

- ⇒ BC3/BC1 : le cadre juridique de la contractualisation est traité en BC3 et sa mise en œuvre avec les personnes accompagnées est réalisée en BC1 ;
- ⇒ BC3/BC1 : les besoins de santé des populations étudiés en BC3 prennent appui sur l'étude des répercussions des principales pathologies des personnes accompagnées du BC1 ;
- ⇒ BC3/BC2 : la proposition d'une nouvelle prestation ou service peut être envisagée dans le cadre d'une démarche de projet.

<b>§ Savoirs associés</b>	<b>Indications</b>
Droits des usagers	<ul style="list-style-type: none"><li>• Notions de base : les sources du droit et leur hiérarchie</li><li>• Droits des usagers : contenu, évolution du cadre juridique, accès aux droits, particularités en période de crise...</li><li>• Contractualisation entre les usagers et la structure, politiques d'activation : intérêts, limites et place des usagers</li></ul>
Identité sociale, stigmatisation sociale, intégration et exclusion sociales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identité sociale : construction identitaire, groupe social et dynamique identitaire (notion de groupe, de culture, influence et tension entre l'individu et le groupe), dynamique de la relation sociale (interaction sociale, groupe d'appartenance, de référence, stratégie pour se reconstituer une identité positive...)</li><li>• Représentation sociale : stéréotypes, catégorisation, préjugés, discrimination, stigmatisation sociale</li><li>• Insertion et intégration sociale, exclusion et inclusion</li></ul>

Contexte et données socio-démographiques	<p><i>L'objectif n'est pas de mener une étude exhaustive de chaque politique, mais d'en favoriser la compréhension lors des approches contextualisées.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiques catégorielles : en faveur des familles et de l'enfance, des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des malades...</li> <li>• Politiques transversales : politiques de cohésion sociale : politique de l'emploi, de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, de la ville, du logement et de l'hébergement, d'accueil et d'intégration (migrants et gens du voyage), politique de santé publique</li> </ul> <p><i>Les points suivants servent à donner un cadre de référence pour la connaissance des différentes politiques catégorielles et transversales :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoins des populations en fonction de leur caractérisation (aspects sanitaires, psychologiques, sociologiques, culturels, économiques et démographiques...)</li> <li>• Politiques aux différents échelons (international, européen, national et local), plans, programmes, schémas...</li> <li>• Statut juridique et missions des différents acteurs institutionnels, associatifs, libéraux ; financement ; coopération et réseau</li> <li>• Offres de prestations sociales en lien avec le public (caractéristiques globales de la prestation, principales conditions d'éligibilité et d'attribution...)</li> <li>• Offres de services en lien avec le public (principales caractéristiques des services, conditions d'accès, complémentarité...)</li> <li>• Relation entre offre et demande : place de l'utilisateur, effet recherché de l'offre, impact de la demande sur l'institution, non recours...</li> </ul> <p>Pour la compréhension des politiques, il est nécessaire d'en cerner les enjeux aux travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des choix effectués (priorités, organisation et maillage territorial...)</li> <li>• des incidences des choix politiques (financières, organisationnelles...)</li> </ul> <p>La protection sociale peut être abordée soit, par un focus spécifique, soit de manière intégrée dans les politiques catégorielles et transversales. Dans les 2 hypothèses, il est nécessaire d'aborder au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• finalités, construction, principes fondateurs des politiques de sécurité sociale, d'aide et d'action sociale, notions d'équité et d'égalité,</li> <li>• organisation, financement et prestations proposées.</li> </ul>
Analyse de la demande et du besoin des publics, relation entre offre et demande	
Politiques sanitaires, sociales et dispositifs aux différents échelons	
Établissements sanitaires, sociaux, médico-sociaux et réseaux	
Notions de prestations et services, diversité des prestations et services	
Accès aux prestations, offres de services	

**Commentaires :**

Pour permettre aux étudiants de se repérer dans les deux types d'approches, il est important d'aborder sur une même année à la fois des politiques catégorielles et transversales.

Certaines notions pourront être étudiées de façon générale, avant de les contextualiser au regard des politiques menées (besoins et demandes, organisation administrative des pouvoirs publics...).

La protection juridique des majeurs peut faire l'objet d'un focus afin de faciliter l'intégration des étudiants sur certains lieux de stage.

Les étudiants doivent connaître l'ordre de grandeur des principales prestations et non pas leur montant exact. Les modalités de calcul des prestations abordées avec les étudiants n'ont ni une finalité de connaissance, ni une finalité technique mais servent à mener une réflexion sur les demandes des publics et les réponses possibles de la structure ou de ses partenaires.

## ● Bloc de compétences 4 : Collaborer à la gestion de la structure et du service en vue de s'adapter à l'évolution prévisible des métiers et promouvoir la qualité de vie au travail

---

### ○ Finalité du BC4

Dans le BC4, les différentes activités mises en œuvre par le technicien supérieur SP3S sont destinées à accompagner la gestion de la structure et les salariés qui la composent. Même si le technicien supérieur SP3S n'a pas vocation à être un comptable ou expert financier de la structure, il doit cependant être en appui à la direction dans les domaines de la gestion comptable et financière et collaborer à la prise de décision.

Au niveau des ressources humaines, il accompagne avec une certaine autonomie le salarié tout au long de son parcours professionnel dans la structure. Il contribue aussi à l'analyse de l'évolution des métiers et des conditions de travail. Il doit être force de proposition quant à l'évolution des compétences et l'amélioration de la qualité de vie au travail.

### ○ Mise en œuvre de l'enseignement du BC4

L'enseignement du BC4 est assuré par un ou plusieurs professeurs (cf recommandation *infra*) qui doivent travailler en concertation avec les professeurs intervenant sur les autres blocs de compétences.

#### ➤ Organisation générale

Les compétences du BC4 sont évaluées dans l'épreuve E3, Gestion de la structure et du service (coefficient 4). Il s'agit d'une épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 3 h 30.

En première année, l'horaire hebdomadaire est de 3 h :

- Cours en division entière : 1 h 30
- TD en ½ division : 1 h 30

En seconde année, l'horaire hebdomadaire est de 4 h :

- Cours en division entière : 3 h
- TD en ½ division : 1 h

L'enseignement du BC4 doit être contextualisé, c'est-à-dire que chaque situation d'apprentissage positionne l'étudiant dans une structure, en précisant l'intitulé du poste occupé et les missions qui lui sont confiées. Il convient de veiller à ce que le contexte proposé, si possible local, soit suffisamment riche pour travailler plusieurs compétences. Les situations d'apprentissage proposées devront aussi être suffisamment diversifiées afin d'aborder les différentes dimensions du champ sanitaire et social : action sociale et protection sociale.

Le plan de formation pour assurer l'enseignement de BC4 doit être réfléchi sur les deux années de formation. Dans la mesure du possible, il est préconisé que le ou les mêmes

enseignants intervenant en première année garantissent la continuité pédagogique engagée en seconde année avec la promotion d'apprenants.

En effet, alors que l'ancien référentiel distinguait les heures dédiées à l'enseignement de la gestion administrative et financière d'une part et celles dédiées à l'enseignement des ressources humaines d'autre part, le nouveau référentiel n'opère plus une telle distinction. Par conséquent, il convient de travailler simultanément les apprentissages liés à la gestion financière et à la gestion des ressources humaines à partir de situations professionnelles données, reflet de la réalité de terrain.

Les heures de TD seront particulièrement dévolues à l'approfondissement des compétences et donneront l'occasion de travaux collaboratifs, ainsi que d'une utilisation plus conséquente de l'outil informatique.

➤ **Savoirs associés : précisions**

§ <b>Savoirs associés</b>	<b>Indications</b>
Statut juridique des organisations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreprises privées</li> <li>• Organisations publiques</li> <li>• Organisations de la société civile : associations, syndicats, fondations</li> </ul>
<p><b>Commentaires :</b>  <b>Seules les caractéristiques principales de chaque statut sont à étudier.</b>  <b>Il est conseillé de mobiliser des contextes professionnels faisant appel à la diversité des statuts juridiques</b> des organisations. Il est pertinent d'illustrer par des situations locales.</p>	
Relations collectives de travail et relations individuelles de travail	<p><b>Relations collectives de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statuts de droit privé et de droit public</li> <li>• Conventions et accords collectifs du travail</li> <li>• Représentation du personnel (instances de représentation)</li> <li>• Conflits collectifs (définition, formes de conflits, modalités de sortie des conflits)</li> </ul> <p><b>Relations individuelles de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat de travail, statut de la fonction publique (droits et obligations des parties)</li> <li>• Gestion du parcours professionnel (rémunération, formation, carrière professionnelle)</li> <li>• Sortie du travail temporaire ou définitive (congrés, suspension du travail, licenciement, démission, rupture conventionnelle, retraite...)</li> </ul>
Gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recrutement : définition des besoins, outils et modalités de recrutement</li> <li>• Accompagnement du personnel et amélioration de la performance (autoévaluation, entretiens annuel et professionnel)</li> <li>• Formation : définition des besoins (plan de développement des compétences), prise en compte des contraintes</li> </ul>



	<p>(organisationnelles, budgétaires, humaines, temporelles...) et des évolutions sociétales, modalités de mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivation du personnel (outils financiers et non financiers) et techniques d'animation</li> </ul>
Qualité de vie au travail, santé et sécurité au travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositions légales (durée du travail, annualisation du temps de travail, repos et congés...)</li> <li>• Risques professionnels (accidents de trajet, accidents de travail, maladies professionnelles, DUERP)</li> <li>• Évaluation du climat social (indicateurs sociaux)</li> <li>• Santé et sécurité au travail (TMS, risques psycho-sociaux, aménagement du poste de travail, prévention...)</li> <li>• Nouvelles formes d'organisation du travail (télétravail, travail en réseau...)</li> </ul>
Responsabilité sociétale des organisations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte par le secteur sanitaire et social des préoccupations sociales, environnementales, économiques dans la gestion des ressources humaines (égalité des chances, diversité et mixité, non-discrimination, motivation du personnel...)</li> </ul>
<p><b>Commentaires :</b>  Le socle minimal de connaissances est celui qui permet au candidat d'atteindre les indicateurs de réussite. Le niveau de compétence attendu n'est pas celui d'un spécialiste de RH.  Il est possible de mettre certains savoirs associés (notamment ceux liés à la qualité de vie au travail, santé et sécurité au travail) en lien avec le bloc de compétence 1.</p>	
Comptabilité financière, comptabilité de gestion	<p><b>Comptabilité financière :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents comptables de synthèse (bilan et compte de résultat)</li> <li>• Suivi des règlements (dont lettrage)</li> <li>• Suivi et contrôle des comptes bancaires (dont rapprochement bancaire)</li> <li>• Réalisation de factures (prestations de services)</li> <li>• Collecte des informations nécessaires à la préparation de la paie et modalités de calcul des principales composantes</li> <li>• Connaissance de la réglementation en vigueur relative à la gestion des pièces comptables (factures, bulletins de paie...)</li> </ul> <p><b>Comptabilité de gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcul et analyse des coûts partiels (coûts variables et coûts fixes) : compte de résultat par variabilité, seuil de rentabilité, point mort</li> <li>• Caractéristiques des différents modes de financement de l'activité et de l'investissement</li> <li>• Réalisation et analyse de budgets et de plans de financement</li> </ul>

<p>Analyse de données statistiques, ratios économiques et financiers</p>	<p><b>Données statistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils d'analyse : moyennes, médiane, fréquence, étendue, écart type (valeur fournie), taux d'évolution, taux de répartition</li> <li>• Analyse des résultats et propositions d'améliorations</li> </ul> <p><b>Ratios économiques et financiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableaux de bord</li> <li>• Indicateurs d'activité (chiffre d'affaires, nombre de prestations réalisées, panier moyen, kilométrage parcouru par les aides à domicile...), de performance (résultat, rentabilité, taux de charge...), de situation financière (taux d'endettement...)</li> <li>• Analyse des indicateurs dans le temps et l'espace et propositions d'améliorations</li> </ul>
<p><b>Commentaires :</b></p> <p>Le socle minimal de connaissances est celui qui permet au candidat d'atteindre les indicateurs de réussite. Le niveau de compétence attendu n'est pas celui d'un spécialiste de la comptabilité et de la gestion.</p> <p>L'utilisation du tableur et de logiciels professionnels est à privilégier mais, en vue de l'épreuve ponctuelle, les étudiants doivent pouvoir effectuer des calculs avec uniquement la calculatrice.</p>	

Les tableaux 1 à 5 en annexe mettent en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles la personne titulaire du diplôme pourra être confrontée dans l'exercice de son métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches en langue étrangère.

## ○ Annexe

<b>Tableau 1 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE PRODUCTION ORALE EN CONTINU</b>			
<b>Exemples de tâche professionnelle</b>	<b>Niveaux</b>	<b>Exigences associées à la tâche</b>	<b>Exemples de situation professionnelle</b>
Annoncer une décision prise par une ou un responsable	B1 : peut faire de très brèves annonces préparées même avec une intonation et un accent étrangers. B2 : peut faire des annonces sur la plupart des sujets avec clarté et spontanéité.	Respecter l'information à transmettre. Adapter l'annonce au contexte et à l'auditoire.	Dans le cadre d'un projet, la personne titulaire du diplôme assiste la personne pilote du projet qui a pris une décision quant à la suite à donner au projet. Dans le cadre d'un déplacement, la personne titulaire du diplôme peut s'adresser à un hôtel ou un prestataire pour indiquer des modifications voire des annulations et régler les modalités administratives qui en découlent.
Présenter oralement une information Rendre compte d'un travail réalisé	B1 : peut faire une description directe et non compliquée en la présentant comme une succession linéaire de points. B2 : peut faire une description claire, structurée et détaillée.	Utiliser des auxiliaires de présentation divers (diaporamas, vidéos, tutoriels, etc.) Rendre le propos clair par des synthèses partielles, la mise en évidence des parties de l'exposé, le recours à des illustrations ou graphiques. Rendre l'auditoire actif en suscitant des demandes d'élucidation, d'explication complémentaire ou une discussion à des moments précis de l'exposé	Lors de l'accueil de clients étrangers, la personne titulaire du diplôme présente son entreprise, son activité et l'organisation de sa structure. Elle peut présenter les aspects techniques mais également liés à la sécurité du site, des procédures à respecter. Dans le cadre d'un projet, la personne titulaire du diplôme rend compte à un collaborateur ou une collaboratrice d'une filiale à l'étranger de l'avancement du projet (tâches finalisées, imprévus rencontrés, proposition de solutions). Dans une situation d'urgence (intrusion, attentats, etc.), la personne titulaire du diplôme peut donner des informations de sécurité compréhensibles pour la clientèle étrangère. La personne titulaire du diplôme adapte les capsules de présentation sur des chaînes de vidéos en ligne pour la clientèle internationale.

<p>Argumenter pour aider à la prise de décision Expliquer à des partenaires les raisons d'une décision prise par une ou un responsable</p>	<p>B1 : peut développer une argumentation suffisante pour se faire comprendre, peut donner brièvement raisons et explications relatives à des opinions, projets et actions, peut faire un exposé simple, direct et préparé et sait expliciter les points importants avec précision.</p> <p>B2 : peut développer une argumentation claire avec des arguments secondaires et exemples pertinents, peut enchaîner des arguments avec logique, peut expliquer un point de vue sur un problème en donnant les avantages et les inconvénients d'options diverses.</p>	<p>Faire une présentation organisée : mettre en évidence les avantages et les inconvénients d'une option. Savoir s'exprimer à partir de notes succinctes. Savoir rapporter des données chiffrées (proportions, dates, etc.). Savoir hiérarchiser les informations de manière à établir un plan cohérent. Savoir souligner les relations logiques dans le discours : changement d'orientation, compléments, illustrations. Connaître les formes linguistiques utiles pour argumenter : expression de l'opinion, de l'accord/désaccord, du contraste, de la cause, de la conséquence, etc.</p>	<p>Au sein d'un groupe de travail, la personne titulaire du diplôme assiste sa ou son responsable hiérarchique et présente un diagnostic de la situation et propose des solutions en mettant en évidence les avantages et les inconvénients de chacune d'elle de manière à aider à la prise de décision. Une fois la décision arrêtée, elle l'explique aux partenaires concernés. La personne titulaire du diplôme peut assister sa ou son responsable hiérarchique pour animer une réunion avec des participants étrangers. Elle peut introduire la réunion (objectifs, ordre du jour) et/ou conclure la réunion (synthèse des échanges, solutions retenues, etc.).</p>
--	---	--	--

**Tableau 2 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE D'INTERACTION ORALE**

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
<p>Participer à un entretien</p>	<p>B1 : peut répondre aux questions mais peut avoir besoin de faire répéter. Peut exprimer poliment un accord ou un désaccord, donner brièvement des raisons et explications, fournir des renseignements concrets mais avec une précision limitée.</p> <p>B2 : peut répondre aux questions avec aisance. Peut prendre l'initiative lors d'un entretien en résumant ce qu'il a compris et en approfondissant les réponses intéressantes.</p>	<p>Savoir intervenir sur des sujets appropriés de façon à entretenir une conversation informelle n'entraînant aucune tension. Savoir intervenir de manière adéquate en utilisant les moyens d'expression appropriés. Savoir commencer un discours, prendre la parole au bon moment et terminer la conversation quand on le souhaite même si c'est parfois sans élégance. Savoir varier la formulation de ce que l'on souhaite dire. Savoir expliciter une idée, un point précis, corriger une erreur d'interprétation, apporter un complément d'information. Savoir formuler une demande, donner une information, exposer un problème, intervenir avec diplomatie. Savoir utiliser des expressions toutes faites pour gagner du temps, pour formuler son propos et garder la parole. Savoir donner suite à des déclarations faites par d'autres interlocuteurs et en</p>	<p>Lors d'une réunion de travail avec un partenaire étranger, la personne titulaire du diplôme échange pour organiser le déplacement d'une personne de son équipe. Une collaboratrice ou un collaborateur de l'équipe peut déléguer à la personne titulaire du diplôme la prise en charge d'un prestataire étranger afin de recueillir les informations nécessaires et éventuellement négocier avec ce dernier. La ou le responsable hiérarchique peut confier à la personne titulaire du diplôme l'accueil d'une candidate étrangère ou d'un candidat étranger pour un recrutement.</p>

		<p>faisant des remarques à propos de celles-ci pour faciliter le développement de la discussion. Savoir soutenir la conversation sur un terrain connu en confirmant sa compréhension, en invitant les autres à participer...</p> <p>Savoir poser des questions pour vérifier que l'on a compris ce que le locuteur voulait dire et faire clarifier les points équivoques. Confirmer que l'on a compris et inviter les autres à participer. Savoir s'adapter aux changements de sujet, de style et de tons rencontrés normalement au cours de la formation.</p>	
<p>Communiquer au téléphone ou en face à face</p>	<p>B1 : peut échanger avec une certaine assurance, un grand nombre d'informations sur des sujets courants, discuter la solution de problèmes particuliers, transmettre une information simple et directe et demander plus de renseignements et des directives détaillées. Peut prendre rendez-vous, gérer une plainte, réserver un voyage ou un hébergement et traiter avec des autorités à l'étranger. Peut exprimer la surprise, la joie, la tristesse, la curiosité et l'indifférence et exprimer ces sentiments mais éprouve encore des difficultés à formuler exactement ce qu'il veut dire</p> <p>B2 : peut transmettre avec sûreté une information détaillée, décrire de façon claire une démarche et faire la synthèse d'informations et d'arguments et en rendre compte, peut esquisser clairement à grands traits une question ou un problème, faire des spéculations sur les causes et les conséquences et mesurer les avantages et les inconvénients des différentes approches, Peut mener une négociation pour trouver une solution à un problème (plainte,</p>		<p>La personne titulaire du diplôme accueille des partenaires étrangers et les dirige vers leurs interlocutrices et interlocuteurs. Pour gérer l'approvisionnement en fournitures de son service, la personne titulaire du diplôme s'adresse à un fournisseur étranger pour demander le tarif de produits. Lors de la réception d'un appel téléphonique, la personne titulaire du diplôme réalise un filtrage de l'appel en respectant les consignes de sa ou son responsable hiérarchique. Lors de l'accueil d'un groupe étranger dans le cadre par exemple de tourisme industriel, la personne titulaire du diplôme peut échanger avec le groupe sur l'histoire de l'entreprise et son implantation dans un lieu géographique. Lors d'un déplacement à l'étranger de responsables ou de collaboratrices ou collaborateurs, la personne titulaire du diplôme peut intervenir par téléphone auprès des autorités pour traiter une situation liée au transport de matériel auprès de services de douanes, consulat, service de police, etc.</p>

	recours) Peut exprimer des émotions et justifier ses opinions.		
--	--	--	--

**Tableau 3 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE COMPRÉHENSION DE L'ORAL**

<b>Exemples de tâche professionnelle</b>	<b>Niveaux</b>	<b>Exigences associées à la tâche</b>	<b>Exemples de situation professionnelle</b>
Comprendre une information ou une demande d'information en face à face ou au téléphone pour être en mesure de se renseigner, s'informer ou réagir en conséquence dans le cas par exemple d'une réclamation	B1 : peut comprendre l'information si la langue est standard et clairement articulée. Peut suivre les points principaux d'une discussion conduite dans une langue simple. B2 : peut comprendre en détail les explications données au téléphone ainsi que le ton adopté par l'interlocuteur et son humeur. Peut suivre une conversation qui se déroule à vitesse normale mais doit faire des efforts.	Anticiper la teneur du message à partir d'indices situationnels ou de la connaissance préalable que l'on a de l'interlocuteur ou du sujet de la conversation à tenir de façon à orienter son écoute. Dédire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, etc.).	La personne titulaire du diplôme accueille ou reçoit un appel d'un partenaire étranger et doit comprendre son besoin. La personne titulaire du diplôme contacte un prestataire ou un fournisseur pour lui faire part d'un oubli ou d'une erreur. La personne titulaire du diplôme doit pouvoir renseigner une ou un salarié sur la réservation d'un hébergement ou encore d'un moyen de transport. Comprendre des annonces et des messages oraux dans un lieu public ou sur un répondeur pour s'orienter, obtenir des renseignements
Comprendre des consignes pour effectuer une tâche	B1 : Peut comprendre en détail des informations techniques simples.  B2 : Peut comprendre en détail des annonces et messages courants à condition que la langue soit standard et le débit normal.	Pour des annonces : – repérer les informations essentielles dans un environnement sonore bruyant (cas d'annonces dans des lieux publics), - repérer les marqueurs indiquant un ordre d'exécution (tout d'abord, ensuite, après avoir fait ceci, enfin, etc.), — repérer les données chiffrées (dates, heures, porte, quai, numéro de train ou de vol), Pour des consignes : – maîtriser les formes verbales utiles (impératifs, infinitifs). <i>Dans cette tâche d'interaction c'est la partie compréhension qui est traitée ici. Pour la partie expression, se reporter à la tâche correspondante dans le tableau : interaction orale.</i>	La personne titulaire du diplôme écoute un message téléphonique laissé par un partenaire étranger et rend compte de l'appel à sa ou son responsable hiérarchique.
Comprendre des documents audio-visuels par exemple en relation avec le domaine professionnel, pour s'informer	B1 : peut comprendre les points principaux B2 : peut comprendre le contenu factuel et le point de vue adopté dans des émissions de télévision ou des vidéos relatives à son domaine d'intervention.	Dédire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, images...). Repérer les différents locuteurs et leurs relations.	La personne titulaire du diplôme visualise une vidéo sur le site d'un hôtel pour préparer le déplacement d'une personne de son équipe. Elle peut également travailler sur des applications d'une région, d'une ville et transmettre les informations

			(applications de météo ou météo, etc.). Elle peut également s'informer des travaux de clients ou concurrents à partir des présentations sur des chaînes de présentation en ligne et sur les réseaux sociaux.
--	--	--	--

<b>Tableau 4 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE COMPRÉHENSION DE DOCUMENTS ÉCRITS</b>			
<b>Exemples de tâche professionnelle</b>	<b>Niveaux</b>	<b>Exigences associées à la tâche</b>	<b>Exemples de situation professionnelle</b>
<p>Lire de courts écrits quotidiens, des documents d'entreprise, des instructions, la correspondance professionnelle, pour trouver une information exécuter une tâche ou réagir en conséquence</p>	<p>B1 : peut comprendre l'essentiel et prélever les informations pertinentes nécessaires à une réutilisation, les classer à condition que les documents soient courts et directs. Peut comprendre le mode d'emploi d'un appareil, le mode opératoire d'un logiciel s'il est direct, non complexe et clairement rédigé. B2 : peut comprendre dans le détail des instructions longues et complexes (mode d'emploi, consignes de sécurité, description d'un processus ou d'une marche à suivre). Peut exploiter des sources d'information multiples afin de sélectionner les informations pertinentes et en faire la synthèse.</p>	<p>Adapter la méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple). Repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol. Retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel. Pour la correspondance : – repérer expéditeur, destinataire, — identifier le problème posé.</p>	<p>La personne titulaire d'un diplôme reçoit d'un partenaire étranger un courriel destiné à sa ou son responsable hiérarchique. Elle recherche sur la toile (web) un produit pour gérer l'approvisionnement en fournitures de son service.</p>
<p>Lire des articles de presse et des documents divers (essais, témoignages...) en relation ou non avec l'activité de l'entreprise pour s'informer au sujet du pays étranger</p>	<p>B1 : reconnaître les points significatifs dans un article de journal direct et non complexe. B2 : identifier rapidement le contenu et la pertinence d'une information, obtenir des renseignements dans des articles spécialisés, comprendre des articles sur des problèmes contemporains et dans lesquels les auteurs adoptent une position ou un point de vue.</p>	<p>Prendre rapidement connaissance du contenu d'un article grâce au titre, au sous-titre, au paragraphe introductif et à la conclusion. Repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol. Retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel. Savoir identifier les intentions de l'auteur et distinguer les faits des opinions.</p>	<p>Dans le cadre de sa veille informationnelle, La personne titulaire d'un diplôme est abonnée à une lettre d'information (newsletter) en langue étrangère. La personne titulaire d'un diplôme suit l'actualité de l'entreprise et de ses concurrents sur les réseaux sociaux et la toile (web).</p>

<b>Tableau 5 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE PRODUCTION ET INTERACTION ÉCRITES</b>			
<b>Exemples de tâche professionnelle</b>	<b>Niveaux</b>	<b>Exigences associées à la tâche</b>	<b>Exemples de situation professionnelle</b>
<p>Rédiger des documents professionnels pour communiquer avec des</p>	<p>B1 : peut apporter une information directe. B2 : peut rédiger des courriers</p>	<p>Connaître les différents types de courriers : structure, présentation,</p>	<p>La personne titulaire du diplôme rédige un courriel pour demander des</p>

clients, fournisseurs ou des prestataires	de façon structurée en soulignant ce qui est important et en faisant des commentaires.	mise en page. Disposer de modèles de documents. Savoir écrire les dates. Savoir utiliser les formules d'usage. Savoir développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents, savoir enchaîner des arguments avec logique, savoir-faire une contre-proposition. Contrôler sa production a posteriori.	renseignements à un prestataire. Elle joint un cahier des charges détaillant le besoin. Elle rédige un article en langue étrangère publié sur le réseau social d'entreprise. Elle répond à un message posté sur le forum de l'espace de travail collaboratif en langue étrangère. Elle assure la visibilité de l'entreprise sur les réseaux sociaux en partageant des informations en langue étrangère.
Rédiger des notes et des messages à destination d'un tiers pour transmettre des informations, donner des consignes.	B1* : peut prendre un message concernant une demande d'information, l'explication d'un problème, peut laisser des notes qui transmettent une information simple et immédiatement pertinente à des employés, des collaborateurs, des collègues, un supérieur, etc. en communiquant de manière compréhensible les points qui lui semblent importants.  <i>* Il n'existe pas de descripteur pour le niveau B2. C'est donc le descripteur pour le niveau B1 qui est pris comme référence.</i>	Formuler de façon concise. Mettre en évidence l'essentiel.	La personne titulaire du diplôme a reçu une consigne qu'elle doit transmettre à un partenaire étranger. La personne titulaire du diplôme doit rédiger ou traduire une courte note d'information à destination de collaboratrices et collaborateurs étrangers. Elle peut mettre un jour un document en ligne qui ne serait pas actualisé (visa, demande ESTA ou autres pour les pays hors de l'union européenne).
Préparer des supports de communication	B1 : peut écrire des descriptions détaillées et articulées. Des erreurs de langue subsistent mais ne gênent pas la lecture. B2 : peut écrire des descriptions claires et détaillées. Les erreurs de syntaxe sont rares et corrigées à la relecture.	Analyser les consignes afin d'identifier les mots clés qui vont renseigner sur le type d'écrit à produire (décrire, argumenter, comparer, expliquer, raconter), et l'objectif de la description (présenter de façon neutre, convaincre, etc.). Mobiliser ses connaissances afin de prévoir la structure du document à produire, les idées, les moyens linguistiques pertinents. Contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté.	La personne titulaire du diplôme prépare un support en langue étrangère (diaporama ou autre) qui sera utilisé par les membres de son équipe lors d'un déplacement ou d'une réunion avec des partenaires étrangers.
Rédiger une synthèse d'informations à partir de sources diverses	B1 : peut résumer une source d'information factuelle et donner son opinion.  B2 : peut synthétiser des informations et des	Prendre des notes organisées. Rédiger de façon hiérarchisée à partir de notes. Synthétiser en fonction d'axes prédéterminés. Savoir faire ressortir les articulations	La personne titulaire du diplôme est chargée de réaliser le compte-rendu d'une réunion en langue étrangère.



	arguments issus de sources divers (oral et/ou écrites pour en rendre compte).	du discours : marques des enchaînements logiques d'une partie à une autre, d'une sous-partie à une autre, marque de la concession, du contraste. Contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté.	
--	---	--	--

### ○ Finalité des stages

Code de l'éducation — Art L124-1 :

Les périodes de formation en milieu professionnel et les stages correspondent à des périodes temporaires de mise en situation en milieu professionnel au cours desquelles l'élève ou l'étudiant acquiert des compétences professionnelles et met en œuvre les acquis de sa formation en vue d'obtenir un diplôme ou une certification et de favoriser son insertion professionnelle. Le stagiaire se voit confier une ou des missions conformes au projet pédagogique défini par son établissement d'enseignement et approuvées par l'organisme d'accueil.

### ○ Mise en œuvre des stages

Chaque établissement élaborera, conformément à l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux conventions de stage dans l'enseignement supérieur, un livret de stage contenant notamment :

- ⇒ la convention de stage
- ⇒ l'attestation de stage
- ⇒ le document permettant au stagiaire d'évaluer la qualité de l'accueil dont il a bénéficié au sein de la structure
- ⇒ l'auto-évaluation de l'atteinte des objectifs par le stagiaire
- ⇒ la fiche d'évaluation qualitative renseignée par le maître de stage

Un livret peut être réalisé pour chacune des années ou regrouper l'ensemble des documents des deux années.

### ○ Finalité des actions professionnelles

Les actions développées pendant ce temps de formation présentent un caractère professionnel.

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.

Les objectifs sont définis en équipe pédagogique afin de mettre en œuvre des compétences professionnelles développées dans les blocs. Une attention particulière sera accordée au savoir-être.

Elles peuvent s'inscrire dans le cadre de la réponse à des besoins identifiés par des structures partenaires de l'établissement de formation. Aussi, le choix des compétences mobilisées peut être induit par les opportunités d'actions proposées par les partenaires.

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 :**

- ⇒ Construire le positionnement professionnel de l'étudiant à travers la compréhension du référentiel et des missions du technicien SP3S
- ⇒ Développer la connaissance de l'offre territoriale, de son maillage afin de faciliter notamment la recherche de stage
- ⇒ Rechercher, préparer et exploiter les stages
- ⇒ Favoriser des rencontres avec des professionnels des secteurs d'activité du champ du BTS
- ⇒ Réaliser des projets ou des actions en réponse à un besoin en lien avec une structure partenaire

## ○ Mise en œuvre des actions professionnelles

### ➤ Organisation générale

Les compétences mises en œuvre dans le cadre des actions professionnelles sont transversales à l'ensemble de la formation.

Elles peuvent, le cas échéant, servir de situation support pour l'élaboration d'une des fiches techniques élaborées pour l'épreuve E5.

En première année, l'horaire hebdomadaire est de 2 h :

- TD en ½ classe : 2 h

En seconde année, l'horaire hebdomadaire est de 2 h 30 :

- TD en ½ classe : 2 h 30

Les actions professionnelles peuvent se dérouler :

- ⇒ en établissement et dans ce cas, les TD se déroulent en salle informatique avec accès Internet ;
- ⇒ à l'extérieur de l'établissement (par exemple lors de la participation à des projets en partenariat avec des structures...).

Ces actions pourront être menées de manière individuelle ou collective par les étudiants.

Une même action professionnelle peut donner lieu à une répartition des tâches au sein du groupe, ou plusieurs actions professionnelles différentes peuvent être menées en parallèle par les étudiants.



## LES ÉPREUVES CERTIFICATIVES

Selon le référentiel d'évaluation, les épreuves peuvent se dérouler sous forme ponctuelle ou en CCF.

L'évaluation par CCF est réalisée par les formateurs. Elle se déroule sur le lieu de formation au moment où les candidats ont atteint le niveau requis ou ont bénéficié des apprentissages nécessaires et suffisants pour aborder une évaluation certificative.

### Épreuve E3 : gestion de la structure et du service

---

Le sujet de l'épreuve ponctuelle se présentera sous la forme :

- ⇒ d'un contexte professionnel
- ⇒ d'un ensemble de questions au sein de deux ou trois missions
- ⇒ d'une base documentaire (annexes) d'une dizaine de pages

Il est essentiel que le sujet de l'épreuve ainsi que les différentes questions posées évaluent exclusivement des compétences en lien avec le BC4.

Il convient de veiller à l'existence d'un véritable lien entre les différentes missions et questions du sujet.

Le candidat est positionné en tant que professionnel lors de la réalisation des différentes missions.

Pour les candidats amenés à passer cette épreuve en CCF (CCF étendu), deux situations d'évaluation d'un maximum de 2 heures sont à construire. Chaque situation d'évaluation s'appuiera sur un contexte professionnel, un ensemble de questions (de préférence autour de deux missions) et une base documentaire d'environ 5 pages. A l'issue des 2 situations d'évaluation, les 3 compétences du BC4 doivent être évaluées.

Il est attendu du candidat une connaissance de toutes les politiques, listées dans ce document. Généralement, ces informations ne figureront pas dans le sujet, puisque le candidat doit être en capacité de les mobiliser.

En revanche, le sujet présentera les éléments liés au contexte :

- ⇒ la thématique et le public cible
- ⇒ une structure et le territoire dans lequel elle se situe
- ⇒ le cas échéant, l'offre de prestations et de services spécifiques au territoire concerné et éventuellement à d'autres territoires ou structures.

Le sujet sera composé :

- ⇒ d'un contexte
- ⇒ d'une ou plusieurs consignes reliées entre elles et cohérentes au regard de la thématique du sujet
- ⇒ d'une base documentaire (annexes)

Les candidats seront évalués au travers des indicateurs de réussite en lien avec les compétences du BC3.

## ● Épreuve E5 : accompagnement et coordination du parcours de la personne

L'épreuve E5 consistait jusqu'à présent pour le candidat, positionné dans une structure, à répondre à une problématique globale par la mise en œuvre de techniques et démarches professionnelles sur outil informatique.

Désormais, l'épreuve prend appui :

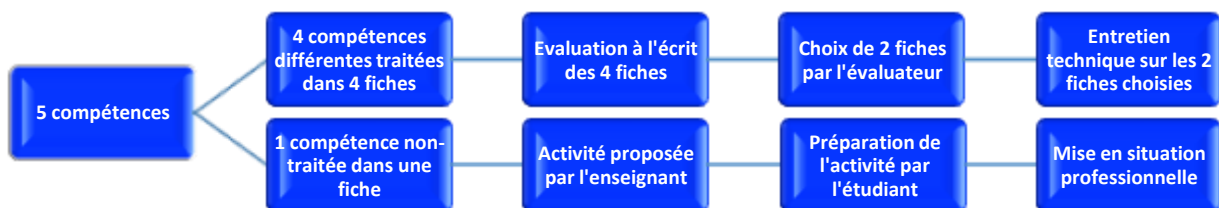
- ⇒ sur des activités professionnelles réalisées et présentées par le candidat, issues de son immersion en milieu professionnel ou des actions professionnelles
- ⇒ sur une mise en situation professionnelle proposée par l'évaluateur

Le candidat doit présenter 4 activités qui donnent lieu à 4 fiches techniques, chacune porte sur une compétence différente du BC1.

Préférentiellement, ces 4 activités sont choisies dans le milieu professionnel (stages de 1ère et 2nde année, lieu d'emploi ou d'apprentissage). Cependant, une des activités choisies peut être menée lors des actions professionnelles de 1ère ou 2nde année.

Les activités du RAP choisies par le candidat ont été obligatoirement mises en œuvre, en autonomie totale ou partielle, et non pas observées. Ces activités ont pu être menées de manière ponctuelle (situation professionnelle unique) ou récurrente.

### Déroulement de l'épreuve :



Toutes les compétences sont évaluées en binôme pour chaque partie de l'épreuve (évaluation des fiches techniques, de l'entretien technique, de la mise en situation professionnelle).

La notation se fait au travers des indicateurs de réussite, mais tous ne sont pas obligatoirement évalués pour tenir compte du contexte professionnel dans lequel l'activité a été menée. 10 % de la note de chaque partie de l'épreuve est consacrée à la qualité de l'expression orale et écrite ainsi qu'au respect des consignes de forme.

### ➤ Évaluation des fiches techniques

Chaque fiche technique comporte les mentions suivantes :

- l'identité du candidat (nom, prénom, date de naissance)
- la dénomination du BTS, le nom de l'épreuve et la session d'examen
- un titre
- la compétence visée
- la modalité de réalisation de l'activité (milieu professionnel ou actions professionnelles)

Les règles de présentation sont :

- maximum 2 pages dactylographiées numérotées
- Calibri ou Times New Roman
- taille 11
- interligne 1,25
- marges 1,5 cm

Chaque fiche peut comporter 1 ou 2 annexes pertinentes au regard de l'activité, qui permettent d'éclairer son analyse. Les annexes ne font pas l'objet d'une évaluation.

La fiche et les annexes doivent être anonymisées en ce qui concerne les personnes.

En CCF, le rendu des fiches et des annexes peut se faire sous format papier ou numérique, au choix de l'équipe pédagogique. En épreuve ponctuelle, les modalités de dépôts des fiches et de leurs annexes seront précisées dans la circulaire d'organisation nationale.

L'évaluation de chaque fiche se fait globalement par rapport aux indicateurs de la compétence. Les étudiants doivent donc s'approprier les indicateurs visés afin de construire leurs fiches.

La notation des fiches techniques est arrêtée avant l'entretien technique.

### ➤ Évaluation de l'entretien technique

L'entretien technique consiste en deux temps de 10 min portant chacun sur une des fiches choisies.

Le candidat ne réalise pas de présentation de ses fiches. L'entretien consiste à vérifier l'acquisition de la compétence à travers les indicateurs de réussite. Il ne s'agit pas d'une évaluation de connaissances, ces dernières devant être mobilisées au service de la démonstration du candidat.

L'entretien permet d'explicitier et d'argumenter la mise en œuvre de l'activité présentée ainsi que les choix effectués dans ce cadre. Le candidat pourra éventuellement s'appuyer sur des documents professionnels complémentaires en lien avec l'activité.

L'échange avec le jury peut porter sur tous les indicateurs de la compétence évaluée.



### ➤ Évaluation de la mise en situation professionnelle

La compétence ne faisant pas l'objet d'une fiche est évaluée lors de la mise en situation professionnelle.

Les évaluateurs proposent au candidat un sujet comportant :

- ⇒ un questionnaire professionnel qui définit la situation globale, la structure dans laquelle est positionné le technicien SP3S, ses missions et la compétence mobilisée
- ⇒ une ou plusieurs consignes de travail permettant d'évaluer des indicateurs de réussite
- ⇒ si nécessaire, des documents complémentaires

Selon le sujet, la réponse au questionnaire professionnel peut prendre la forme :

- ⇒ d'un jeu de rôle, qui peut être suivi par une analyse à travers un entretien avec le jury
- ⇒ d'une présentation du travail réalisé par le candidat pendant le temps de préparation, suivi d'une analyse à travers un entretien avec le jury

L'ensemble du travail réalisé par le candidat est évalué durant l'échange avec le jury.

La forme choisie pour la présentation du travail réalisé par le candidat doit être pertinente au regard de la consigne (par exemple, si le candidat doit élaborer un devis de prestations, seul ce devis est présenté sans support complémentaire).

Les consignes n'évaluant qu'une partie des indicateurs de réussite de la compétence, l'échange avec le jury peut porter sur d'autres indicateurs de la compétence évaluée, en lien avec la situation proposée.

BC 1 - Accompagner et coordonner le parcours de la personne au sein de la structure

→ en vue de lui permettre d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins et prenant en compte ses choix

### ÉPREUVE E5 - Coefficient 8

Accompagnement et coordination du parcours de la personne

01

#### 5 COMPÉTENCES À VALIDER

- 1 - Accueillir et accompagner la personne dans son parcours
- 2 - Mettre en œuvre et suivre la logistique administrative au service de la personne
- 3 - Coordonner, animer et encadrer des équipes pour répondre aux besoins de la personne
- 4 - Développer la relation client pour renforcer l'accès aux droits et aux services
- 5 - Mettre en œuvre une veille documentaire pour adapter son activité aux publics et aux contextes



#### PENDANT LES 2 ANNÉES DE FORMATION

02

#### MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DU RAP

EN AUTONOMIE TOTALE OU PARTIELLE (PAS EN OBSERVATION)

En stages / Emploi / Apprentissage

En actions professionnelles



#### POUR PRÉPARER L'ÉPREUVE

03

#### CHOIX DE 4 ACTIVITÉS POUR 4 DES 5 COMPÉTENCES

RÉALISATION D'UNE FICHE TECHNIQUE PAR ACTIVITÉ ▲ 1 maxi en actions pro

CHAQUE FICHE COMPORTE sur 2 pages maximum

- une présentation pertinente du contexte de l'activité
- une description de la mise en œuvre de l'activité par le candidat
- une analyse de la mise en œuvre de cette activité par le candidat, au regard des résultats attendus précisés dans le RAP
- annexe ?



#### L'ÉPREUVE - 75 min au 2nd semestre

04

#### UNE MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE - 55 min

1 BINÔME D'EXAMINATEURS :

1 enseignant de STMS + 1 professionnel ou un autre formateur

ÉVALUATION DE LA CINQUIÈME COMPÉTENCE (non choisie)

PRÉPARATION - 45 min

Questionnement professionnel avec réalisation d'activité(s) :

- accès à un poste informatique avec une connexion internet, une suite bureautique et des logiciels spécifiques

PRÉSENTATION DE LA RÉPONSE AU QUESTIONNEMENT - 10 min

05

#### UN ENTRETIEN TECHNIQUE - 20 min

Choix par les examinateurs de 2 des 4 fiches techniques

Échange de 10 min par fiche

06

#### ÉVALUATION

- Fiches techniques / 40 points = 10 par compétence
- Mise en situation professionnelle / 40 points = sur la 5<sup>ème</sup> compétence
- Entretien technique / 40 points

L'épreuve E6 évalue une des deux compétences suivantes :

- 2.1. Concevoir et mettre en œuvre une démarche de projet
- 2.2. Participer à la mise en œuvre d'une démarche qualité

L'objectif d'amélioration du service rendu, lors de la démarche de projet ou de la démarche qualité, s'entend par le service rendu directement ou indirectement à la personne accompagnée.

L'épreuve se divise en 2 parties :

- ⇒ l'évaluation du dossier écrit se réalise en binôme, en amont de la soutenance orale
- ⇒ l'évaluation de l'exposé du candidat et de l'entretien avec le jury

Au cours de l'exposé, le candidat peut s'appuyer sur un support de son choix.

Au cours de l'entretien, le candidat pourra éventuellement s'appuyer sur des documents professionnels complémentaires.

Les règles de présentation du dossier écrit, support de l'épreuve, sont :

- maximum 10 pages dactylographiées numérotées (hors annexes)
- maximum 5 pages d'annexes si nécessaire
- Calibri ou Times New Roman
- taille 11
- interligne 1,25
- marges 2 cm

Le candidat choisit une page de garde de son dossier écrit conforme à l'un des 2 modèles fournis par la circulaire d'organisation nationale.

Le dossier et les annexes doivent être anonymisés en ce qui concerne les personnes.

La notation se fait au travers des indicateurs de réussite, mais tous ne sont pas obligatoirement évalués. 10 % de la note de chaque partie de l'épreuve est consacrée à la qualité de l'expression écrite et orale et ainsi qu'au respect des consignes de forme.

### ● Matériel

---

- Imprimante A4/A3 couleur
- Scanner
- Ordinateurs portables ou fixes (dans 2 salles différentes) ou tablettes avec caméra et casque pour mise en place de visioconférence par les étudiants
- Vidéoprojecteur portable
- Téléphone
- Paperboard
- Relieuse
- Plastifieuse A4/A3
- Armoires de stockage
- Fournitures de bureau
- Présentoir porte-revues
- Ouvrages/revues

### ● Salles spécialisées

---

- Salles informatiques pour les TP et TD (exclure les salles spécialisées expérimentales même si elles sont équipées informatiquement)
- Salles modulables permettant des mises en situations professionnelles (accueil d'un usager et de sa famille, réunions d'équipe, entretien RH, gestion d'un flux usagers à un accueil type CPAM, prospection physique et à distance...)
- Espace étudiant dédié

### ● Logiciels (liste non exhaustive)

---

- Suite bureautique (traitement de texte, tableur-grapheur, gestionnaire de bases de données, logiciel de présentation)
- Logiciel de présentation assistée par ordinateur (PréAO)
- Un PGI ou un progiciel comptable si disponible dans l'établissement
- Logiciel de GED (archive personnelle...)
- Logiciel de planification de projet (Gantt Project, Project Libre, etc...)
- Logiciel de suivi de projet (Preffi 2.0 : <https://frapscentre.org/centre-de-ressources/preffi-2-0-v2/>)
- Logiciel de création, traitement et dépouillement des questionnaires (Sphinx, Ethnos, Lime Survey...)



### **BC 2 : Participer aux projets en lien avec les activités de la structure et à la démarche qualité en vue d'améliorer le service rendu**

*Liste non exhaustive :*

- Afnor certification santé et médico-social.  
[Site Web]. <<https://certification.afnor.org/secteur/sante-et-medico-social>>. (Consulté le 10/02/2022)
- Bossi Malafosse, J. & Bandon-Tourret, D. (2019). Lancer un projet e-santé - Acquérir les réflexes juridiques. Editions législatives
- Guide pratique-Démarche qualité de vie au travail dans les établissements médico-sociaux. (2021). Anact-Aract.  
[En ligne]. <[https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/gqvt\\_interactif.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/gqvt_interactif.pdf)>. (Consulté le 10/02/2022)
- Jaeger, M. & al. (2019). Diriger un établissement ou un service en action sociale et médico-sociale. (3<sup>e</sup> Éd.). Dunod
- Kivits, J. & al. (2016). Les recherches qualitatives en santé. Armand Colin. Collection : U sociologie
- Loubat J-R. (2019). Élaborer un projet d'établissement ou de structure en action sociale et médico-sociale. Dunod. Collection : Guides Santé Social
- Minvielle, É. & Rochaix, L. (2020). La Rémunération à la qualité. Praticiens, chercheurs en économie et en gestion. Regards croisés sur l'incitation financière à la qualité. Journal de gestion et d'économie de la santé, 4, 217-220
- Portail de l'HAS.  
[Site Web]. <<https://www.has-sante.fr/>>. (Consulté le 10/02/2022)
- Référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS. (2021). HAS.  
[En ligne]. <<https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/static.hospimedia.fr/documents/212106/6280/Re%CC%81fe%CC%81rentiel.pdf?1610537115>>. (Consulté le 10/02/2022)

**Contribuer à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire en vue de concevoir des réponses adaptées aux enjeux de société**

*Liste non exhaustive :*

- Aubin, E. (2021). Droit de l'aide et de l'action sociales. Gualino Eds
- Bergemon, H. & Castel, P. (2018). Sociologie politique de la santé. PUF
- Bras, P-L. & Tabuteau, D. (2021). Les assurances maladies. PUF
- Faberon, F. & al. (2018). Le droit de l'aide et de l'action sociale à la croisée des chemins. Editions Cujas
- Gacoin, D. (2019). Plateformes de services : enjeux stratégies, repères juridiques. ASH
- Hardy, J-P. & al. (2015). L'aide sociale aujourd'hui. (18ème édition). ESF éditeur
- Jaeger, M. (2020). Guide du secteur social et médico-social. Dunod
- Löchen, V. (2021). Comprendre les politiques sociales. (7ème édition). Dunod
- Paugam, S. (2015). Vivre ensemble dans un monde incertain. L'aube
- Penaud, P. & al. (2022). Politiques sociales. (5ème édition). Dalloz
- Peroz, J.D. (2021). Les politiques sociales en France. (4ème édition). Dunod
- Priou, J. & Demoustier, S. (2019). Institutions et organisation de l'action sociale et médico-sociale. (5ème édition). Dunod
- Rayssiguier, Y.R. & Huteau, G. (2018). Politiques sociales et de santé, comprendre pour agir. (3ème édition). Presses de l'EHESP
- Savidan, P. (2018). Dictionnaire des inégalités et de la justice sociale. PUF
- Van de Velde C. (2015). Sociologie des âges de la vie. Armand Colin



**Collaborer à la gestion de la structure et du service en vue de s'adapter à l'évolution prévisible des métiers et promouvoir la qualité de vie au travail**

*Liste non exhaustive :*

- Ouvrages de BTS GPME Domaine activité 1 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs de la PME
- Ouvrages de BTS GPME Domaine activité 2 - Participer à la gestion des risques de la PME
- Ouvrages de BTS GPME Domaine activité 3 – Gérer le personnel et contribuer à la gestion de ressources humaines
- Ouvrages BTS GPME Domaine Activité 4 – Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME 1ère et 2nde année
- Ouvrages BTS SAM – Domaine activité 3 - Collaboration à la gestion des ressources humaines 1ère et 2nde années
- Ouvrages BTS CG P1 - Contrôle et traitement comptable des opérations commerciales
- Ouvrages BTS CG P2 - Contrôle et traitement comptable des opérations commerciales
- Ouvrages BTS CG P4 - Gestion des relations sociales
- Ouvrages BTS CG P5 - Analyse et prévision de l'activité
- Ouvrages BTS CG P6 - Analyse de la situation financière
- Ouvrages BT MCO - Domaine 3 Gestion opérationnelle
- Moulair, M. (2020). Pratiquer la RSE dans le secteur social et médico-social – Collection les guides DIRECTIONS. ESF Legislative
- Peretti, JM. (2020). Gestion des Ressources Humaines. Vuibert
- <https://solidarites-sante.gouv.fr/prevention-en-sante/sante-et-travail/observatoireQVT/>
- <https://www.weka.fr/ressources-documentaires/ressources-humaines/>

## Sitographie spécialisée :

---

Annexe 1. Ressources proposées par l'UCANSS

Annexe 2. Ressources proposées par l'INRS