

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur,
de la recherche et de l'innovation

Arrêté du 24 janvier 2022

**portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur
« Services et prestations des secteurs sanitaire et social »**

NOR : ESRS2138611A

Le ministre des outre-mer et la ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 643-1 à D. 643-35-1 ;

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

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

Vu l'arrêté du 17 juin 2020 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Éducation du 25 novembre 2021 ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « cohésion sociale et santé » du 13 décembre 2021,

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 14 décembre 2021 ;

Arrêtent :

Article 1^{er}

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

Sa présentation synthétique est définie en annexe I au présent arrêté.

Article 2

Les référentiels des activités professionnelles et de compétences sont définis respectivement aux annexes II et III du présent arrêté.

Le référentiel d'évaluation fixé à l'annexe IV du présent arrêté comprend les unités communes au brevet de technicien supérieur « Services et prestations des secteurs sanitaire et social » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur, le règlement d'examen et la définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation qui sont définis respectivement aux annexes IV a, IV b, IV c du présent arrêté.

L'horaire hebdomadaire des enseignements en formation initiale sous statut scolaire, le stage en milieu professionnel et les actions professionnelles sont définis respectivement en annexes V a, V b et V c au présent arrêté.

Article 3

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

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D. 643-14 et D. 643-20 à D. 643-23 du code de l'éducation. Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session à laquelle il s'inscrit.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur de région académique.

Le brevet de technicien supérieur « Services et prestations des secteurs sanitaire et social » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D. 643-13 à D. 643-26 du code de l'éducation.

Article 4

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 19 juin 2007 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Services et prestations des secteurs sanitaire et social » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 19 juin 2007 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article D. 643-15 du code de l'éducation, et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Article 5

La première session du brevet de technicien supérieur « Services et prestations des secteurs sanitaire et social » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté a lieu en 2024.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « Services et prestations des secteurs sanitaire et social » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 19 juin 2007 précité a lieu en 2023. A l'issue de cette session, l'arrêté du 19 juin 2007 précité est abrogé.

Article 6

I- Le présent arrêté est applicable dans les îles Wallis et Futuna, en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie.

Pour l'application de l'article 3 du présent arrêté, la référence au recteur de région académique est remplacée par la référence au vice-recteur.

Article 7

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle, la directrice générale des outre-mer et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 24 janvier 2022

Pour la ministre de l'enseignement supérieur,
de la recherche et de l'innovation et par délégation :
La directrice générale de l'enseignement supérieur
et de l'insertion professionnelle,

A.-S. BARTHEZ

Pour le ministre des outre-mer et par délégation :
La directrice générale des outre-mer,

S. BROCAS

Pour la ministre et par délégation
Pour la directrice générale de l'enseignement supérieur
et de l'insertion professionnelle
La cheffe de service de la stratégie
des formations et de la vie étudiante,
adjointe à la directrice générale

Isabelle PRAT

La dernière session du brevet de technicien supérieur « Services et prestations des secteurs sanitaire et social » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 19 juin 2007 précité a lieu en 2023. A l'issue de cette session, l'arrêté du 19 juin 2007 précité est abrogé.

Article 6

I- Le présent arrêté est applicable dans les îles Wallis et Futuna, en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie.

Pour l'application de l'article 3 du présent arrêté, la référence au recteur de région académique est remplacée par la référence au vice-recteur.

Article 7

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle, la directrice générale des outre-mer et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 24 janvier 2022

Pour la ministre de l'enseignement supérieur,
de la recherche et de l'innovation et par délégation :
La directrice générale de l'enseignement supérieur
et de l'insertion professionnelle,

A.-S. BARTHEZ

Pour le ministre des outre-mer et par délégation :
La directrice générale des outre-mer,

S. BROCCAS





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
Services et prestations des secteurs
sanitaire et social

Sommaire

ANNEXE I Présentation synthétique du référentiel du diplôme

ANNEXE II Référentiel des activités professionnelles

ANNEXE III Référentiel de compétences

Compétences et savoirs associés

ANNEXE IV Référentiel d'évaluation

IV a : Dispenses d'unités

IV b : Règlement d'examen

IV c : Définition des épreuves

ANNEXE V Organisation de la formation

V a Grille horaire

V b Stage en milieu professionnel

V c Actions professionnelles

ANNEXE VI Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien diplôme et du nouveau diplôme

ANNEXE I Présentation synthétique du référentiel du diplôme

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR « SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL »		Unités
Activités	Blocs de compétences	
<p>Domaine 1 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil et accompagnement de la personne dans son parcours • Mise en œuvre et suivi de la logistique administrative au service de la personne • Coordination, animation et encadrement des équipes pour répondre aux besoins de la personne • Développement de la relation client afin de renforcer l'accès aux droits et aux services • Mise en œuvre d'une veille documentaire 	<p>Bloc de compétences 1 :</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et accompagner la personne dans son parcours • Mettre en œuvre et suivre la logistique administrative au service de la personne • Coordonner, animer et encadrer des équipes pour répondre aux besoins de la personne • Développer la relation client pour renforcer l'accès aux droits et aux services • Mettre en œuvre une veille documentaire pour adapter son activité aux publics et aux contextes 	UNITÉ U5 ACCOMPAGNEMENT ET COORDINATION DU PARCOURS DE LA PERSONNE
<p>Domaine 2 : Participation aux projets et à la démarche qualité de la structure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conception et mise en œuvre d'une démarche de projet • Participation à la mise en œuvre d'une démarche qualité 	<p>Bloc de compétences 2 :</p> <p>Participer aux projets en lien avec les activités de la structure et à la démarche qualité en vue d'améliorer le service rendu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et mettre en œuvre une démarche de projet • Participer à la mise en œuvre d'une démarche qualité 	UNITÉ U6 PROJET ET DÉMARCHE QUALITÉ
<p>Domaine 3 : Contribution à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des besoins et des demandes de populations sur un territoire • Identification de la place de la structure dans la déclinaison des politiques publiques 	<p>Bloc de compétences 3 :</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les besoins et les demandes de populations sur un territoire • Identifier la place de la structure dans la déclinaison des politiques publiques • Participer à la mise en place de réponses adaptées à un type de public 	UNITÉ U4 POLITIQUE DE LA STRUCTURE ET TERRITOIRE

<ul style="list-style-type: none"> Participation à la mise en place de réponses adaptées à un type de public <p>Domaine 4 : Collaboration à la gestion de la structure et du service</p> <ul style="list-style-type: none"> Appui à la logistique financière Participation au recrutement de personnel Accompagnement de l'évolution des compétences et des conditions de travail liées à de nouvelles organisations, de nouvelles technologies 	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> Apporter un appui à la logistique financière Participer au recrutement de personnel Accompagner l'évolution des compétences et des conditions de travail liées à de nouvelles organisations, de nouvelles technologies 	<p align="center">UNITÉ U3</p> <p align="center">GESTION DE LA STRUCTURE ET DU SERVICE</p>
	<p>Bloc culture générale et expression Communiquer avec efficacité dans la vie courante et dans la vie professionnelle Tirer parti de documents lus et d'une réflexion Rendre compte d'une culture acquise en cours de formation Apprécier un message ou une situation Communiquer par écrit ou oralement Appréhender un message Réaliser un message</p>	<p align="center">UNITÉ U1</p> <p align="center">CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION</p>
	<p>Bloc Communication en langue vivante étrangère Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> Compréhension de l'oral Compréhension de documents écrits Production et interaction écrites Production et interaction orales 	<p align="center">UNITÉ U2</p> <p align="center">LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1</p>
	<p>Bloc facultatif langue vivante étrangère Compétences de niveau B1 du CERCL</p> <ul style="list-style-type: none"> S'exprimer oralement en continu. Interagir en langue étrangère. Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère. 	<p align="center">UNITÉ UF1</p> <p align="center">UNITÉ FACULTATIVE DE LANGUE VIVANTE 2</p>
	<p>Bloc facultatif engagement étudiant</p> <ul style="list-style-type: none"> Approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve E6. Développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme et plus particulièrement s'agissant des compétences évaluées dans l'épreuve E6. 	<p align="center">UNITÉ UF2</p> <p align="center">UNITÉ FACULTATIVE ENGAGEMENT ÉTUDIANT</p>

Tableau de synthèse des domaines et activités

Domaine 1 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure

Activité 1.1 Accueil et accompagnement de la personne dans son parcours

Activité 1.2 Mise en œuvre et suivi de la logistique administrative au service de la personne

Activité 1.3 Coordination, animation et encadrement des équipes pour répondre aux besoins de la personne

Activité 1.4 Développement de la relation client afin de renforcer l'accès aux droits et aux services

Activité 1.5 Mise en œuvre d'une veille documentaire

Domaine 2 : Participation aux projets et à la démarche qualité de la structure

Activité 2.1 Conception et mise en œuvre d'une démarche de projet

Activité 2.2 Participation à la mise en œuvre d'une démarche qualité

Domaine 3 : Contribution à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire

Activité 3.1 Identification des besoins et des demandes de populations sur un territoire

Activité 3.2 Identification de la place de la structure dans la déclinaison des politiques publiques

Activité 3.3 Participation à la mise en place de réponses adaptées à un type de public

Domaine 4 : Collaboration à la gestion de la structure et du service

Activité 4.1 Appui à la logistique financière

Activité 4.2 Participation au recrutement de personnel

Activité 4.3 Accompagnement de l'évolution des compétences et des conditions de travail liées à de nouvelles organisations, de nouvelles technologies

Ces différents domaines, déclinés en activités que le professionnel exerce en pleine autonomie ou sous l'autorité de sa hiérarchie, peuvent ne pas être tous exercés au sein de la structure employeur et en particulier lors d'un premier emploi.

ANNEXE II Référentiel des activités professionnelles

Dans le cadre de l'exercice et de la promotion des droits des publics, le ou la titulaire du BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social, participe à la réalisation des missions dévolues aux structures et services relevant du champ sanitaire et social.

Il ou elle travaille en grande proximité avec les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux, les partenaires institutionnels. Il ou elle inscrit son activité dans une logique de partenariat et de réseau. Il ou elle met ses compétences techniques, administratives et relationnelles au service de publics demandeurs de soins, de services, de prestations sociales... ainsi qu'au service de la promotion des activités de la structure qui l'emploie.

Dans son cadre d'intervention, grâce à une connaissance précise des offres de service et des publics, il ou elle procède à l'analyse des besoins, permet l'accès aux droits, propose des services et prestations, organise et gère leur mise en œuvre, contribue au système d'information et à la mise en œuvre de projets et de la démarche qualité. Il ou elle est capable d'analyser et résoudre les problématiques qui se posent à lui ou à l'équipe, dégager des solutions et les argumenter. Il ou elle peut représenter la structure.

Il ou elle participe à l'évolution de la structure et, selon sa fonction, il ou elle assure l'encadrement, la coordination ou l'animation d'équipe. Il ou elle est en capacité de capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes, d'auto-évaluer ses propres performances. Il ou elle inscrit son action dans le cadre de la modernisation de l'accès aux prestations et services. L'action de ce professionnel ou cette professionnelle polyvalent se déroule dans le respect des obligations légales et contractuelles, des procédures internes, avec une marge d'autonomie définie avec l'employeur.

Secteurs d'emplois

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

- Organismes de protection sociale (Organismes de sécurité sociale, Mutuelles, Groupes d'assurance, Institutions de prévoyance) ;
- Établissements et services sanitaires (Établissements de santé, Organismes de prévention) ;
- Établissements et services sociaux (Centre Communal d'Action Sociale CCAS, Service d'actions sociale ou médico-sociale, Protection judiciaire de la jeunesse, associations tutélaires) ;
- Établissements et services médico-sociaux (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes EHPAD, Établissement et Service d'Aide par le Travail ESAT, Service d'Éducation Spécialisé et de Soins A Domicile SESSAD, Service d'Accompagnement à la Vie Sociale SAVS) ;
- Structures développant des services à caractère sanitaire ou social (Collectivités territoriales, associations et entreprises d'aide à la personne, de services à domicile) ;
- Organismes de pilotage sanitaire et médico-social (Agences Régionales de Santé ARS, Cohésion sociale)

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

- Responsable de secteur en service d'aide à domicile ;
- Gestionnaire conseil, conseiller offre de services dans les organismes de protection sociale ;
- Coordonnateur réseau, coordonnateur d'activités sanitaires ou sociales ;
- Chargé de relation avec les usagers dans les établissements et services sanitaires, sociaux et médico-sociaux ;
- Conseiller d'action sociale (emploi, insertion socioprofessionnelle) ;
- Assistant aux mandataires à la protection des majeurs ;
- Chargé de projet, assistant qualité ;
- Assistant de direction, encadrant (secrétariats, pôle accueil, pôle standard) ;
- Assistant en ressources humaines.

Les poursuites d'études

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

Exemples de secteurs de poursuite d'études :

- Gestion de structures à caractère sanitaire, social, médico-social ;
- Service à la personne ;
- Protection Sociale ;
- Intervention sociale ;
- Qualité ;
- Ressources humaines ;
- Économie sociale et solidaire ;
- Sciences sanitaires et sociales ;
- Administration économique et sociale ;
- Administration territoriale ;
- Etc.

Domaine 1 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure

Activité 1.1 Accueil et accompagnement de la personne dans son parcours

- Écoute et questionnement de l'utilisateur, de son entourage
 - Caractérisation de la demande individuelle
 - Élaboration d'un diagnostic partagé entre les acteurs
 - Conseil, orientation et conception d'une offre adaptée aux besoins de la personne
 - Établissement de devis de prestations ou de services, négociation relation client
 - Planification et suivi du parcours individuel
 - Coopération dans le cadre de partenariats ou de réseaux
 - Accompagnement de la personne dans sa relation numérique aux institutions
 - Prévention et gestion des situations particulières (ex : angoisse, tensions, réclamations)
- **Moyens et ressources**
- Techniques de communication généralistes et adaptées à des publics particuliers (ex : pictogramme, Facile à Lire et à Comprendre FALC)
 - Supports de communication
 - Techniques de communication pour prévenir et gérer les conflits avec les usagers
 - Procédures professionnelles et outils associés (ex : fiches de suivi, plannings)
- **Résultats attendus**
- Soutien et appui de la personne dans la formulation de ses besoins
 - Co-construction de l'analyse de la situation et de la recherche de solutions
 - Développement de la capacité de la personne à être acteur de son projet et de son parcours
 - Identification des partenaires de proximité
 - Coordination efficace de la prise en charge en partenariat avec d'autres intervenants
 - Respect des droits de la personne
 - Solution satisfaisante pour l'ensemble des parties prenantes

Domaine 1 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure

Activité 1.2 Mise en œuvre et suivi de la logistique administrative au service de la personne

- Utilisation de techniques de communication interne et externe (usager, partenaires)
- Réalisation de supports de communication adaptés
- Utilisation d'outils numériques de communication à distance
- Élaboration et gestion des dossiers de l'utilisateur : création, mise à jour, enregistrement, archivage, traçabilité
- Participation à la mise en œuvre d'une Gestion Electronique des Documents (GED)
- Application des procédures et des dispositifs de protection des données

Y Moyens et ressources

- Techniques de communications écrites, visuelles, orales
- Suite bureautique (ex : traitement de textes, tableur, logiciel de présentation)
- Exemples de mise en œuvre de la gestion électronique des documents
- Principes du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Y Résultats attendus

- Atteinte des objectifs posés par la structure
- Pertinence et qualité des documents et des fichiers
- Respect des obligations légales

Domaine 1 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure

Activité 1.3 Coordination, animation et encadrement des équipes pour répondre aux besoins de la personne

- Participation à l'organisation du travail
- Planification des activités en fonction des contraintes
- Suivi et évaluation des activités de l'équipe
- Contribution à l'élaboration du rapport d'activités
- Organisation, préparation, animation de réunions, de moments d'échanges (ex : information, réflexion, bilan, partage d'expériences, analyse de pratiques)
- Utilisation d'outils collaboratifs et de travail à distance
- Réalisation des supports de communication
- Régulation du fonctionnement de l'équipe (ex : gestion des tensions)
- Liaison entre l'encadrement et le personnel

∨ **Moyens et ressources**

- Techniques et logiciels d'animation de réunions
- Techniques et logiciels de planification
- Techniques de gestion de conflits
- Suite bureautique et outils de travail collaboratif
- Exemples de procédures de la structure

∨ **Résultats attendus**

- Planification efficace et satisfaisante
- Responsabilisation, dynamisation et valorisation des membres de l'équipe
- Production de documents pertinents et réalistes
- Gestion efficace des conflits du personnel
- Reporting opérationnel (indicateurs d'activités)

Domaine 1 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure

Activité 1.4 Développement de la relation client afin de renforcer l'accès aux droits et aux services

- Participation à l'élaboration du plan de prospection et de fidélisation
- Utilisation de techniques et outils de prospection commerciale
- Utilisation de techniques et outils de prospection dans le cadre de l'accès aux droits
- Évaluation de l'atteinte des objectifs

∨ Moyens et ressources

- Bases de données : portefeuille client
- Stratégie de l'organisation
- Outils de prospection
- Logiciels professionnels
- Méthodes d'écoute et de communication

∨ Résultats attendus

- Délivrance d'une information claire et adaptée sur les droits
- Développement du portefeuille client
- Prospection efficace
- Fidélisation de la clientèle
- Respect d'un cadre éthique

Domaine 1 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure

Activité 1.5 Mise en œuvre d'une veille documentaire

- Utilisation de méthodes de recherche ou de veille
- Participation à la mise en forme, la diffusion et l'archivage des ressources documentaires

- **Moyens et ressources**
- Exemples de mise en œuvre de gestion électronique des documents
- Ressources documentaires spécialisées (ex : revues, sites Web)

- **Résultat attendu**
- Mise à disposition d'informations pertinentes, actualisées (ex : législatives, réglementaires, technologiques)
- Prise en compte des résultats de la veille dans les activités

Domaine 2 : Participation aux projets et à la démarche qualité de la structure

Activité 2.1. Conception et mise en œuvre d'une démarche de projet

- Analyse, diagnostic de situation
- Définition des priorités et objectifs
- Détermination du plan d'action
- Élaboration du plan de communication
- Mise en œuvre du projet
- Suivi et évaluation du projet

➤ **Moyens et ressources**

- Contexte institutionnel (ex : statut, missions, activités, budget, ressources humaines et matérielles, partenaires)
- Données sur l'environnement démographique, socio-économique
- Bilans d'activités, résultats d'enquêtes de besoins, retours d'expérience, etc
- Caractéristiques du projet, ressources financières et techniques
- Contraintes et obligations (ex : législations, conventions, cahier des charges)

➤ **Résultats attendus :**

- Proposition de solutions réalistes et pertinentes
- Respect des obligations juridiques, éthiques, déontologiques
- Gestion opérationnelle du projet
- Ajustements pertinents du projet

Domaine 2 : Participation aux projets et à la démarche qualité de la structure

Activité 2.2. Participation à la mise en œuvre d'une démarche qualité

- Repérage et étude des points forts et points à améliorer
- Repérage des écarts par rapport à une norme
- Contribution à la rédaction ou à l'adaptation de procédures et de documents relatifs à la qualité (ex : chartes, protocoles, guide de bonnes pratiques, outils d'évaluation)
- Contrôle de l'efficacité de protocoles, de procédures, de traçabilité, de mise en œuvre d'outils d'évaluation, de traitement des bilans...
- Propositions de solutions d'amélioration

➤ Moyens et ressources

- Contexte législatif, réglementaire
- Contexte institutionnel (ex : missions, budget, partenaires, personnel)
- Caractéristiques des activités de la structure, du service
- Politique de qualité
- Outils qualité (ex : référentiel qualité, manuel qualité, procédures)
- Cartographie des processus

➤ Résultats attendus

- Élaboration de documents opérationnels
- Respect des procédures, protocoles, engagements qualité
- Amélioration de la satisfaction des usagers, personnels, partenaires

Domaine 3 : Contribution à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire

Activité 3.1 Identification des besoins et des demandes de populations sur un territoire

- Analyse des besoins et des demandes de populations
- Analyse des caractéristiques du territoire

- **Moyens et ressources**
 - Diagnostics internes, territoriaux
 - Rapports d'activités de la structure
 - Études, données démographiques et socio-économiques

- **Résultats attendus**
 - Caractérisation des besoins, des demandes à l'échelle de la structure et du territoire
 - Mise en relation pertinente avec la politique interne et la politique du territoire

Domaine 3 : Contribution à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire

Activité 3.2 Identification de la place de la structure dans la déclinaison des politiques publiques

- Analyse des politiques publiques nationales et de leur déclinaison sur les territoires
- Repérage des offres de services et prestations
- Identification du positionnement de la structure et de ses partenaires, des réseaux par rapport au maillage territorial

- **Moyens et ressources :**
 - Textes législatifs et réglementaires
 - Plans
 - Documents internes (ex : statuts, missions, conventions d'objectifs, conventions de partenariats)

- **Résultat attendu**
 - Identification des axes de réponses possibles

Domaine 3 : Contribution à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire

Activité 3.3 Participation à la mise en place de réponses adaptées à un type de public

- Proposition de prestations ou services portés par la structure
- Proposition de prestations ou services en partenariats, en réseaux
- Propositions de nouvelles prestations ou services

- **Moyens et ressources**
 - Documentation sur les services et prestations de la structure
 - Documentation sur les services et prestations des partenaires de la structure

- **Résultats attendus**
 - Proposition de réponses pertinentes pour un type de public
 - Respect des règles éthiques et déontologiques

Domaine 4 Collaboration à la gestion de la structure et du service

Activité 4.1 Appui à la logistique financière

- Facturation et suivi des règlements
 - Suivi quantitatif des interventions ou des prestations
 - Préparation de la paie et modalités de calcul de ses principales composantes
 - Gestion des pièces comptables
 - Mise en œuvre d'outils de gestion prévisionnelle, de reporting comptable et analyse des résultats
 - Élaboration et suivi du budget et du financement d'une action, d'un projet et d'une structure
 - Suivi et contrôle des comptes bancaires
- **Moyens et ressources**
- Réglementation en vigueur
 - Tableur
 - Logiciels comptables professionnels, Progiciel de Gestion Intégré
- **Résultats attendus**
- Choix argumenté des dépenses
 - État rigoureux et traçabilité des recettes et dépenses
 - Production des éléments de paie
 - Production et analyse d'indicateurs financiers
 - Prise en compte du seuil de rentabilité pour les prestations et services du secteur marchand
 - Alerte de la hiérarchie sur les dysfonctionnements, les anomalies liées à la gestion financière de la structure et du service
 - Montage complet de dossier de financement d'actions ou de projets

Domaine 4 Collaboration à la gestion de la structure et du service

Activité 4.2 Participation au recrutement de personnel

- Analyse de l'activité pour définir les besoins en recrutement
- Définition de profils de poste
- Participation à la sélection des candidats
- Formalisation du recrutement
- Accompagnement dans la prise de poste

➤ Moyens et ressources

- Référentiels d'emplois et de compétences
- Conventions collectives et contrats de travail

➤ Résultats attendus

- Ciblage des compétences et des profils nécessaires
- Élaboration des contrats de travail et déclarations
- Intégration efficace des nouvelles recrues

Domaine 4 Collaboration à la gestion de la structure et du service

Activité 4.3 Accompagnement de l'évolution des compétences et des conditions de travail liées à de nouvelles organisations, de nouvelles technologies

- Analyse des conditions de travail
- Analyse de l'activité pour définir les besoins en évolution professionnelle
- Conduite d'entretiens professionnels
- Repérage des besoins de formation
- Recherche d'actions de formation respectant les contraintes (ex : budgétaires, humaines, temporelles, organisationnelles)
- Contribution au développement professionnel des personnels

➤ Moyens et ressources

- Rapports d'activités et comptes rendus d'entretiens professionnels
- Référentiels d'emplois et de compétences
- Contrats de travail et conventions collectives
- Catalogue de formations

➤ Résultats attendus

- Suivi de la trajectoire professionnelle
- Élaboration de plans pertinents de développement des compétences
- Prise en compte du climat social (indicateurs sociaux)
- Propositions d'amélioration de la qualité de vie au travail
- Évaluation des effets des solutions mises en œuvre

ANNEXE III Référentiel de compétences

<p>Bloc de compétences 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</p>	
<p>Compétences</p> <p><i>Activité 1.1 Accueil et accompagnement de la personne dans son parcours</i></p> <p>Compétence 1.1 Accueillir et accompagner la personne dans son parcours</p>	<p>Indicateurs de réussite</p> <ul style="list-style-type: none"> ● L'écoute et le questionnement de la personne, de son entourage permettent de faire émerger la caractérisation de la demande ● Le diagnostic est posé, co-construit et favorise l'adhésion des acteurs ● L'offre est cohérente, prend en compte les contraintes institutionnelles, réglementaires, humaines et est adaptée à l'environnement de la personne, sa situation et ses aspirations ● Le partenariat, le réseau est pris en compte pour accompagner la personne ● La personne est accompagnée dans sa relation numérique aux institutions ● Le devis de prestations ou services est juste, complet et établi dans le respect du droit à l'information des personnes ● La négociation concilie l'intérêt de l'utilisateur, de la structure et des partenaires éventuels ● La planification du parcours est cohérente et respecte les contraintes ● Le suivi du parcours individuel est organisé ● Les réclamations sont prises en compte ● La prévention et la gestion des situations particulières (ex : angoisse, tensions) sont mises en œuvre
<p><i>Activité 1.2 Mise en œuvre et suivi de la logistique administrative au service de la personne</i></p> <p>Compétence 1.2 Mettre en œuvre et suivre la logistique administrative au service de la personne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Les techniques et supports de communication sont adaptés et respectent la politique interne ● Les outils numériques et de communication à distance sont utilisés de manière adaptée et dans le respect de la vie privée ● Les dossiers de l'utilisateur sont élaborés et suivis avec efficacité, conformément aux règles de la structure ● La gestion électronique des documents (GED) est mise en œuvre et son intérêt identifié ● Les procédures et les dispositifs de protection des données sont appliqués
<p><i>Activité 1.3 Coordination, animation et encadrement des équipes pour répondre aux besoins de la personne</i></p> <p>Compétence 1.3 Coordonner, animer et encadrer des équipes pour répondre aux besoins de la personne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La répartition du travail des équipes prend en compte les ressources humaines, matérielles, financières ● Les activités sont planifiées en fonction des contraintes ● Les activités de l'équipe sont suivies et évaluées avec des indicateurs pertinents ● Les modalités et contenus des réunions, temps d'échanges sont formalisés et adaptés aux objectifs ● Les techniques d'animation sont efficaces ● Les outils collaboratifs et de travail à distance sont utilisés de manière adaptée et dans le respect de la vie privée ● Les supports de communication sont réalisés dans le respect de l'identité de la structure et favorisent la diffusion du message ● Le fonctionnement de l'équipe est régulé (ex : gestion des tensions, absences)

<p><i>Activité 1.4 Développement de la relation client afin de renforcer l'accès aux droits et aux services</i></p> <p>Compétence 1.4 Développer la relation client pour renforcer l'accès aux droits et aux services</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Les éléments à faire figurer dans un rapport d'activités sont identifiés et mis en forme ● Le lien entre la direction et l'équipe est assuré de manière adaptée ● Le plan de prospection et la politique de fidélisation sont élaborés dans le respect des contraintes ● Les techniques et outils de prospection commerciale sont utilisés pour l'atteinte des objectifs de la structure dans le respect des personnes ● Les techniques et outils de prospection sont utilisés dans le cadre de l'accès aux droits ● Les techniques de motivation du personnel chargé de la prospection sont abordées ● L'atteinte des objectifs est évaluée
<p><i>Activité 1.5 Mise en œuvre d'une veille documentaire</i></p> <p>Compétence 1.5 Mettre en œuvre une veille documentaire pour adapter son activité aux publics et aux contextes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Les méthodes de veille sont pertinentes et ciblées par rapport à l'activité ● Les résultats de la veille sont mis en forme, diffusés et archivés ● Les résultats de la veille sont pris en compte dans le cadre des activités
<p>Données</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Techniques de communication généralistes et adaptées à des publics particuliers (ex : pictogramme, FALC), de prévention et gestion de conflits, méthodes d'écoute et de communication ● Guides de prévention des risques professionnels ● Supports de communication professionnels ● Logiciels, procédures professionnelles et outils associés (ex : fiches de suivi, plannings) ● Techniques de communications écrites, visuelles, orales ● Suite bureautique (ex : traitement de textes, tableur, logiciel de présentation) ● Exemples de mise en œuvre de la gestion électronique des documents ● Principes du RGPD ● Techniques et logiciels d'animation de réunions, de planification ● Exemples de procédures internes ● Bases de données : portefeuille client, outils de prospection ● Exemples de stratégies d'organisations ● Ressources documentaires spécialisées (ex : revues, sites Web) 	<p>Savoirs associés</p> <p>STMS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cadre juridique de la communication professionnelle, éthique et déontologie, principes de protection de l'information, enjeux et utilisation des nouvelles technologies ● Gestion documentaire, veille documentaire ● Techniques et outils de planification, d'accueil, d'entretien d'accueil, de conseil, d'orientation, de communication non-violente, de prévention et de gestion de conflits, de communication adaptés au handicap (FALC), d'organisation et d'animation de réunion, de communication professionnelle, de stockage de l'information, de traitement et de mise en forme informatisée des données, d'accompagnement à la digitalisation ● Répercussions sanitaires et sociales des principales pathologies des personnes accompagnées ● Typologie des principaux risques professionnels <p>Économie-Gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Élaboration de devis, techniques et outils de prospection, techniques et outils de fidélisation, techniques de motivation du personnel chargé de la prospection et d'atteinte d'objectifs

Bloc de compétences 2 : Participer aux projets en lien avec les activités de la structure et à la démarche qualité en vue d'améliorer le service rendu	
Compétences	Indicateurs de réussite
Activité 2.1 Conception et mise en œuvre d'une démarche de projet	<ul style="list-style-type: none"> ● L'analyse, le diagnostic de situation est posé et permet de mettre en évidence les éléments saillants (ex : besoins, problématique) ● Les priorités et objectifs sont définis en cohérence avec le diagnostic initial ● Le plan d'action et les modalités de mise en œuvre sont élaborés de manière réaliste, en lien avec les priorités et objectifs, en prenant en compte les ressources et les contraintes ● Le plan de communication est conçu et mis en œuvre par rapport aux objectifs qui lui sont assignés et aux moyens disponibles ● Le projet est mis en œuvre conformément au plan d'action en tenant compte des ajustements éventuels ● Les outils de suivi sont conçus, réalisés et fonctionnels ● L'évaluation du projet est conçue et réalisée par rapport aux objectifs du projet, adaptée aux moyens disponibles ● L'ajustement du projet est prévu et réalisé régulièrement si nécessaire
Activité 2.2 Participation à la mise en œuvre d'une démarche qualité	<ul style="list-style-type: none"> ● Les points forts et les points à améliorer sont repérés et étudiés ● Les écarts à la norme sont identifiés et analysés ● La contribution à la rédaction ou à l'adaptation de procédures et de documents relatifs à la qualité (ex : chartes, protocoles, guide de bonnes pratiques, outils d'évaluation) est réalisée dans le respect de la démarche qualité engagée ● L'efficacité des protocoles, des procédures, de la traçabilité, de la mise en œuvre d'outils d'évaluation, du traitement des bilans est contrôlée ● Des solutions d'amélioration, prenant en compte le résultat des contrôles, sont proposées
Compétence 2.1. Concevoir et mettre en œuvre une démarche de projet	
Compétence 2.2. Participer à la mise en œuvre d'une démarche qualité	

Données	<ul style="list-style-type: none"> ● Exemples de contexte institutionnel lié à une structure (ex : statut, missions, activités, budget, ressources humaines et matérielles, partenaires) ● Données sur l'environnement démographique, socio-économique ● Bilans d'activités, résultats d'enquêtes de besoins, retours d'expérience ● Exemples de projets, de ressources financières et techniques ● Exemples de législations, conventions, cahier des charges ● Exemples de politique de qualité, d'outils qualité (ex : référentiel qualité, manuel qualité, procédures), cartographie des processus
	<p>Savoirs associés</p> <p>STMS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Démarche d'étude ● Démarche de projet ● Démarche qualité

<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</p>	
<p>Indicateurs de réussite</p> <ul style="list-style-type: none"> ● L'analyse des besoins et demandes de populations est réalisée et permet une caractérisation du public (ex : aspects psychologiques, sociologiques, économiques, démographiques) ● Les principales caractéristiques (ex : économiques, géographiques) du territoire sont mises en évidence pour identifier ses forces et faiblesses ● Les politiques liées au champ d'intervention de la structure sont analysées et leurs axes d'action et déclinaisons sur le territoire sont identifiés ● Les offres de services et de prestations du territoire sont repérées ● La place de l'offre proposée par la structure et ses partenaires éventuels est mise en perspective par rapport aux politiques et au territoire et permet de se situer dans le maillage territorial ● Les propositions de services ou de prestations en réponse aux besoins du public sont choisies prioritairement dans l'offre de la structure, puis dans celle de ses partenaires et enfin dans celle du territoire. ● La proposition éventuelle de création de service ou de prestation est argumentée 	
<p>Compétences</p> <p><i>Activité 3.1 Identification des besoins et des demandes de populations sur un territoire</i></p> <p>Compétence 3.1 Identifier les besoins et les demandes de populations sur un territoire</p> <p><i>Activité 3.2 Identification de la place de la structure dans la déclinaison des politiques publiques</i></p> <p>Compétence 3.2 Identifier la place de la structure dans la déclinaison des politiques publiques</p> <p><i>Activité 3.3 Participation à la mise en place de réponses adaptées à un type de public</i></p> <p>Compétence 3.3 Participer à la mise en place de réponses adaptées à un type de public</p>	<p>Indicateurs de réussite</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Les propositions de services ou de prestations en réponse aux besoins du public sont choisies prioritairement dans l'offre de la structure, puis dans celle de ses partenaires et enfin dans celle du territoire. ● La proposition éventuelle de création de service ou de prestation est argumentée
<p>Données</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Textes législatifs et réglementaires ● Plans nationaux, régionaux, locaux ● Données sur les caractéristiques de territoires ● Documents internes (ex : statuts, missions, conventions de partenariats) ● Documentation sur les services et prestations de la structure et de partenaires 	<p>Savoirs associés</p> <p>STMS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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>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</p>	
<p>Compétences</p>	<p>Indicateurs de réussite</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La facturation respecte le cadre réglementaire et le suivi des règlements est assuré ● Le suivi quantitatif des interventions ou des prestations est réalisé ● Le recueil des informations pour préparer la paie est exact et complet ● Les modalités de calcul des éléments de la paie prennent en compte l'aménagement du temps de travail, en particulier dans le cadre d'une modulation du temps de travail ● Les modalités de calcul des principales composantes de la paie sont maîtrisées ● La gestion des pièces comptables est assurée selon la réglementation en vigueur ● La mise en œuvre des outils de gestion prévisionnelle et des reporting comptable est réalisée et leur analyse est utile à la prise de décision ● Les propositions de prestations et services marchands prennent en compte le seuil de rentabilité ● Le budget et le financement d'une action, d'un projet et d'une structure sont définis, leur suivi est régulier, les écarts sont repérés et les actions correctrices sont proposées ● Le suivi et le contrôle des comptes bancaires sont assurés
<p><i>Activité 4.1 Appui à la logistique financière</i></p> <p>Compétence 4.1 Apporter un appui à la logistique financière</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● L'analyse de l'activité permet de définir les besoins en recrutement ● La définition de la fiche de poste est adaptée aux besoins, à l'évolution de la structure, au budget ● L'élaboration d'outils de sélection des candidats permet de repérer les compétences attendues ● La complétude du contrat de travail et les déclarations permettent de formaliser le recrutement ● L'accompagnement à la prise de poste est organisé et permet l'adaptation à l'emploi et l'intégration dans un collectif
<p><i>Activité 4.2 Participation au recrutement de personnel</i></p> <p>Compétence 4.2 Participer au recrutement de personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● L'analyse des données réglementaires permet d'identifier les relations collectives de travail applicables ● L'analyse de l'activité permet de définir les besoins en évolution professionnelle ● La conduite des entretiens professionnels est préparée, réalisée et fait émerger les perspectives professionnelles ● Les besoins de formation repérés sont adaptés au personnel, aux besoins du public, de la structure et au budget ● Les actions de formation identifiées sont réalistes et respectent les contraintes (ex : budgétaires, humaines, temporelles, organisationnelles) et évolutions sociétales ● L'analyse des risques professionnels et du climat social permet de faire des propositions (ex : aménagement de poste, évolution en responsabilité, formation) qui contribuent au développement professionnel des personnels et à l'amélioration de la qualité de vie au travail
<p><i>Activité 4.3 Accompagnement de l'évolution des compétences et des conditions de travail liées à de nouvelles organisations, de nouvelles technologies</i></p> <p>Compétence 4.3 Accompagner l'évolution des compétences et des conditions de travail liées à de nouvelles organisations, de nouvelles technologies</p>	

Données

- Données réglementaires, contrats de travail, conventions collectives
- Référentiels d'emplois et de compétences
- Rapports d'activités, catalogues de formations
- Tableur, logiciels comptables professionnels

Savoirs associés

Économie-gestion

- Statut juridique des organisations
- Relations collectives de travail et relations individuelles de travail, gestion des ressources humaines, qualité de vie au travail, santé et sécurité au travail, responsabilité sociétale des organisations
- Comptabilité financière, comptabilité de gestion, analyse de données statistiques, ratios économiques et financiers

LANGUES VIVANTES

1- Objectifs

L'étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. À ce titre, elle a plus particulièrement vocation à :

- favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées,
- susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue,
- donner confiance pour s'exprimer,
- former les étudiantes, étudiants à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu'ils doivent apprendre à maîtriser,
- favoriser le développement d'une capacité réflexive,
- développer l'autonomie,
- préparer les étudiantes et étudiants à la mobilité professionnelle.

Cette étude contribue au développement des compétences professionnelles attendues de la personne titulaire du BTS. Par ses responsabilités au sein des organisations, la personne titulaire du diplôme est en relation avec les partenaires de l'organisation, de ce fait la communication en langue vivante étrangère peut se révéler déterminante. En effet, au sein même de l'organisation, la personne titulaire du diplôme peut échanger avec d'autres collaboratrices et collaborateurs d'origine étrangère. Que ce soit avec des partenaires internes ou externes à l'organisation, la personne titulaire du diplôme doit en outre tenir compte des pratiques sociales et culturelles de ses interlocutrices et interlocuteurs pour une communication efficace.

La consolidation de compétences de communication générale et professionnelle en langue étrangère est donc fondamentale pour l'exercice du métier.

Il conviendra de s'attacher à développer les compétences de compréhension et de production à l'écrit (comprendre, produire, interagir), mais également les compétences orales (comprendre, produire, dialoguer), tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier par une inscription des documents supports et des tâches dans le domaine professionnel et dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Le niveau visé en fin de formation est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal du lycée (BO hors-série n°7 du 28 août 2003) en référence au *Cadre européen commun de référence pour les langues* (CECRL) : **le niveau B2 pour la LVA et le niveau B1 pour la langue vivante étrangère facultative** dans les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits,
- production et interaction écrites,
- compréhension de l'oral,
- production et interaction orales.

Dans le cadre européen commun de référence (CECRL), le niveau B2 est défini de la façon suivante : « peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité ; peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre ; peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une large gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités ».

2- Contenus

2.1. Grammaire

Au niveau B2, un étudiant a un assez bon contrôle grammatical et ne fait pas de fautes conduisant à des malentendus.

La maîtrise opératoire des éléments morphologiques, syntaxiques et phonologiques figurant au programme des classes de première et terminale constitue un objectif raisonnable. Il conviendra d'en assurer la consolidation et l'approfondissement.

2.2. Lexique

La compétence lexicale d'un étudiant au niveau B2 est caractérisée de la façon suivante.

Étendue : possède une bonne gamme de vocabulaire pour des sujets relatifs à son domaine et les sujets les plus généraux ; peut varier sa formulation pour éviter des répétitions fréquentes mais des lacunes lexicales peuvent encore provoquer des hésitations et l'usage de périphrases.

Maîtrise : l'exactitude du vocabulaire est généralement élevée bien que des confusions et le choix de mots incorrects se produisent sans gêner la communication.

Dans cette perspective, on réactivera le vocabulaire élémentaire de la langue de communication afin de doter les étudiants des moyens indispensables pour aborder des sujets généraux.

2.3. Éléments culturels

La prise en compte de la langue vivante étrangère dans le champ professionnel nécessite d'aller bien au-delà d'un apprentissage d'une communication utilitaire réduite à quelques formules stéréotypées dans le monde économique ou au seul accomplissement de tâches professionnelles. Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, code vestimentaire, modes de communication privilégiés, gestuelle, etc.), la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels au sein de l'organisation et de son environnement constitue un apport indispensable pour la personne titulaire du diplôme.

On s'attachera donc à développer chez les étudiantes, étudiants la connaissance des pays dont la langue est étudiée (contexte socioculturel, us et coutumes, situation économique, politique, vie des entreprises, comportement dans le monde des affaires, normes de courtoisie, etc.), connaissance indispensable à une communication efficace, qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel.

ANNEXE IV Référentiel d'évaluation

ANNEXE IV a. Dispenses d'unités

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un autre diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 « Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 « Langue vivante étrangère ».

Les candidats titulaires d'une autre spécialité de BTS ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur ayant validé une unité d'enseignement de droit, d'économie, de management ou de sciences de gestion seront, à leur demande, dispensés de l'épreuve E3 « Gestion de la structure et du service ».

Les candidats titulaires du BTS Économie sociale familiale seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U4 « Politique de la structure et territoire ».

ANNEXE IV b. Règlement d'examen

BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer le CCF étendu		Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unité	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U.1	2	Ponctuelle écrite	4 h	CCF 3 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	4 h
E2 Langue vivante étrangère 1	U.2	2	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle orale	45 min
E3 Gestion de la structure et du service	U.3	4	Ponctuelle écrite	3 h 30	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	3 h 30
E4 Politique de la structure et territoire	U.4	5	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h
E5 Accompagnement et coordination du parcours de la personne	U.5	8	CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle pratique et orale	1 h 15
E6 Projet et démarche qualité	U.6	5	Ponctuelle orale	40 min	CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle orale	40 min
Épreuves facultatives (1)								
EF1 Langue vivante étrangère 2 (2)	UF.1		Ponctuelle orale	20 min (3)	Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min (3)
EF2 Engagement étudiant	UF.2		Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min

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

(2) La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Cf. note de service n° 2020-020 du 16-1-2020 NOR : ESR2000666N

(3) + 20min de préparation.

ANNEXE IV c. Définition des épreuves

E1 — CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION (U.1)

➤ Coefficient 2

➤ Objectifs :

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

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

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

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

➤ Formes de l'évaluation :

Contrôle ponctuel : épreuve écrite, durée 4 h

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

▶ Première partie : synthèse (notée sur 40)

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

▶ Deuxième partie : écriture personnelle (notée sur 20)

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

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

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

Contrôle en cours de formation

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

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

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

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

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

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

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

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

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

3°) Troisième situation d'évaluation

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

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

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

Finalités de l'épreuve

L'épreuve a pour but d'évaluer **au niveau B2** les activités langagières suivantes :

- Compréhension de l'oral
- Production et interaction orales

Liste des langues autorisées

Anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe.

Formes de l'évaluation

Épreuve ponctuelle

Coefficient 2

Les modalités de passation de l'épreuve, la définition de la longueur des enregistrements et de la nature des supports pour la compréhension de l'oral ainsi que le coefficient sont identiques à ceux du contrôle en cours de formation.

ATTENTION :

Les trois documents supports de l'évaluation de l'expression orale sont transmis selon une procédure et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen.

Compréhension de l'oral : 30 minutes sans préparation Modalités : Cf. Première situation d'évaluation du CCF.

Expression orale en continu et en interaction : 15 minutes sans préparation . Cf. Deuxième situation d'évaluation du CCF.

Contrôle en cours de formation

Coefficient 2

Deux situations d'évaluation de poids équivalent :

1 - Première situation d'évaluation :

Évaluation de la compréhension de l'oral : durée 30 minutes maximum sans préparation, au cours du deuxième trimestre de la deuxième année.

Organisation de l'épreuve :

Les enseignants organisent cette situation d'évaluation au cours du deuxième trimestre, au moment où ils jugent que les étudiants sont prêts et sur des supports qu'ils sélectionnent. Cette situation d'évaluation est organisée formellement pour chaque étudiant ou pour un groupe d'étudiants selon le rythme d'acquisition en tout état de cause avant la fin du second trimestre. Les notes obtenues ne sont pas communiquées aux étudiants et aucun rattrapage n'est prévu.

Passation de l'épreuve

Le titre de l'enregistrement est communiqué au candidat. On veillera à ce qu'il ne présente pas de difficulté particulière.

Trois écoutes espacées de 2 minutes d'un document audio ou vidéo dont le candidat rendra compte par écrit ou oralement en français.

Longueur des enregistrements

La durée de l'enregistrement n'excèdera pas trois minutes maximum. Le recours à des documents authentiques nécessite parfois de sélectionner des extraits un peu plus longs (d'où la limite supérieure

fixée à 3 minutes) afin de ne pas procéder à la coupure de certains éléments qui facilitent la compréhension plus qu'ils ne la compliquent. Le professeur peut également choisir d'évaluer les étudiants à partir de deux documents. Dans ce cas, la longueur n'excédera pas 3 minutes pour les deux documents et on veillera à ce qu'ils soient de nature différente : dialogue et monologue.

Nature des supports

Les documents enregistrés, audio ou vidéo, seront de nature à intéresser un étudiant en STS sans toutefois présenter une technicité excessive. On peut citer, à titre d'exemple, les documents relatifs à l'emploi (recherche, recrutement, relations professionnelles, etc.), à la sécurité et à la santé au travail, à la vie en entreprise ; à la formation professionnelle, à la prise en compte par l'industrie des questions relatives à l'environnement, au développement durable etc. Il pourra s'agir de monologues, dialogues, discours, discussions, émissions de radio, extraits de documentaires, de films, de journaux télévisés.

Il ne s'agira en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

On évitera les articles de presse ou tout autre document conçu pour être lu. En effet, ces derniers, parce qu'ils sont rédigés dans une langue écrite, compliquent considérablement la tâche de l'auditeur. De plus, la compréhension d'un article enregistré ne correspond à aucune situation dans la vie professionnelle.

2 - Deuxième situation d'évaluation :

Évaluation de la production orale en continu et de l'interaction au cours du deuxième et du troisième trimestre de la deuxième année (durée 15 minutes sans préparation) :

1. Expression orale en continu (5 minutes environ) :

Cette épreuve prend appui sur trois documents en langue étrangère, d'une page chacun, qui illustrent le thème du stage ou de l'activité professionnelle : un document technique et deux extraits de la presse écrite ou de sites d'information spécialisée ou généraliste sont fournis par le candidat. Le premier est en lien direct avec le contenu technique ou scientifique du stage (ou de l'activité professionnelle), les deux autres fournissent une perspective complémentaire sur le sujet. Il peut s'agir d'articles de vulgarisation technologique ou scientifique, de commentaires ou témoignages sur le champ d'activité, ou de tout autre texte qui induisent une réflexion sur le domaine professionnel concerné, à partir d'une source ou d'un contexte anglophone. Les documents iconographiques ne représenteront au plus qu'un tiers de la page.

Le candidat fera une présentation structurée des trois documents ; il mettra en évidence le thème et les points de vue qu'ils illustrent, en soulignant les aspects importants et les détails pertinents du dossier (cf. descripteurs du niveau B2 du CECRL pour la production orale en continu).

2. Expression orale en interaction (10 minutes environ) :

Pendant l'entretien, l'examineur prendra appui sur le dossier documentaire présenté par le candidat pour l'inviter à développer certains aspects et lui donner éventuellement l'occasion de défendre un point de vue. Il pourra lui demander de préciser certains points et en aborder d'autres qu'il aurait omis. On laissera au candidat tout loisir d'exprimer son opinion, de réagir et de prendre l'initiative dans les échanges (cf. descripteurs du niveau B2 du CECRL pour l'interaction orale).

➤ **Coefficient 4**

L'épreuve porte sur le bloc de compétences 4 (BC4).

L'épreuve permet d'évaluer les compétences :

- Compétence 4.1 Apporter un appui à la logistique financière
- Compétence 4.2 Participer au recrutement de personnel
- Compétence 4.3 Accompagner l'évolution des compétences et des conditions de travail liées à de nouvelles organisations, de nouvelles technologies

➤ **Forme de l'évaluation :**

Forme ponctuelle

- ▶ Épreuve écrite, durée de 3 h 30

L'évaluation des compétences se fait au travers des indicateurs de réussite du BC4 et s'appuie sur un dossier documentaire contextualisé. Ce dernier est composé d'éléments textuels et chiffrés, illustrant une ou plusieurs situations relatives à un établissement du champ sanitaire, social, médico-social.

Contrôle en cours de formation

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

- ▶ Les deux situations d'évaluation, ont chacune une durée maximale de 2 heures et sont globalement affectées d'un coefficient 4.
- ▶ Elles sont organisées respectivement en début de deuxième année et en fin de seconde année.

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

À l'issue des 2 situations d'évaluation, les 3 compétences du BC4 doivent être évaluées.

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

E4 — Politique de la structure et territoire (U.4)

➤ Coefficient 5

L'épreuve porte sur le bloc de compétences 3 (BC3).

L'épreuve permet d'évaluer les compétences :

- Compétence 3.1 Identifier les besoins et les demandes de populations sur un territoire
- Compétence 3.2 Identifier la place de la structure dans la déclinaison des politiques publiques
- Compétence 3.3 Participer à la mise en place de réponses adaptées à un type de public

➤ Forme de l'évaluation :

- ▶ Épreuve écrite, forme ponctuelle, durée de 4 heures.

L'évaluation des compétences se fait au travers des indicateurs de réussite du BC3 et s'appuie sur un dossier documentaire contextualisé. Ce dernier est composé d'éléments textuels et chiffrés, illustrant une ou plusieurs situations relatives à un établissement du champ sanitaire, social, médico-social.

E5 — Accompagnement et coordination du parcours de la personne (U.5)

➤ Coefficient 8

L'épreuve porte sur le bloc de compétences 1 (BC1).

L'épreuve permet d'évaluer les compétences :

- Compétence 1.1 Accueillir et accompagner la personne dans son parcours
- Compétence 1.2 Mettre en œuvre et suivre la logistique administrative au service de la personne
- Compétence 1.3 Coordonner, animer et encadrer des équipes pour répondre aux besoins de la personne
- Compétence 1.4 Développer la relation client pour renforcer l'accès aux droits et aux services
- Compétence 1.5 Mettre en œuvre une veille documentaire pour adapter son activité aux publics et aux contextes

Les 5 compétences sont évaluées au cours de l'épreuve.

➤ Forme de l'évaluation :

- ▶ Épreuve orale et pratique, durée 1h15, coefficient 8.

➤ Déroulement de l'épreuve :

- ▶ Préparation : 45 min
- ▶ Mise en situation professionnelle : 10 min
- ▶ Entretien technique : 20 min

Forme ponctuelle :

L'épreuve prend appui sur la constitution de 4 fiches techniques. Pour les réaliser, le candidat choisit 4 compétences parmi les 5 du BC1. Chaque fiche technique doit porter sur une compétence différente. La compétence du BC1 non traitée dans une fiche technique fait l'objet de la partie pratique de l'épreuve, correspondant à une mise en situation professionnelle.

Fiches techniques

Les fiches techniques portent sur des activités du référentiel d'activités professionnelles (RAP) que le candidat a mises en œuvre.

Ces activités sont menées en milieu professionnel. Au moins 3 de ces fiches doivent se référer à une activité mise en œuvre lors des stages ou dans le cadre du contrat de travail du candidat. Le candidat peut conduire une de ces activités dans le cadre des actions professionnelles réalisées au cours de la formation. Le cas échéant, certaines fiches peuvent se référer à une situation professionnelle unique.

Les 4 fiches techniques sont réalisées de manière individuelle par le candidat.

Chaque fiche contient :

- 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

Chaque fiche comporte au maximum 2 pages.

Le candidat respecte les règles de confidentialité et fournit les informations en accord avec la structure.

Les 4 fiches techniques sont déposées au moins 15 jours avant l'épreuve. Les fiches techniques sont notées préalablement à l'entretien technique du candidat.

Mise en situation professionnelle

L'évaluation de la compétence non choisie pour les fiches techniques est évaluée dans le cadre d'une mise en situation professionnelle. La situation professionnelle proposée au candidat permet la réalisation d'activité(s) pédagogiques liée(s) au BC1, en appui sur un questionnement professionnel.

Le candidat, pendant la préparation d'une durée de 45 minutes, a accès à un poste informatique équipé d'une connexion internet, d'une suite bureautique et des logiciels spécifiques permettant la réalisation d'activité(s) du BC1.

La présentation de la réponse au questionnement professionnel dure 10 minutes en présence des examinateurs.

Entretien technique

À la suite, un entretien technique de 20 minutes est mené sur 2 des 4 fiches techniques remises. Ces 2 fiches techniques sont choisies par les examinateurs au début de l'entretien. Chaque fiche fait l'objet d'un échange de 10 minutes.

➤ Évaluation :

- ▶ Fiches techniques évaluées à l'écrit
- ▶ Mise en situation professionnelle
- ▶ Entretien technique

Modalités d'évaluation	Notes	Répartition
Fiches techniques évaluées à l'écrit portant sur les 4 compétences choisies par le candidat	/40	10 points par compétence
Mise en situation professionnelle portant sur la compétence non choisie par le candidat pour les fiches techniques	/40	
Entretien technique portant sur les compétences de 2 fiches techniques choisies par les examinateurs, parmi les 4 remises	/40	20 points par compétence

L'épreuve sera évaluée par un binôme d'examineurs composé d'un professeur de STMS et d'un professionnel ou d'un autre professeur intervenant dans la formation.

Contrôle en cours de formation : épreuve pratique

Le contenu des fiches techniques, le déroulement de la situation d'évaluation et les modalités d'évaluation sont identiques à ceux de la forme ponctuelle.

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

- ▶ La durée de la situation d'évaluation est de 1h15 dont 45 minutes de préparation.
- ▶ Elle est organisée au second semestre de la seconde année.

À l'issue de la situation d'évaluation, la commission propose une note.

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

E6 — Projet et démarche qualité (U.6)

➤ **Coefficient 5**

L'épreuve porte sur le bloc de compétences 2 (BC2).

L'épreuve permet d'évaluer les compétences :

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

➤ **Forme de l'évaluation :**

Forme ponctuelle :

Au cours de la période en milieu professionnel identifiée comme support de l'épreuve, le candidat participe à l'élaboration de tout ou partie :

- d'une démarche de projet
- ou d'une démarche qualité

dont l'objectif est l'amélioration du service rendu.

Dossier :

Le candidat rédige un dossier écrit de 10 pages, hors annexes. Le dossier peut comporter 5 pages d'annexes. Ce dossier porte sur tout ou partie de la démarche de projet ou de la démarche qualité mise en œuvre par le candidat lors de ses périodes en milieu professionnel.

Le dossier support de l'épreuve est transmis selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen.

Le candidat respecte les règles de confidentialité et fournit les informations en accord avec la structure.

Déroulement de l'épreuve :

L'épreuve consiste en une soutenance orale du candidat prenant appui sur un dossier écrit.

- ▶ Exposé : 15 min
- ▶ Entretien : 25 min

Évaluation :

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

La note de l'épreuve est composée de l'évaluation de l'écrit (coefficient 1) et de l'évaluation de la soutenance (coefficient 2).

Conformité :

Le contrôle de conformité du dossier est effectué selon des modalités définies par les autorités académiques avant l'interrogation. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Redoublement :

Le candidat ayant échoué à l'examen à la session antérieure et se représentant selon la voie scolaire, s'il ne bénéficie pas du report de la note de l'épreuve E6, doit effectuer un stage lors de son année de redoublement. Il présente l'épreuve E6, qui prend alors appui sur le dossier rédigé à l'issue du stage effectué lors de son année de redoublement.

Contrôle en cours de formation

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

Cette situation d'évaluation est organisée selon les mêmes modalités et les mêmes exigences que l'épreuve ponctuelle.

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

EF1 — Épreuve facultative : Langue vivante étrangère 2

Durée 20 minutes, préparation 20 minutes

La langue choisie ne peut pas être la même que celle choisie pour l'épreuve E2 « Langue vivante étrangère 1 ».

1. OBJECTIF

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue, à un contenu professionnel dans la langue choisie.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

2. MODES D'ÉVALUATION

L'évaluation est conduite par un enseignant ou un formateur intervenant si possible en BTS SP35.

L'épreuve permet l'évaluation de l'expression orale en interaction et consiste en un oral d'une durée maximale de 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation.

Au cours de l'épreuve, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir de l'analyse qu'il fait du contenu d'un document support et de la mise en situation qui l'accompagne. Le document support s'inscrit dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

EF2 — Épreuve facultative : Engagement étudiant

➤ Modalités :

- ▶ Épreuve orale, 20 minutes sans préparation

➤ Objectifs :

Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 du code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation du BTS SP35.

Cela peut concerner :

- l'approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve E6 Projet et démarche qualité ;
- le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du BTS SP35 et plus particulièrement s'agissant des compétences évaluées dans l'épreuve E6 Projet et démarche qualité.

➤ Critères d'évaluation :

Les critères d'évaluation sont :

- L'appropriation des compétences liées au domaine professionnel ;
- La capacité à mettre en œuvre les méthodes et outils ;
- La qualité de l'analyse ;
- La qualité de la communication.

➤ **Modalités d'évaluation :**

Contrôle en cours de formation

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat.

En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier...) seront précisées dans les circulaires nationales d'organisation des spécialités de BTS.

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte ;
- la description et l'analyse de(s) activité(s) ;
- la présentation des démarches et des outils ;
- le bilan de(s) activité(s) ;
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E6 Projet et démarche qualité.

Forme ponctuelle

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat.

En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (renseignement de la fiche, grille d'évaluation du jury...) seront précisées dans les circulaires nationales d'organisation.

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte ;
- la description et l'analyse de(s) activité(s) ;
- la présentation des démarches et des outils ;
- le bilan de(s) activité(s) ;
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E6 Projet et démarche qualité.

ANNEXE V Organisation de la formation

ANNEXE V a. Grille horaire

BTS SP3S	Horaire de 1 ^{ère} année				Horaire de 2 ^e année				Cycle de deux ans (1)
	Semaine	a (2)	b (2)	c (2)	Semaine	a (2)	b(2)	c (2)	Total heures
BC 1 - Accompagnement et coordination du parcours de la personne	5,5	0,5 ⁽⁴⁾	1 ⁽³⁾	4 ⁽⁴⁾	6,5	2 ⁽⁴⁾	0	4,5 ⁽⁵⁾	304,5
BC 2 - Projet et démarche qualité ⁽⁴⁾	4,5	0,5	0	4	4	1	0	3	217,5
BC 3 - Politique de la structure et territoires ⁽⁴⁾	7,5	4,5	3	0	5,5	2,5	3	0	334,5
BC 4 - Gestion de la structure et du service	3	1,5	1,5	0	4	3	1	0	177
Culture générale et expression	3	2	1	0	3	2	1	0	153
Langue vivante étrangère	2	1	1	0	2	1	1	0	102
Actions professionnelles	2	0	2	0	2,5	0	2,5	0	114
Total	27,5	10	9,5	8	27,5	11,5	8,5	7,5	1402,5
<i>Total heures- enseignant</i>	<i>45</i>	<i>10</i>	<i>19</i>	<i>16</i>	<i>43,5</i>	<i>11,5</i>	<i>17</i>	<i>15</i>	
Enseignement facultatif Langue vivante 2	2	1	1	0	2	1	1	0	102
Stages	6 semaines soit 210 h				7 semaines soit 245 h				455

(1) Compte tenu du stage et de la période d'examen, le volume horaire du cycle pour l'étudiant est calculé sur une base théorique de 51 semaines soit 27 semaines en 1^{ère} année et 24 semaines en 2nd année.

(2) a : cours en division entière, b : travaux dirigés en demi-classe, c : travaux pratiques en salle spécialisée

(3) Enseignement assuré par un professeur d'économie-gestion.

(4) Enseignement assuré par un professeur de sciences médico-sociales.

(5) Enseignement assuré pour 3 heures par un professeur de sciences médico-sociales et pour 1,5 heures par un professeur d'économie-gestion.

ANNEXE V b. Stages en milieu professionnel

Les stages réaffirment de façon concrète la dimension professionnelle de la formation. Ils contribuent à la professionnalisation des étudiants par l'acquisition de compétences construites grâce à la confrontation accompagnée aux réalités du terrain.

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

1 — Caractéristiques des lieux de stage

Au cours des deux années de formation, les étudiants sont amenés à réaliser deux stages dans deux structures différentes ou dans deux services distincts de la même structure.

Les stages doivent se dérouler dans les :

- Organismes de protection sociale (ex : Organismes de sécurité sociale, Mutuelles, Groupes d'assurance, Institutions de prévoyance) ;
- Établissements et services sanitaires (ex : Établissements de santé, Organismes de prévention) ;
- Établissements et services sociaux (ex : CCAS, Services d'actions sociales ou médico-sociales, Protection judiciaire de la jeunesse, Associations tutélaires) ;
- Établissements et services médico-sociaux (ex : EHPAD, ESAT, SESSAD, SAVS) ;
- Structures développant des services à caractère sanitaire ou social (ex : Collectivités territoriales, Associations et Entreprises d'aide à la personne, de services à domicile) ;
- Organismes de pilotage sanitaire et médico-social (ex : ARS, Cohésion sociale).

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

2 — Objectifs des stages

Les stages en milieu professionnel peuvent amener le stagiaire à évoluer dans l'ensemble des activités professionnelles du référentiel d'activités professionnelles (RAP).

Les stages sont obligatoires et permettent de développer :

- les compétences du diplôme ;
- les qualités relationnelles ;
- les attitudes et comportements professionnels ;
- le sens des responsabilités ;

par l'adaptation aux réalités et aux exigences du milieu professionnel.

Les stages en milieu professionnel reposent sur une relation à caractère pédagogique entre les trois partenaires :

- La structure d'accueil confie à l'étudiant des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme ;
- L'étudiant définit, avec la structure d'accueil et l'équipe pédagogique, les objectifs de son immersion et le contenu de ses activités ;

- L'équipe pédagogique encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences. Elle veille notamment à ce qu'elles soient transférables à d'autres situations professionnelles comparables.

3 — Modalités d'organisation

3.1 Voie scolaire

Périodes de stage :

Le stage de première année est de 6 semaines dans la même structure ou service, dont au moins 5 semaines consécutives positionnées en fin de première année.

Le stage de 2nde année est de 7 semaines consécutives et doit être réalisé, dans toute la mesure du possible, complètement au plus tard à la fin du mois de mars. L'établissement doit être ouvert lorsque les étudiants sont en stage.

Encadrement du stagiaire :

L'établissement d'enseignement est chargé :

- ▶ d'appuyer et d'accompagner les étudiants dans leur recherche de stages correspondant à leur cursus et à leurs aspirations ;
- ▶ de définir dans la convention, en lien avec l'organisme d'accueil et le stagiaire, les compétences à acquérir ou à développer au cours du stage et la manière dont ce temps s'inscrit dans le cursus de formation ;
- ▶ de désigner un enseignant référent pour chaque étudiant au sein des équipes pédagogiques de l'établissement, qui s'assure du bon déroulement du stage et du respect des stipulations de la convention. Il apprécie le travail effectué et l'implication de l'étudiant par au moins une visite sur le terrain. Un suivi à distance pourra s'y substituer dans des cas particuliers ;
- ▶ de proposer une fiche d'évaluation pour chacun des stages qui sera complétée par le responsable du stage.

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

Tout étudiant ayant achevé son stage transmet à l'enseignant référent un document dans lequel il :

- ▶ apprécie la qualité de l'accueil dont il a bénéficié au sein de l'organisme
- ▶ auto-évalue l'atteinte de ses objectifs et ses propres performances.

Ce document n'est pas pris en compte dans son évaluation ou dans l'obtention de son diplôme.

À l'issue du stage de première année

L'activité du stagiaire est évaluée par le professionnel responsable de stage au regard des objectifs retenus et de l'implication de l'étudiant. Cette évaluation donne lieu à une évaluation qualitative, qui pourra être intégrée aux appréciations des actions professionnelles du premier semestre de la seconde année.

À l'issue du stage de seconde année

L'activité du stagiaire est évaluée par le professionnel responsable de stage au regard des objectifs retenus et de l'implication de l'étudiant. Cette évaluation donne lieu à une évaluation qualitative, qui pourra être intégrée aux appréciations des actions professionnelles du second semestre de la seconde année.

Au cours de son stage de seconde année, le stagiaire participe à l'élaboration de tout ou partie :

- ▶ d'une démarche de projet
- ▶ ou d'une démarche qualité

dont l'objectif est l'amélioration du service rendu.

L'étudiant rédige un dossier écrit, support de l'évaluation de l'épreuve E6 Projet et démarche qualité.

Ces deux périodes de stage doivent être l'occasion pour l'étudiant de rechercher des situations supports pour l'élaboration d'au moins 3 des 4 fiches techniques évaluées dans l'épreuve E5 Accompagnement et coordination du parcours de la personne.

3.2 Voie de l'apprentissage

Pour les apprentis, les certificats de stage sont remplacés par la photocopie du contrat de travail et par une attestation de l'employeur, de moins d'un mois, confirmant le statut du candidat comme apprenti dans l'entreprise, la structure.

L'apprenti doit rechercher, dans la structure qui l'emploie, des situations supports pour l'élaboration d'au moins 3 des 4 fiches techniques évaluées dans l'épreuve E5 Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure.

Au cours de son apprentissage, il participe à l'élaboration de tout ou partie :

- ▶ d'une démarche de projet
- ▶ ou d'une démarche qualité

dont l'objectif est l'amélioration du service rendu.

L'apprenti rédige un dossier écrit, support de l'évaluation de l'épreuve E6 Projet et démarche qualité.

3.3 Voie de la formation continue

Situation de 1 ^{ère} année	Situation de 2 nd e année	Documents à fournir pour la commission de conformité
Contrat de professionnalisation	Contrat de professionnalisation	<ul style="list-style-type: none">• Contrat de travail• Attestation de l'employeur de moins d'un mois
Voie scolaire	Contrat de professionnalisation	<ul style="list-style-type: none">• Certificat de stage de 1^{ère} année• Contrat de travail• Attestation de l'employeur de moins d'un mois
Contrat de professionnalisation	Voie scolaire	<ul style="list-style-type: none">• Contrat de travail• Certificat de stage de 2nde année
Formation en 1 an avec contrat de professionnalisation		<ul style="list-style-type: none">• Contrat de travail• Attestation de l'employeur de moins d'un mois

Le candidat doit rechercher, dans la structure qui l'emploie ou dans laquelle il est en stage, des situations supports pour l'élaboration d'au moins 3 des 4 fiches techniques évaluées dans l'épreuve E5 Accompagnement et coordination du parcours de la personne.

Au cours de ses périodes en milieu professionnel, il participe à l'élaboration de tout ou partie :

- ▶ d'une démarche de projet
- ▶ ou d'une démarche qualité

dont l'objectif est l'amélioration du service rendu.

Le candidat rédige un dossier écrit, support de l'évaluation de l'épreuve E6 Projet et démarche qualité.

3.4 Cas du candidat relevant de la formation à distance

Ce candidat relève, selon son statut (voie scolaire, apprentissage, formation continue) de l'un des cas précédents.

3.5 Cas du candidat se présentant au titre de leur expérience professionnelle

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

Le candidat doit rechercher des situations supports pour l'élaboration des 4 fiches techniques évaluées dans l'épreuve E5 Accompagnement et coordination du parcours de la personne dans ses expériences professionnelles en lien avec le référentiel du diplôme.

Le candidat sélectionne une expérience en lien avec l'élaboration de tout ou partie

- ▶ d'une démarche de projet
- ▶ ou d'une démarche qualité

dont l'objectif est l'amélioration du service rendu.

À partir de cette expérience, le candidat rédige un dossier écrit, support de l'évaluation de l'épreuve E6 Projet et démarche qualité.

3.6 Positionnement réglementaire

Pour une raison de force majeure dûment constatée ou dans le cadre d'une formation aménagée ou d'une décision de positionnement, la durée de stage peut être réduite, mais en aucun cas ne peut être inférieure à six semaines.

Les candidats préparant le BTS dans le cadre de la formation professionnelle continue et ayant un contrat de professionnalisation, sur des fonctions en lien avec le BTS, d'au moins 6 mois temps plein n'ont pas à réaliser de stages.

Pour les candidats autres que ceux qui préparent le brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience, la durée de formation requise peut être réduite par une décision de positionnement, dès lors qu'ils justifient d'études ou d'activités professionnelles ou de dispenses d'épreuves ou d'unités constitutives du diplôme.

ANNEXE V c. Actions professionnelles

1 — Objectifs

Les actions développées pendant ce temps de formation présentent un caractère professionnel. Elles doivent permettre aux étudiants de développer les compétences du référentiel ainsi que les savoir-être professionnels.

2 — Modalités de mise en œuvre

Ces actions professionnelles doivent être prioritairement mises en œuvre en lien avec des structures du champ sanitaire et social.

Les séances consacrées aux actions professionnelles se déroulent de préférence sur des demi-journées uniquement consacrées à cet enseignement.

Ces séances pourront conduire notamment à :

- des rencontres avec des professionnels ;
- la recherche, la préparation et l'exploitation des stages ;
- la réalisation d'activités du référentiel d'activités professionnelles (RAP), au travers de projets ou d'actions, en réponse à un besoin professionnel identifié.

Ces actions professionnelles permettent une mise en pratique transversale de compétences du référentiel. En cela, elles sont complémentaires des périodes en milieu professionnel.

ANNEXE VI Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien diplôme et du nouveau diplôme

BTS SP3S défini par l'arrêté du 19 juin 2007 modifié par les arrêtés du 22 juillet 2008 et du 23 septembre 2020		BTS SP3S défini par le présent arrêté	
EPREUVES	UNITES	EPREUVES	UNITES
E1 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION	UNITÉ U1	E1 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION	UNITÉ U1
E2 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1	UNITÉ U2	E2 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1	UNITÉ U2
E3 GESTION	UNITÉ U3	E3 GESTION DE LA STRUCTURE ET DU SERVICE	UNITÉ U3
E4 PUBLICS ET INSTITUTIONS	UNITÉ U4	E4 POLITIQUE DE LA STRUCTURE ET TERRITOIRE	UNITÉ U4
E5 TECHNIQUES PROFESSIONNELLES	UNITÉ U5	E5 ACCOMPAGNEMENT ET COORDINATION DU PARCOURS DE LA PERSONNE	UNITÉ U5
E6 SOUTENANCE DU PROJET TUTEUR	UNITÉ U6	E6 PROJET ET DÉMARCHE QUALITÉ	UNITÉ U6
EF1 LANGUE VIVANTE 2	UNITÉ UF1	EF1 LANGUE VIVANTE 2	UNITÉ UF1
EF2 ENGAGEMENT ÉTUDIANT	UNITÉ UF2	EF2 ENGAGEMENT ÉTUDIANT	UNITÉ UF2