



ACADÉMIE
DE MAYOTTE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Formation BTS SP3S

29 novembre 2022, lycée de Dembéni

Elina Nitschelm, IA-IPR SMS-BSE

Elina.nitschelm@ac-strasbourg.fr (de préférence)

elina.nitschelm@ac-mayotte.fr

Ordre du jour

1. Retour sur la proposition du livret de stage
2. La construction et la validation des compétences professionnelles
3. Retour sur le plan de formation proposé par l'équipe pédagogique
4. Amorce de réflexion sur le CCF du BC1 et anticipation des attendus dans le cadre du stage de première année

1. Présentation de la proposition du livret de stage

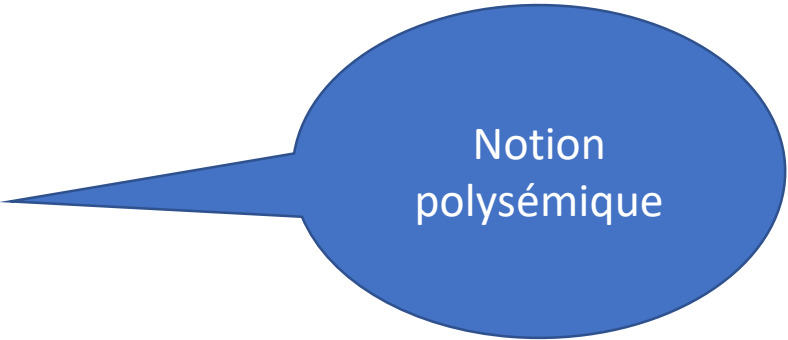
2. La construction et la validation des compétences professionnelles

A blue banner with a wavy, ribbon-like shape, containing the text 'Réflexion pédagogique' in white.

Réflexion pédagogique

- Retour sur les premiers mois de la réforme du BTS SP3S
- Difficultés
- Leviers activés ou à activer

Qu'est-ce que la compétence ?



Notion
polysémique

Ex. de la définition de J. Tardif :

Ce qu'est la compétence

« Un savoir-faire complexe, prenant appui sur la mobilisation et la combinaison de ressources internes (savoirs, savoir-faire et savoir-être) et externes (outils, documents, experts) à l'intérieur d'une famille de situations »

Ex. de la définition de G. Scallon :

Ce que n'est pas la compétence

- « - Ne se réduit pas à un résultat ou à un ensemble de résultats
- Ne peut pas s'évaluer au travers d'un seul exercice ou d'une seule tâche
 - N'est pas une capacité abstraite isolée de tout contexte
 - Ne se réduit pas à un corpus de savoirs ou de savoir-faire
 - N'est pas l'aboutissement ultime de la formation »

Le vocabulaire autour de la compétence

La compétence est l'organisation de l'activité, mobilisée pour faire face à une tâche, dans une situation déterminée



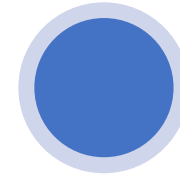
La tâche

Ce qu'il y a à faire



L'activité

Ce qui est fait, ce que l'apprenant est en mesure de réaliser quand il a acquis la compétence



La situation

Implique un ensemble de circonstances et d'éléments contextuels susceptibles d'influencer l'organisation de l'activité du sujet et la tâche

Différencier compétence et objectif

Compétence : centrée sur l'individu. Mobilise des connaissances, des habiletés, des attitudes, des stratégies

Objectif : centré sur la tâche

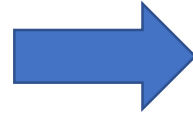
Les caractéristiques de la compétence

La compétence :

- est liée à un domaine d'action spécifique
- est globale et complexe
- est mobilisée en contexte, en situation
- est multidimensionnelle (mobilisation de connaissances et d'habilités méthodologiques, adaptation des attitudes au public visé)
- s'évalue différemment selon le niveau des attendus académiques (degré de maîtrise de la compétence qui varie selon les attendus)
- une fois acquise, se développe tout au long de la vie (trajectoire de développement)

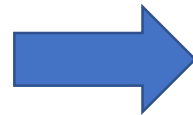
L'approche par compétences

Approche pédagogique centrée sur l'étudiant, sur l'apprenant



Impliquer les étudiants, mise en activités : études de cas, résolutions de situations problème, lectures, exposés, activités permettant la réflexivité comme la constitution d'un portfolio...

Approche intégrée, par compétences, par projets (*à la différence des approches fractionnées, par contenus disciplinaires*)



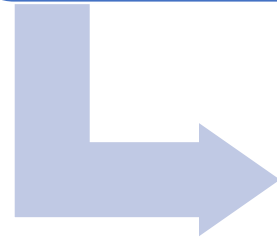
Faire sens pour les étudiants, les apprenants

Plusieurs outils dans le cadre de l'approche par compétences

Référentiel de certification

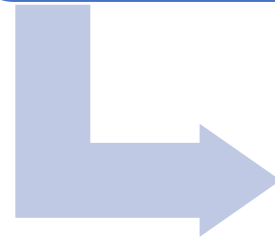
Référentiel de compétences

- Description des compétences auxquelles on se réfère pour conduire une action
- Outil au service d'activités déterminées



Référentiel de formation

- Précisions sur la manière dont les situations sont à construire



Plan de formation

- Organisation concrète de la formation dans un souci de cohérence de la formation au sein de l'équipe pédagogique

Quelles priorités pour le professeur dans cette nouvelle approche ?

Privilégier la pertinence des activités pédagogiques proposées

- Plutôt que l'exhaustivité des savoirs enseignés

Repenser les modalités d'évaluation de manière à valider l'acquisition de compétences

- Plutôt que de contrôler le niveau de connaissances

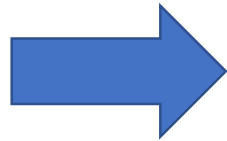
Point de vigilance :

la compétence ne peut néanmoins se construire qu'avec des connaissances

Changement de paradigme pour le professeur

Passer de :

« Mon enseignement permet-il de construire les compétences visées ? »



À :

« Sur quels critères s'appuyer pour reconnaître que les compétences visées ont bien été construites par l'étudiant ? »



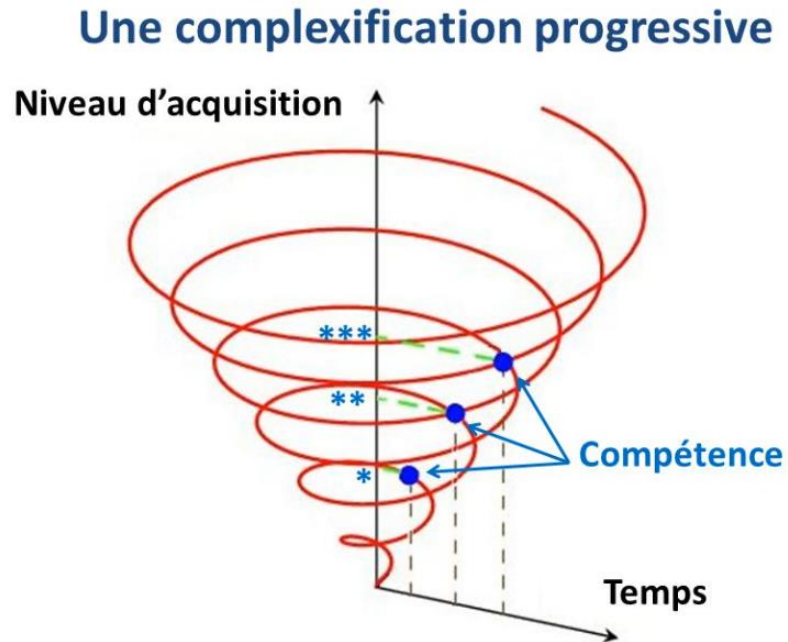
« Comment accompagner l'étudiant dans l'acquisition des compétences visées et dans la démonstration de cette acquisition ? »

Les gestes professionnels du professeur dans une approche par compétences

- Fixer des objectifs pédagogiques en vue de la construction de la compétence visée
- Déterminer des situations de formation à mettre en œuvre (nombre, niveau de complexité...)
- Identifier les savoirs à associer à ces situations de formation
- Construire le questionnement menant l'étudiant/l'apprenant à utiliser, mobiliser ou s'appropriier des méthodes et/ou des outils pour traiter la situation-problème

Structurer les situations de formation en tant qu'aide à l'acquisition ou au développement par l'étudiant/l'apprenant des compétences visées

La construction de la compétence



- Construction progressive de la compétence
- Approche spiralaire, avec une montée en complexité dans le développement de la compétence
- Impliquant plusieurs professeurs, pluridisciplinarité
- Utilisation d'indicateurs de réussite ou de compétence pour construire progressivement la compétence
- Validation de l'acquisition de la compétence par l'équipe pédagogique
- Compétence entièrement acquise à l'issue de la formation

L'explicitation des compétences : une nécessité dans le processus d'acquisition des compétences

- Permettre aux étudiants/aux apprenants de prendre conscience de l'acquisition des compétences


Problème :

- Même si description et formalisation des compétences par l'enseignant, pas forcément de prise de conscience de la part de l'étudiant/de l'apprenant de l'appropriation de ces compétences et de sa capacité à les remobiliser dans des contextes différents, des situations nouvelles

Importance de combiner des activités de mise en pratique avec des activités d'explicitation des compétences

Construction de la compétence :

- Par l'exercice de l'activité, au travers de tâches à réaliser
- Mais aussi par la capacité de l'étudiant/de l'apprenant à analyser son action, la déconstruire, en tirer des enseignements.
 - ⇒ Réflexivité, pour comprendre ce qui a été acquis, l'évolution des représentations, l'acquisition des compétences : « *est-ce que je ferais différemment si c'était à refaire ?* »
= « apprentissage expérientiel »
 - ⇒ Développement de stratégies permettant de mieux cibler le besoin de compétence et de mobiliser les moyens de la développer (« auto-régulation »)



Interroge
l'équipe
enseignante
sur ses
pratiques

Création d'outils permettant cette réflexivité : ex. portfolio à l'université

Et l'évaluation ?

Passer de l'évaluation de résultats



à

l'évaluation des compétences



= évaluer une **performance**
*(adéquation entre le produit réalisé
et le produit normé)*

Ex. « rédiger une lettre »

« réaliser un planning »

« construire un tableau ou un
graphique »...

=> Rechercher si les éléments
constitutifs du document sont
présents : barème précis

= évaluer la **combinaison de savoirs,
savoir-faire et/ou savoir-être, ayant
généralisé l'activité**

=> Evaluer par degré de
maîtrise de la compétence.
Evaluation globale, s'appuyant
sur des indicateurs de réussite



Réflexion pédagogique

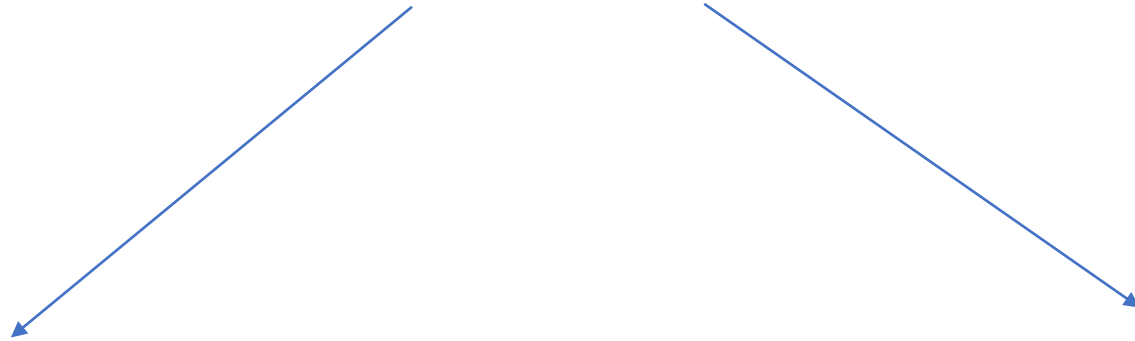
- Comment évaluer une compétence ?
- Quels outils construire ?
- Comment garder trace entre les deux années du BTS ?

Les modalités d'évaluation des compétences

- Des indicateurs de réussite ou de compétence : objectivation de la mesure de l'atteinte de la compétence
- Evaluation de la compétence en situation complexe : situation réelle, vidéo, simulations...
- Dans l'idéal, évaluation de la compétence à plusieurs évaluateurs
- Transparence de cette évaluation : critères et indicateurs de réussite connus, tant en termes de savoirs, savoir-faire et savoir-être (« le référent »)

L'importance de l'évaluation diagnostique dans le processus d'apprentissage de la compétence

Evaluer la nature des compétences initiales des étudiants/apprenants
(évaluation diagnostique)



Pour adapter au mieux les situations d'apprentissage sans se focaliser uniquement sur la compétence visée

Pour éviter de faire des situations d'apprentissage des entraînements à produire « la bonne réponse »

En somme,

- Ne pas réduire le référentiel de compétences à une simple liste de compétences
- Nécessité d'un parcours constitué d'étapes pour construire la compétence
- Utilisation des indicateurs de réussite/de compétences pour construire la compétence puis pour évaluer son degré de maîtrise.
- C'est la confrontation d'un étudiant/apprenant à une tâche dans une situation donnée qui lui permet de mobiliser des compétences déjà acquises et d'en développer de nouvelles

3. Présentation du plan de formation construit par l'équipe pédagogique et échanges



Réflexion pédagogique

- Comment s'assurer que toutes les compétences d'un bloc sont bien construites ?
- Comment valider l'acquisition des compétences et le degré de maîtrise de la compétence ?

Vers le plan de formation



**Sens de la
formation**

*Permettre la construction
des **COMPÉTENCES**
nécessaires pour assurer les
activités du **RÉFÉRENTIEL**
D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES*

**COMMENT CHAQUE
« SAVOIRS ASSOCIÉS »
CONTRIBUE-T-IL A LA
CONSTRUCTION DES
COMPÉTENCES?**

BTS SP3S- Plan de formation (1)

Avant

- Une entrée par module = par les savoirs associés
- Peu de concertation entre les modules avec des redites
- Peu d'intégration des compétences dans le plan de formation et dans la certification sauf E5 en CCF

Après

- Un contexte commun = ex. une entrée par public sur une période avec différentes institutions
- Un plan de formation par BC en lien avec les activités du RAP et les compétences du BC
- Possibilité de ne pas correspondre au contexte si la programmation le nécessite

= une amélioration de la concertation au sein de l'équipe

BTS SP3S- Plan de formation (2)

Avant

- Modules A/B/C = épreuve écrite E4
- Modules E/F = épreuve écrite E3
- Module G/ stage 2^{nde} année = épreuve orale E6
- Module D/F/G = épreuves pratique E5 en CCF avec 2 SE sur informatique

Après

- Intégration des modules A/B/C dans BC3 = épreuve écrite E4
- Intégration des modules E/F dans BC4 = épreuve E3
- Module G devient BC2 + 2 stages + AP = épreuve orale E6
- Refonte complète pour créer le BC1 avec qq éléments des modules E et F = épreuve pratique E5 avec fiches techniques et MSP

= choix pédagogiques à faire car pas de découpage des savoirs entre 1^{ière} et 2^{nde} année

BTS SP3S : contextualisation et blocs de compétences

- **Bloc de compétences** : ensemble homogène et cohérent de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évaluées et validées (*France Compétences*)
- **Construction des compétences au sein des blocs**, avec des savoirs associés
- **Contextualisation au sein d'un bloc** (*présentation de la structure, positionnement de l'étudiant en tant que professionnel*), pour projeter l'étudiant dans une situation la plus proche du réel, dans un souci de cohérence des apprentissages au sein du bloc et de construction concertée des compétences)
=> Nécessité du plan de formation défini par l'ensemble de l'équipe pédagogique

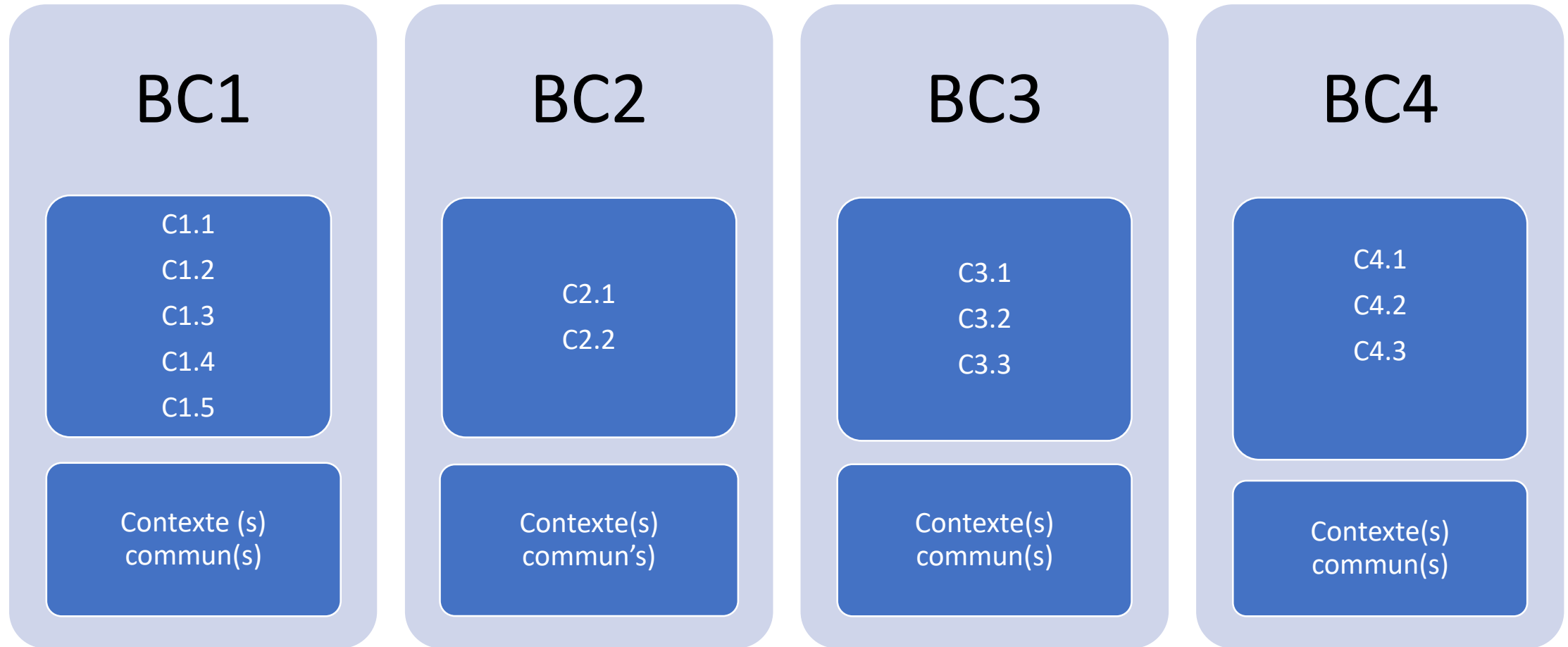
BTS SP3S : Comparaison des définitions d'épreuves

Quel point commun ?

- E3 : « 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 de d'éléments textuel et chiffrés, illustrant une ou plusieurs situations relatives à un établissement du champ sanitaire, social, médico-social »
- E4 : « 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 et médico-social »
- E5 : « [...] Fiches techniques : activités menées en milieu professionnel [...]. Mise en situation professionnelle : la situation professionnelle proposée permet la réalisation d'activités pédagogiques liées au BC1 »
- E6 : « 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'objet est l'amélioration du service rendu

Quelle conséquence sur les enseignements ?

BTS SP3S : faire sens pour les étudiants/les apprenants



Si utile pour travailler la compétence ou pour projeter l'étudiant dans une réalité de terrain, possibilité de prévoir des contextes communs sur plusieurs BC (*mais à ne pas systématiser*)

BTS SP3S : les activités visées

- etc.

Domaine 1 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure	
<p>Activité 1.1 Accueil et accompagnement de la personne dans son parcours</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<p>Activité principale déclinée en plusieurs activités opérationnelles</p>

Lien étroit entre la compétence et l'activité

- Compétence : source de l'activité
- Compétence : résultat de l'activité

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	
Compétences	Indicateurs de réussite
<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>	<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

BTS SP3S : le contour des tâches demandées

Attention à la consigne de la réalisation : oui mais avec réflexivité de l'étudiant sur cette production ou dans le cadre d'une démarche

- Dans le cadre des situations d'apprentissage, prévoir des tâches mobilisant les capacités d'un technicien supérieur.

Arrêté du 8 janvier 2019

NIVEAU	SAVOIRS	SAVOIR FAIRE	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE
5	Connaissances spécialisées et approfondies, régulièrement actualisées.	Maitriser des savoir-faire dans un champ d'activité dont les limites sont connues, pour concevoir des solutions à des problèmes nouveaux. Analyser et interpréter des informations, en mobilisant des concepts. Transmettre le savoir-faire et des méthodes.	Prendre des initiatives pour gérer des projets ou accomplir des activités dans un contexte imprévu. Encadrer une équipe. Gérer une unité. Autoévaluer ses propres performances.

BTS SP3S : les indicateurs de réussite permettant de valider la réalisation de l'activité

- C.C.C.

Domaine 1 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne au sein de la structure
<p>Activité 1.1 Accueil et accompagnement de la personne dans son parcours</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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)

Activités opérationnelles
corrélées aux indicateurs
de réussite

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	
Compétences	Indicateurs de réussite
<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>	<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

BTS SP3S : les indicateurs de réussite

- Au sein d'un bloc de compétences et au sein d'une compétence, possibilité de réorganiser les indicateurs de réussite dans le processus de construction de la compétence, si pertinent, pour donner du sens
- Evaluation de la compétence via les indicateurs de réussite (tout ou partie de ces indicateurs)
- Une fois la compétence construite, possibilité de prévoir une activité plus globale permettant de valider tout ou partie des indicateurs de réussite de la compétence

BTS SP3S : l'évaluation des compétences

Exemple de E6, sur la compétence C2.1.

La compétence et les indicateurs de compétences

Des niveaux de maîtrise permettant une évaluation par profil

Une aide au passage à la notation

C2.1. Concevoir et mettre en œuvre une démarche de projet	NE	Insuffisant	Acceptable	Maîtrisé
• 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				
• Qualité de l'expression écrite et orale (10%)				
Profil général	xx			

	Cocher le type d'évaluation	I	A	M
Evaluation du dossier 10 pts		0 à 4,5	5 à 8,5	9 à 10
Entretien de la soutenance orale (exposé et entretien) 20 pts		0 à 9,5	10 à 17,5	18 à 20

4. Amorçage de réflexion sur le CCF du BC1 et anticipation des attendus dans le cadre du stage de première année

Pour rappel : l'épreuve E5 – Accompagnement et coordination du parcours de la personne (U5)

Bloc de compétences n°1

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

Epreuve de CCF : épreuve orale et pratique
Durée: 1h15 (Préparation : 45 min., mise en situation professionnelle : 10 min., entretien technique : 20 min.)

Coefficient 8

Définition de l'épreuve :

- Prend appui sur la constitution de 4 fiches techniques, en lien avec 4 compétences différentes du BC1.
- Partie pratique de l'épreuve : mise en situation professionnelle, portant sur la compétence non traitée dans les 4 fiches techniques

Les fiches techniques

Point d'appui :

Activités du référentiel d'activités professionnelles (RAP)



Production d'au moins 3 fiches en lien avec une activité mise en œuvre lors des stages ou dans le cadre du contrat de travail du candidat.

Possibilité de construire une à partir d'une activité menée dans le cadre des actions professionnelles réalisées en cours de formation

Certaines fiches peuvent se référer à une situation professionnelle unique

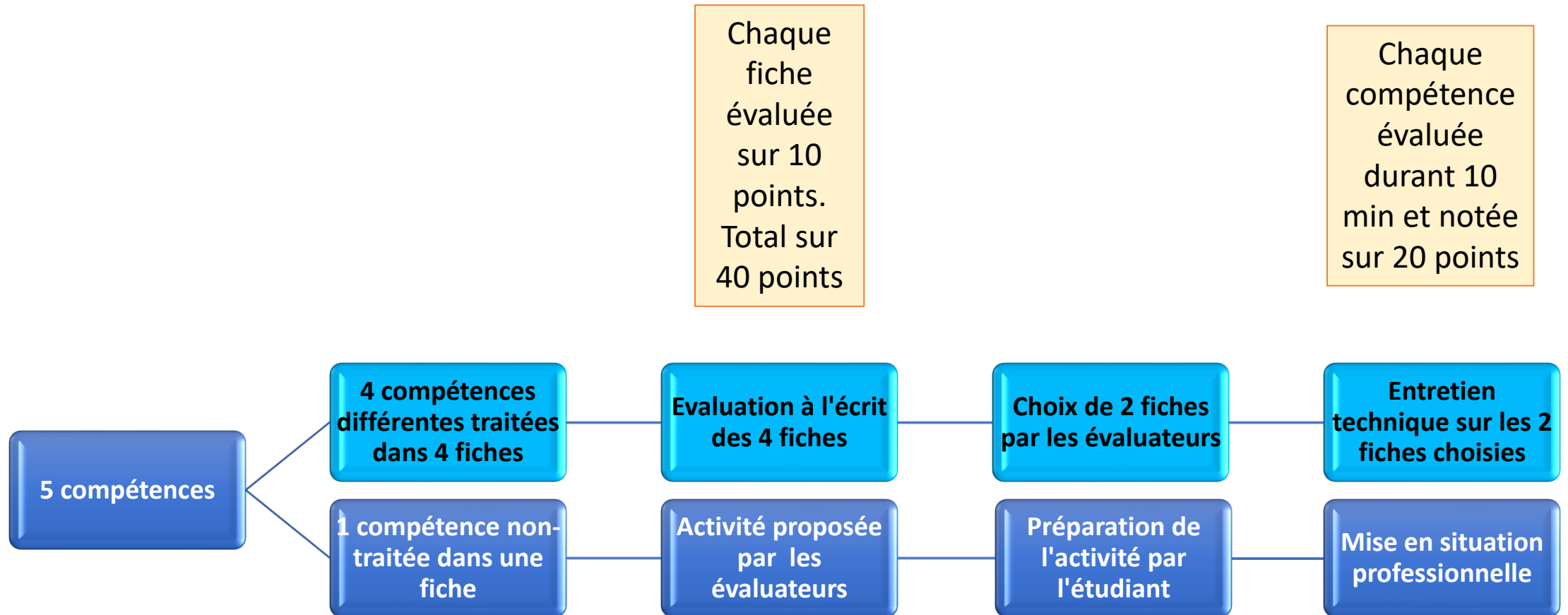


Réalisation d'activité(s) liée(s) au BC1, en appui sur un questionnement professionnel.

Le contenu des fiches techniques

- Quatre fiches techniques réalisées par le candidat
- Contenu :
 - 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

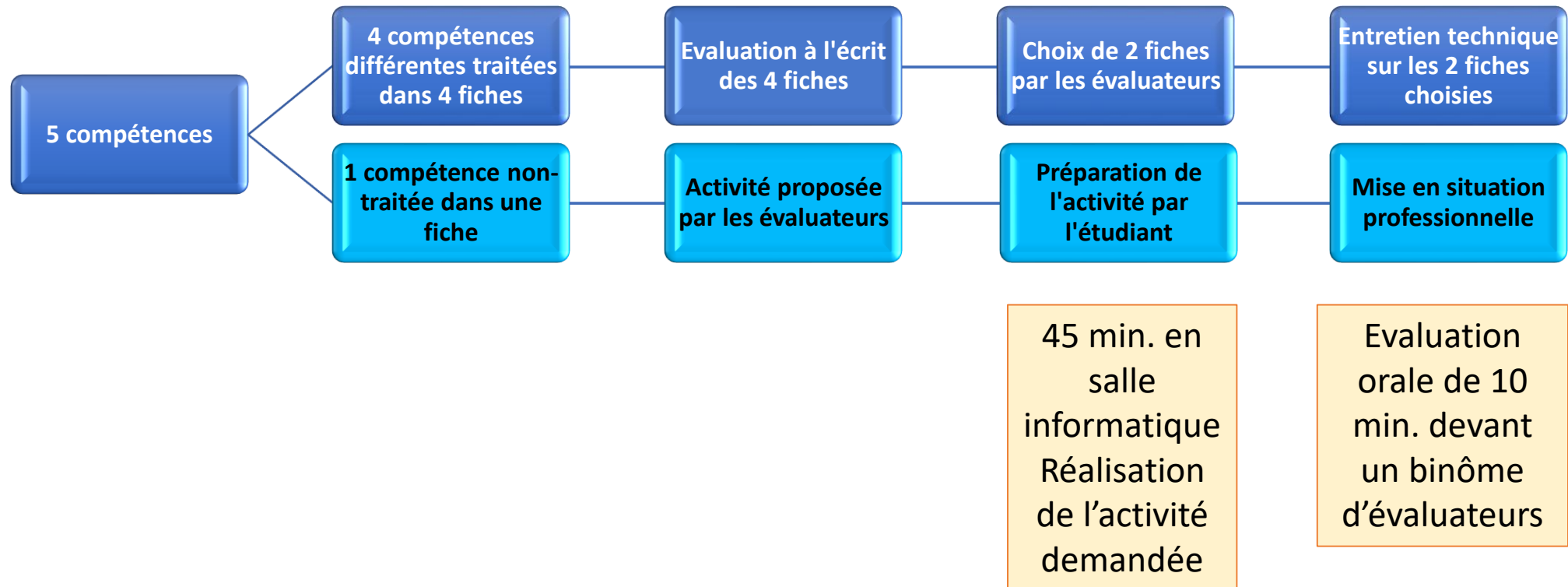
L'évaluation des fiches techniques



L'entretien technique

- Les objectifs :
 - Vérifier l'acquisition de la compétence à travers les indicateurs de réussite.
 - Faire expliciter et permettre au candidat d'argumenter la mise en œuvre de l'activité présentée ainsi que les choix effectués dans ce cadre. Possibilité de s'appuyer sur des documents professionnels complémentaires en lien avec l'activité.
- Tous les indicateurs de la compétence évaluée potentiellement évalués

Démarche menant à la mise en situation professionnelle



La mise en situation professionnelle

- **Évaluée par** un enseignant en STMS et un professionnel ou un enseignant intervenant en BTS
- **Différentes possibilités :**
 - Un jeu de rôle correspondant à la situation professionnelle avec les membres du jury
 - Un jeu de rôle correspondant à la situation professionnelle avec les membres du jury **ET** les réponses aux questions des membres du jury lors de l'entretien
 - Les réponses aux questions du sujet **ET** à celles des membres du jury lors de l'entretien

Les grilles d'évaluation de l'épreuve E5

Exemple C.1.1

The screenshot shows a web browser window displaying a Padlet board. The board content is as follows:

B T S SP3S- Epreuve U5
Accompagnement et coordination du parcours de la personne
C1.1/ SESSION 20XX

Candidat :
Nom :
Prénom :
Date de l'épreuve :

Compétence évaluée 1.1	NE	Insuffisant	Acceptable	Maîtrisé
• 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				

Comment aider les étudiants à récupérer du matériel pendant ses deux stages et/ou ses actions professionnelles ?

- Présentation des fiches avant le départ pour le premier stage
- Création d'outils pour les étudiants : cahier de bord/journal de bord, dossiers numériques,...
- Objectifs atteignables :
 - récupérer du matériel en fonction des compétences travaillées jusqu'à présent
=> possibilité de structurer déjà le recueil
 - encourager les étudiants à récolter des données/informations y compris si la compétence n'a pas été travaillée : recueil moins structuré, qui fera sens par la suite



Réflexion pédagogique

Proposition d'un outil pour l'étudiant pour récupérer les informations potentiellement utiles pour la réalisation d'une fiche

Pour aller plus loin : penser les mises en situation professionnelle

Structuration des mises en situation professionnelle

- La présentation de la structure dans laquelle est positionnée le TS SP3S
- Les missions de ce TS SP3S
- Le questionnement professionnel qui définit la compétence mobilisée
- Les activités demandées au candidat

MSP ⇨ Exemple 1

**Le sujet doit comporter
une présentation de la
structure dans laquelle
est positionné le
technicien supérieur
SP3S**



Vous venez d'être recruté(e) comme assistant(e) de la responsable du Service Social Seniors du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville Nice.

Le CCAS oriente ses actions autour de trois populations :

- les personnes en situation de précarité ou de difficultés sociales ;
- les jeunes ;
- les personnes âgées.

Au sein de la Direction Vie des Seniors et Autonomie, le Service Social Seniors renseigne sur les services et les prestations dans les domaines : santé, logement, loisirs, hébergement, services de maintien à domicile.

Ce service aide et conseille les seniors et leurs familles pour l'amélioration de leur quotidien.

Ses missions :

Accueil, écoute, conseils, évaluation et orientation du public et des professionnels ;

Evaluation et accompagnement médico-psycho social en mobilisant les partenaires des secteurs médico-social et social ;

Coordination des dispositifs institutionnels et des professionnels du secteur gérontologique ;

Amélioration de l'habitat : accessibilité, adaptation du logement, recherche de financement... ;

Gestion d'établissements d'hébergement (EHPAD, ...) : conditions d'admission, places disponibles, financement ;

Développement d'un réseau partenarial dans les secteurs publics, associatif et privé, dans les domaines sociaux, médicaux et culturels.

MSP ⇨ Exemple 1

Les missions du technicien supérieur SP3S




Vous êtes en charge :

- Des questions administratives et juridiques : l'accès aux droits (droits sociaux, démarches administrative, constitution de dossiers...)
- De la lutte contre la précarité (constitution de demandes d'aides financières, orientations vers des épiceries sociales, étude budgétaire...)
- Du maintien à domicile : constitution des divers dossiers (APA...), mise en place des services d'aide à domicile, de repas à domicile, de services de soins infirmiers à domicile, de téléalarme... ;
- Du conseil et de l'orientation des familles et des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

MSP ⇨ Exemple 1

Un questionnaire professionnel qui définit la compétence mobilisée

Ici la compétence 1.5 :
Mettre en œuvre une veille documentaire pour adapter son activité aux publics et aux contextes



Pour accompagner le parcours de chaque personne qui sollicite le service social seniors, les professionnels du CCAS se doivent d'actualiser régulièrement leurs connaissances sur les thématiques dont ils ont la charge.

Parmi vos missions administratives et juridiques, il est prévu que vous mettiez en place une veille documentaire afin de permettre à vos collègues de maintenir à jour ces connaissances.

Comme vous êtes nouvellement arrivé(e) dans la structure, votre responsable souhaite pouvoir valider vos techniques de veille. Après validation, vous aurez toute autonomie pour gérer cette activité et diffuser vos résultats aux professionnels du CCAS.

Votre responsable choisit pour votre présentation le thème de la maladie d'Alzheimer

MSP ⇒ Exemple 1

Rappel des indicateurs de réussite :

- 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

2 exemples de propositions d'activités :

Proposition 1 :

Pour argumenter vos propositions auprès de votre responsable durant le rendez-vous de 10 minutes qu'elle vous accorde :

1. Réaliser une veille documentaire sur le thème de la maladie d'Alzheimer afin de recueillir quelques résultats pertinents ;
2. Présenter et justifier les méthodes de veille ainsi que les résultats obtenus ;
3. Proposer la mise en forme et les modalités de diffusion des résultats de votre recherche à vos collègues, dans l'objectif de faciliter leur travail lors de l'accueil et l'orientation des personnes.

Proposition 2 :

Elle vous demande donc de mettre en place cette veille que vous lui présenterez en argumentant vos stratégies, lors d'un entretien de 10 minutes.

MSP Exemple 1 → Grille d'évaluation de la C 1.5

Candidat :

Nom :

Prénom :

Date de l'épreuve :

Compétence évaluée 1.5	NE	Insuffisant	Acceptable	Maîtrisé
• 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				
• Qualité de l'expression écrite et orale (10%)				
Profil général	XXXXXXXXXX			

	Cocher le type d'évaluation	I	A	M
Écrit des fiches 10 pts		0 à 4,5	5 à 8,5	9 à 10
Entretien technique 20 pts		0 à 9,5	10 à 17,5	18 à 20
MSP 40 pts		0 à 19,5	20 à 35,5	36 à 40

Noms des examinateurs :

-

-

Commentaires :

MSP ⇨ Exemple 1 : Éléments attendus

Compétence 1.5 Mettre en œuvre une veille documentaire pour adapter son activité aux publics et aux contextes

- 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

1 : Réaliser une veille documentaire sur le thème de la maladie d'Alzheimer afin de recueillir quelques résultats pertinents.

2 : Présenter et justifier les méthodes de veille utilisées dans ce contexte ainsi que les résultats obtenus.

• Les méthodes de veille sont pertinentes et ciblées par rapport à l'activité

=> A évaluer à travers la présentation du candidat + questions complémentaires d'entretien si nécessaire.

Exemples de méthodes possibles : Newsletter, Liste de discussion, forum, flux RSS, service d'alerte, réseau social, service en ligne de diffusion de vidéo...

La recherche doit porter sur la thématique fixée et y apporter des résultats pertinents, fiables, actualisés...

MSP ⇒ Exemple 1 : Éléments attendus

Compétence 1.5

Mettre en œuvre une veille documentaire pour adapter son activité aux publics et aux contextes

- 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

3 : Proposer des modalités concrètes de mise en forme et de diffusion des résultats de votre recherche à vos collègues, dans l'objectif de faciliter leur travail lors de l'accueil et l'orientation des personnes

• Les résultats de la veille sont mis en forme, diffusés et archivés

⇒ À évaluer à travers la présentation du candidat + questions complémentaires d'entretien si nécessaire.

Les modalités envisagées de présentation et de diffusion des résultats de la veille doivent permettre :

- un accès facilité aux données grâce à une organisation. Celle-ci est adaptée au contexte et indique, par exemple, les choix possibles de mots-clés, balises/étiquettes, arborescence avec liens hypertextes..., ou tout autre système pertinent pouvant être utilisé.
- de trouver rapidement des réponses aux demandes de la personne ou de sa famille.

• Les résultats de la veille sont pris en compte dans le cadre des activités

⇒ À évaluer à travers un questionnement complémentaire en entretien : par exemple à travers un cas concret...

MSP ⇨ Exemple 2

**Le sujet doit comporter
une présentation de la
structure dans laquelle
est positionné
le technicien supérieur
SP3S**

Vous venez d'être recruté.e dans l'entreprise Adapt Services Carcassonne, en tant qu'assistant(e) de la responsable de secteur.

L'entreprise Adapt Services Carcassonne propose une aide à domicile personnalisée, ponctuelle ou sur une longue période.

Spécialiste de l'aide à domicile pour l'accompagnement des personnes fragilisées de tout âge, personnes âgées en perte d'autonomie ou pas, des personnes en situation de handicap, Adapt Services Carcassonne met à la disposition de ses clients, un personnel qualifié et expérimenté.

Les bénéficiaires d'Adapt Services Carcassonne peuvent bénéficier d'une aide qui prend la forme d'un crédit d'impôt égal à 50 % des dépenses effectuées. Les dépenses sont éligibles à cet avantage fiscal dans la limite de 12 000 € par an et par foyer fiscal. Il est aussi possible de bénéficier de diverses aides financières (APA, PCH..).

L'entreprise propose les prestations suivantes à ses clients :

- TRAVAUX MENAGERS (ménage, rangement, entretien du linge, repassage ...),
- AIDE AUX REPAS (préparation du repas et/ou aide à la prise des repas),
- AIDE À L'HYGIENE (changes et toilette),
- ASSISTANCE ADMINISTRATIVE (accompagnement dans le suivi du courrier).

MSP ⇨ Exemple 2

Les missions du technicien supérieur SP3S



Vous êtes en charge :

- Du suivi administratif du dossier et des prises en charge des bénéficiaires,
- De la planification des interventions des intervenants chez les bénéficiaires,
- Du suivi, de la coordination et du développement du réseau de partenaires,
- Du développement du portefeuille clients,
- De la fidélisation des clients et partenaires.

MSP ⇨ Exemple 2

Un questionnaire professionnel qui définit la compétence mobilisée

Ici la compétence 1.4:
Développement de la relation client afin de renforcer l'accès aux droits et aux services



Après étude financière et analyse de la situation notamment concurrentielle (50% des concurrents d'Adapt Services Carcassonne proposent en plus des activités de travaux ménagers, d'aide aux repas et à l'hygiène, un accompagnement personnalisé véhiculé ou non des bénéficiaires), l'équipe de Adapt Services Carcassonne décide de développer deux nouveaux services complémentaires à leur offre déjà existante :

- **ACCOMPAGNEMENT** : Qu'il s'agisse de rendez-vous médicaux, de démarches administratives, de courses ou pour une simple promenade, les assistant(e)s Adapt Services Carcassonne accompagnent les personnes dans tous leurs déplacements, à partir ou à destination de leur domicile. Ils peuvent également les aider à se déplacer en utilisant les transports en commun.
- **ACCOMPAGNEMENT VEHICULÉ** : Adapt Services Carcassonne est équipée de véhicules adaptés pour les personnes à mobilité réduite, afin de faciliter les déplacements extérieurs. L'assistant(e) Adapt Services Carcassonne s'occupe de tout (préparer la personne à sortir, porter les paquets, etc.).

Fort de ces nouveaux services que souhaite développer l'entreprise, votre responsable voit une opportunité de capter de nouveaux clients

L'une de vos missions étant d'assurer la prospection des clients et des partenaires et parce que votre intégration dans l'entreprise est récente, votre responsable souhaite valider vos capacités à développer un plan de prospection argumenté répondant à une analyse de la situation et permettant à Adapt Services Carcassonne d'atteindre ses objectifs

MSP ⇒ Exemple 2

Rappel des indicateurs de réussite :

- 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



2 exemples de propositions d'activités pédagogiques :

Proposition 1 :

Votre responsable vous accorde un entretien de 10 minutes pour lui présenter différents moyens de prospection que vous envisagez de développer, en argumentant votre démarche.

Proposition 2 : (en formatif)

1. Présenter les outils de prospection que vous envisagez d'utiliser en fonction des acteurs visés,
2. Justifier leur utilisation selon l'analyse de la situation d'Adapt Services Carcassonne,
3. Proposer pour chaque outil choisi, une démarche de prospection cohérente et pertinente.

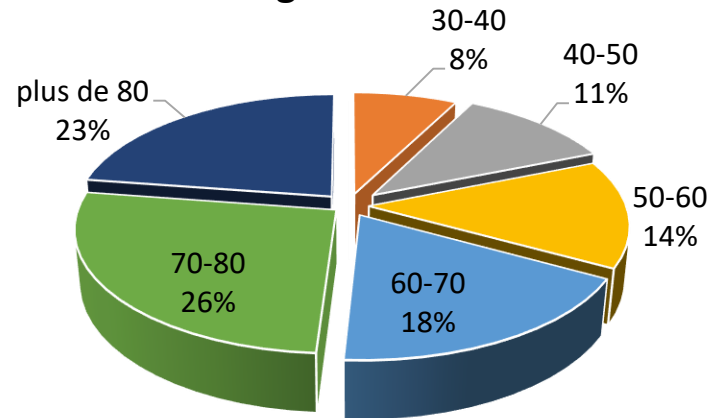
MSP ⇒ Exemple 2

Des annexes supports à l'analyse et réalisation de l'activité

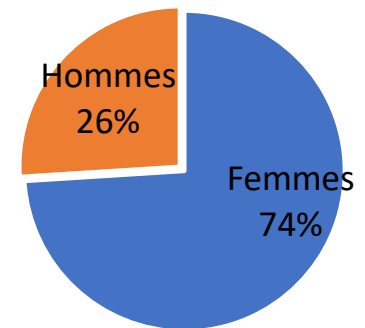
ANNEXE 1 : EXTRAIT DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

CARACTÉRISTIQUES DES CLIENTS D'ADAPT SERVICES CARCASSONNE

Tranche d'âge des bénéficiaires



Genre



Caractéristiques spécifiques

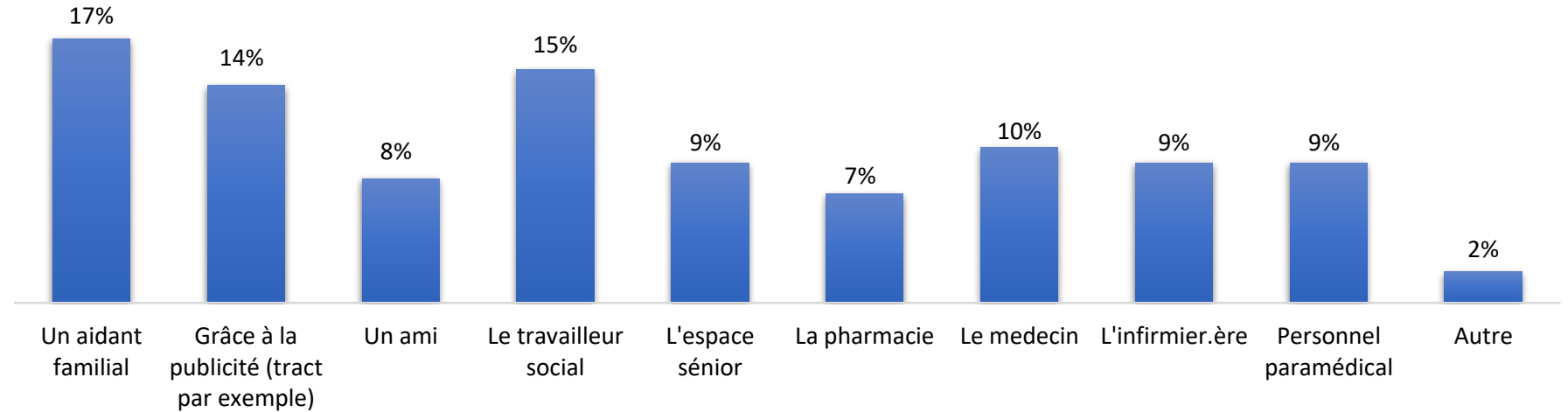
- 46% des clients de Adapt Services Carcassonne vivent seuls
- 12% des clients sont géographiquement isolés
- 43% des clients sont bénéficiaires de l'APA
- 10% des clients sont porteurs de handicap
- 33% des clients bénéficiaires de l'APA, vivent seules

MSP ⇒ Exemple 2

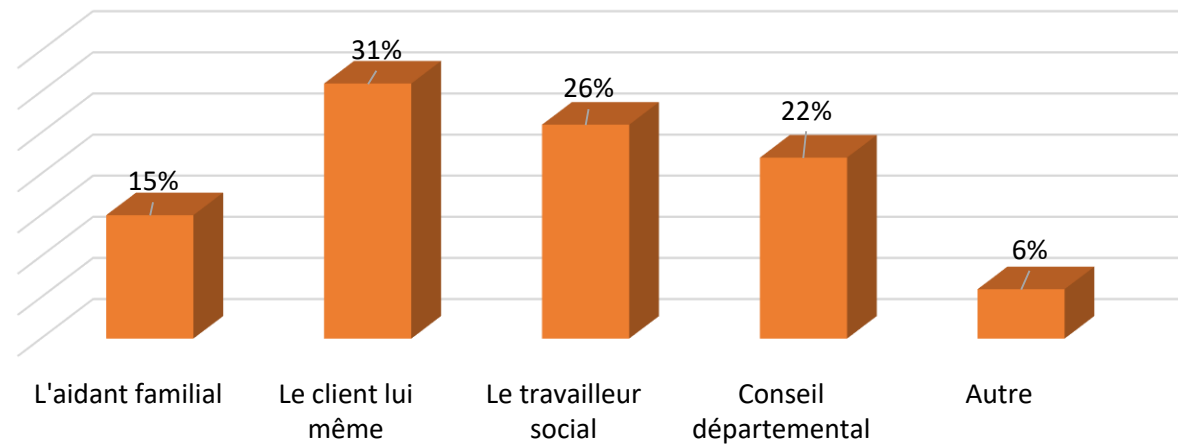
Des annexes supports à l'analyse et réalisation de l'activité

ANNEXE 1 : EXTRAIT DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

Comment le bénéficiaire a eu connaissance de l'entreprise Adapt Services Carcassonne ?



Qui a pris contact avec l'entreprise Adapt Services Carcassonne ?

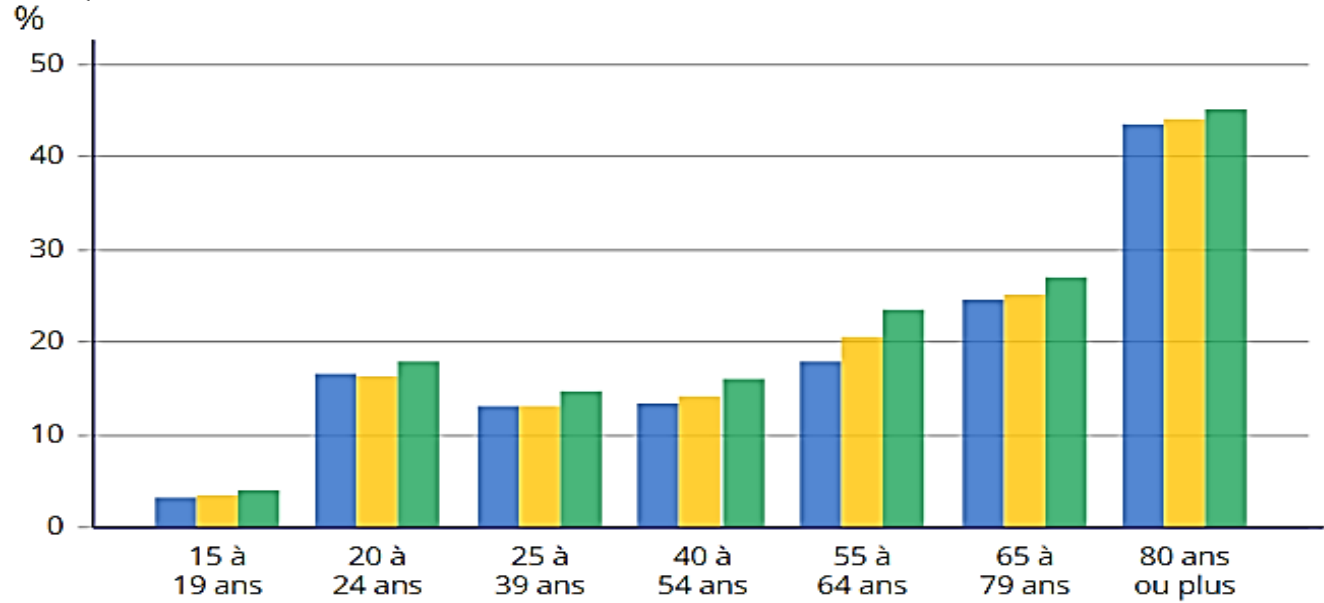


MSP ⇒ Exemple 2

Des annexes supports à l'analyse et réalisation de l'activité

ANNEXE 1 : EXTRAIT DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

CARACTÉRISTIQUES DE LA ZONE DE CHALANDISE D'ADAPT SERVICES CARCASSONNE



Personnes âgées de plus de 75 ans en situation de dépendance :

en %

Années	Nombre de personnes âgées de + de 75 ans en situation de dépendance	Taux de personnes âgées de + de 75 ans en situation de dépendance
2018	2100	42%
2021	2 200	44%

MSP ⇨ Exemple 2

**Des annexes
supports à l'analyse
et réalisation de
l'activité**



LA COMMUNICATION

Adapt Services Carcassonne bénéficie d'un site institutionnel national explicatif des services et avantages proposés pour les bénéficiaires et des procédures mises en place pour y accéder.

Une page Facebook présentant l'entreprise et les services de Adapt Services Carcassonne au niveau national est également mise à disposition des personnes potentiellement intéressées

ANNEXE 2 : Entretiens et remontées des auxiliaires de vie auprès de vous et de la responsable de secteur

Des auxiliaires de vie ont fait remonter au cours des dernières semaines, auprès de vous et de la responsable de secteur, une nouvelle difficulté rencontrée par les clients actuels. En effet, certains bénéficiaires, en manque d'autonomie ou porteurs d'un handicap, ne peuvent plus se déplacer seuls chez leur médecin ou à la pharmacie par exemple

MSP Exemple 2 ⇒ Grille d'évaluation de la C 1.4

B T S SP3S- Epreuve U5

Accompagnement et coordination du parcours de la personne

C1.4/ SESSION 20XX

Candidat :

Nom :

Prénom :

Date de l'épreuve :

Compétence évaluée 1.4	NE	Insuffisant	Acceptable	Maîtrisé
• 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				
• Qualité de l'expression écrite et orale (10%)				
Profil général	XXXXXXXXXX			

	Cocher le type d'évaluation	I	A	M
Ecrit des fiches 10 pts		0 à 4,5	5 à 8,5	9 à 10
Entretien technique 20 pts		0 à 9,5	10 à 17,5	18 à 20
MSP 40 pts		0 à 19,5	20 à 35,5	36 à 40

Noms des examinateurs :

-
-

Commentaires :

MSP ⇨ Exemple 2 : Éléments attendus

Compétence 1.4

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

- 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

ACTIVITE :

Votre responsable vous accorde un entretien de 10 minutes pour lui présenter différents moyens de prospection que vous envisagez de développer, en argumentant votre démarche.

- **Le plan de prospection et la politique de fidélisation sont élaborés dans le respect des contraintes**

=> A évaluer à travers la présentation du candidat + questions complémentaires d'entretien si nécessaire.

Exemples de contraintes à respecter: les cibles différentes à atteindre donc des démarches à adapter selon chacune.

- **Les techniques et outils de prospection commerciale sont utilisés pour l'atteinte des objectifs de la structure dans le respect des personnes**

⇒ À évaluer à travers un questionnement complémentaire en entretien en lien avec la réponse aux besoins des personnes dans le cadre de la prospection

- **Les techniques et outils de prospection sont utilisés dans le cadre de l'accès aux droits**

=> A évaluer à travers la présentation du candidat + questions complémentaires d'entretien si nécessaire.

MSP ⇒ Exemple 2 : Éléments attendus

Compétence 1.4

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

- 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



- Les techniques de motivation du personnel chargé de la prospection sont abordées
⇒ À évaluer à travers un questionnaire complémentaire en entretien.
- L'atteinte des objectifs est évaluée
⇒ Non Evalué