

# BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

## TECHNIQUES PROFESSIONNELLES – U5

SESSION 2015

---

Durée : 5 heures  
Coefficient : 8

---

**Matériel autorisé :**

Chaque candidat utilise :

- un poste informatique avec une suite bureautique ;
- une imprimante avec papier ;
- un accès internet.

**Tout autre matériel est interdit.**

Toutes les productions (c'est-à-dire les réponses aux questions) doivent être imprimées et doivent porter, en bas à gauche, le numéro du candidat.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet comporte 9 pages, numérotées de 1/9 à 9/9.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2015
Techniques Professionnelles – U5 – J 3	Code : SPE5TP Page : 1/9

Présent dans toute la France, « Bien chez soi » est un important réseau de proximité, avec :

- **350** associations locales regroupées en fédérations départementales ;
- **1** union nationale ;
- **26 000** adhérents dont **11 000** bénévoles actifs ;
- **10 000** salariés ;
- **15 millions** d'heures d'intervention à domicile auprès de **70 000** clients.

Ce réseau « Bien chez soi » a pour missions de permettre aux personnes de bien vivre chez elles et de rester le plus longtemps possible à leur domicile. Ainsi, les associations locales interviennent chez toutes les personnes ou familles ayant besoin d'un accompagnement (personnes âgées, personnes handicapées, familles, personnes malades).

Chaque fédération départementale représente « Bien chez soi » auprès des instances politiques et administratives du département.

C'est elle qui est liée, par convention, aux organismes financeurs : conseil général, CARSAT, M.S.A., CAF, C.P.A.M. ...

Au-delà de la représentation politique, la fédération départementale apporte un soutien technique et administratif aux associations « Bien chez soi » locales qu'elle fédère :

- appui technique ;
- soutien juridique et comptable ;
- accompagnement de proximité ;
- aide au développement et au montage des projets ;
- organisation et gestion de la formation des bénévoles et des salariés.

La fédération « Bien chez soi » du département de X, située 35 rue Victor Hugo à Villefranche, regroupe aujourd'hui 7 associations locales réparties sur l'ensemble du département.

Administrée par un conseil d'administration, elle est présidée par Mme Christine ROUGIER et placée sous la direction de M. Michel MARTY.

Dans le cadre de ses missions, la fédération apporte donc son concours aux associations locales en vue de l'amélioration de leurs pratiques et de leur organisation.

**Vous occupez au sein de cette Fédération le poste d'assistante auprès de la responsable des ressources humaines, Mme Alice T.**

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>	<b>Session 2015</b>
<b>Techniques Professionnelles – U5 – J 3</b>	<b>Code : SPE5TP</b> <b>Page : 2/9</b>

## **QUESTIONS**

### **Question 1 - Bilan des formations en faveur des intervenants à domicile.**

Dans le cadre de l'organisation des formations des personnels, la fédération départementale « Bien chez soi » de X. est chargée d'établir le plan de formation qui sera proposé aux intervenants à domicile employés par les 7 associations « Bien chez soi » locales du département et d'assurer le suivi et l'évaluation de ces formations.

Les axes prioritaires qui ont été décidés pour 2015 sont :

- la bientraitance ;
- l'accompagnement des personnes en fin de vie.

Votre responsable vous demande de concevoir l'évaluation à court terme et à moyen/long terme de la formation pour le « développement de la bientraitance ».

**Concevoir cette démarche d'évaluation qui sera soumise pour validation à la responsable.**

### **Question 2 - Mise en place des formations.**

Dans le plan de formation 2015, deux sessions ont été prévues :

- la bientraitance : le 2 juillet ;
- l'accompagnement des personnes en fin de vie : le 14 septembre.

Ces formations auront lieu de 9h à 17h à la fédération départementale.

Un repas avec inscription obligatoire est proposé au restaurant Le Triangle pour 9,50 €.

En raison du nombre de demandes, les intervenants à domicile n'ont pu formuler qu'un seul vœu de formation. Celui-ci vous a été transmis pour que vous puissiez l'inclure dans votre tableau de gestion du personnel.

Après la sélection des candidats, vous êtes chargé(e) de convoquer chaque inscrit en tenant compte des disponibilités et des obligations de service.

**Votre responsable vous demande :**

**2.1 – de lui présenter les étapes de l'organisation administrative et matérielle de ces formations ;**

**2.2 – de lui proposer la liste des personnes à convoquer pour les formations du 3<sup>ème</sup> trimestre de 2015 ;**

**2.3 – d'élaborer le document type qui sera envoyé au domicile de chaque personne sélectionnée pour les formations.**

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>		<b>Session 2015</b>
<b>Techniques Professionnelles – U5 – J 3</b>	<b>Code : SPE5TP</b>	<b>Page : 3/9</b>

### **Question 3 - Soutien technique au fonctionnement des associations locales.**

Les responsables des associations locales ont informé la fédération départementale d'un dysfonctionnement lié à l'absence des intervenants à domicile lorsqu'ils partent en formation. Les usagers se plaignent que les remplaçants ne sont pas suffisamment opérationnels. En effet, ces derniers ne disposent pas de suffisamment d'informations sur le domicile, ni sur le travail à accomplir comme par exemple :

- les caractéristiques du domicile (difficultés à trouver la maison, digicode, clés à récupérer, animal de compagnie fugueur, recours éventuel à un voisin...);
- les modes d'intervention (déroulement des tâches, place de l'aspirateur, produits et méthodes utilisés pour la cuisine, le ménage...).

Dans le cadre du soutien technique apporté par la fédération aux associations locales, vous êtes chargé(e) de proposer une remédiation à ce dysfonctionnement.

### **3. Réaliser un outil qui permette de transmettre les informations utiles en cas de remplacement.**

**Ce document devra rappeler aux professionnels les précautions à prendre lors de son utilisation.**

#### **BARÈME**

**Question 1 :** 24 points

**Question 2 :** 36 points

**Question 2.1. :** 15 points

**Question 2.2. :** 8 points

**Question 2.3. :** 13 points

**Question 3 :** 20 points

#### **ANNEXES**

**Annexe 1-** « *Pour le développement de la bientraitance* ». Extrait du plan de formation de l'association « Bien chez soi ».

**Annexe 2** – *Les personnels de « Bien chez soi »*. Extrait du site de la fédération « Bien chez soi » du département de X.

**Annexe 3** - Organisation des actions de formation des salariés : procédure.

**Annexe 4** - Tableau de gestion du personnel pour les intervenants à domicile employés par les associations «Bien chez soi» du département de X.

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>	<b>Session 2015</b>
<b>Techniques Professionnelles – U5 – J 3</b>	<b>Code : SPE5TP</b>
	<b>Page : 4/9</b>

## **Annexe 1- « Pour le développement de la bientraitance ».**

**Extrait du plan de formation de l'association « Bien chez soi »**

### **Présentation**

---

La bientraitance est un mot qui s'impose dans l'accompagnement des personnes fragiles. Elle implique une réflexion éthique individuelle et collective sur le sens de la vie pendant la vieillesse, quel que soit l'état de santé, de fragilité.

La bientraitance recouvre un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques et manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide envers des personnes ou des groupes en situation de vulnérabilité ou de dépendance.

Les intervenants à domicile sont donc amenés à s'interroger sur leurs pratiques.

Cette formation doit se concevoir comme un atout pour l'avenir et non une culpabilité de son passé, elle doit permettre d'éviter de reproduire les éventuelles erreurs d'hier.

### **Public**

---

Les intervenants à domicile

### **Date**

---

2 juillet 2015

### **Prérequis**

---

Aucun

### **Objectifs**

---

- OBJECTIF GLOBAL
  - Considérer les personnes dans le respect de leur unicité et de leur globalité et aboutir à une éthique de l'accompagnement respectueuse des valeurs humaines...
- OBJECTIFS SPÉCIFIQUES
  - Définir le concept de bientraitance.
  - Identifier les situations et les facteurs ayant une influence sur la bientraitance.
  - Évaluer les risques de non respect de la bientraitance.
  - Améliorer les pratiques.
  - Proposer un espace de libre expression afin de mettre en place un groupe de soutien et de réflexion.

## Techniques

---

La pédagogie utilisée se veut ACTIVE et PARTICIPATIVE. Elle prend en compte les interrogations rencontrées par les participants et leur façon de les appréhender.

Il s'agit :

- d'alterner les apports théoriques avec une analyse de la pratique, des expériences et de la vie en général ;
- privilégier les échanges dans le groupe par :
  - des réflexions ou des analyses de situations concrètes, précédées ou suivies d'un apport de connaissances ;
  - l'analyse des observations mentionnées par les participants ;
  - des propositions réalistes et pragmatiques en lien avec les situations soulevées, favoriseront le transfert des acquis en situation de travail durant les périodes d'intersessions et à l'issue de la formation.

## Programme

---

### 1/ Approche générale de la bientraitance :

- statistiques ;
- définitions ;
- aspects éthique et juridique ;
- facteurs de risques propices à l'instauration de rapports maltraitants.

### 2/ Les différents aspects de la bientraitance :

- écoute et disponibilité ;
- respect de la personne ;
- maintien et développement de l'autonomie ;
- exigence de professionnalisme.

### 3/ Méthode et analyse de bonnes pratiques de bientraitance :

- redonner du sens ;
- ne pas dénier les difficultés ;
- analyser des situations à risques.

### 4/ Évaluer les risques potentiels de maltraitance à domicile.

### 5/ Axes d'amélioration pour développer une pratique de bientraitance.

<b>BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL</b>		<b>Session 2015</b>
<b>Techniques Professionnelles – U5 – J 3</b>	<b>Code : SPE5TP</b>	<b>Page : 6/9</b>

## **Annexe 2 – Les personnels de « Bien chez soi ».**

Au sein de chaque association locale du réseau « Bien chez soi » du département de X., une équipe de salariés travaille aux côtés des bénévoles.

Les personnels d'intervention à domicile (souvent appelés « aides à domicile »), salariés de chaque association locale, sont coordonnés par un ou plusieurs responsable(s) de secteur. Ces derniers, bien que basés au niveau des associations locales, sont salariés de la Fédération départementale et placés sous l'autorité de M. Marty, directeur fédéral. Ils peuvent travailler à temps partiel et/ou avoir plusieurs employeurs, donc ils peuvent ne pas être disponibles certains jours.

Le responsable de secteur est l'intermédiaire entre le directeur et l'intervenant à domicile. Il est aussi l'interface entre cet intervenant et la personne qui bénéficie de l'aide à domicile. Il organise la prestation à domicile, évalue les besoins du demandeur d'intervention, établit un planning et veille au suivi des prestations. Il recrute et encadre les intervenants sur le terrain.

### ***Les personnels de « Bien chez soi ».***

Extrait du site de la fédération « Bien chez soi » du département de X.

### **Annexe 3 - Organisation des actions de formation des salariés :** **procédure**

- Recueil des besoins en formation des intervenants à domicile grâce :
  - . à l'exploitation des bilans de formation effectués à la suite des journées de formation (avis des intervenants à domicile sur la formation, besoin de compléter ou approfondir le thème qui vient d'être traité, autres besoins de formations) ;
  - . aux besoins identifiés par les Responsables de secteur des différentes associations locales (observation et échanges avec les intervenants à domicile) et transmis à la fédération.
- Réunion d'une « commission de formation » : composée de représentants de la fédération départementale, de responsables de secteurs et des présidents des associations.
  - Analyse de ces données et proposition des thèmes des futures formations.
- Appel d'offre par la fédération auprès de plusieurs prestataires (organismes de formation).
- Renvoi, par ces prestataires, de leurs propositions : contenu pédagogique des formations proposées, durée (1 à 3 jours), coût...
- Établissement, par la commission de formation, du plan de formation (choix des prestataires, des formations...).
- Recherche des financements par la fédération.
- Une fois le plan établi, envoi de celui-ci, par la fédération, aux associations locales.
- Mai : inscription des intervenants à domicile aux différentes formations (par internet ; 1 formation maximum).
- Environ un mois avant la formation, convocation par la fédération, de chaque salarié inscrit à la formation concernée, avec demande de confirmation du maintien de cette inscription.
- Bilan des inscriptions définitives à cette formation. Eventuellement, en cas d'inscriptions définitives trop peu nombreuses (inférieures à 5), annulation de la formation (information des intervenants à domicile concernés).



**Annexe 4 - Tableau de gestion du personnel pour les intervenants à domicile employés par les associations «Bien chez soi» du département de X.**

« Bien chez soi »	Prénom	NOM	Date Naissance	Adresse	CP	VILLE	Tél	Vœu formation		Jours d'indisponibilité					Début de vacances	Fin de vacances
								B	F Vie	Lundi	Mardi	Merc	Jeudi	Vend		
VILLEFRANCHE	Coralie	AUTHIER	08/04/85	5 rue Picasso	99900	VILLEFRANCHE	09 98 76 64 10		1		oui	oui			10/08/15	22/08/15
VILLEFRANCHE	Sylvie	CARROU	12/11/68	31 allée des platanes	99900	VILLEFRANCHE	09 99 99 76 88	1		oui					29/06/15	04/07/15
VILLEFRANCHE	Vanessa	MARTY	23/10/88	56 rue Foch	99900	VILLEFRANCHE	09 99 99 10 61		1						14/09/15	26/09/15
VILLEFRANCHE	Mélanie	MORET	25/05/87	63 Bd De Gaulle	99900	VILLEFRANCHE	09 99 56 77 82		1					oui	03/08/15	22/08/15
VILLEFRANCHE	Emilie	PRADEL	12/08/69	12 rue de la mairie	99900	VILLEFRANCHE	09 98 02 31 45	1		oui					13/07/15	18/07/15
VILLEFRANCHE	Nora	SORRES	23/08/78	9 rue de la source	99900	VILLEFRANCHE	09 98 87 52 21	1				oui			20/07/15	01/08/15
GAGNAC	Sophie	BONNET	10/08/59	98 rue Gambetta	99940	GAGNAC	09 87 54 32 19		1	oui					22/06/15	27/06/15
GAGNAC	Marie	BROSSAC	15/09/67	Bel air	99950	TREMONS	09 87 65 34 12		1				oui		08/06/15	20/06/15
GAGNAC	Anne	CHEVAL	24/12/68	9 rue Foch	99940	GAGNAC	09 87 34 21 87								22/06/15	04/07/15
GAGNAC	Jeanne	LOUBET	13/07/76	Les rives	99950	ST JULIEN	09 86 65 77 43	1						oui	06/07/15	18/06/15
ST ÉTIENNE	Catherine	BARRES	15/09/79	91 chemin du moulin	99230	RIVALS	09 87 90 89 76		1	oui					17/08/15	29/08/15
ST ÉTIENNE	Alice	DAURES	09/05/60	13 rue Rabelais	99230	ST ÉTIENNE	09 86 70 87 67		1						03/08/15	15/08/15
ST ÉTIENNE	Lucie	DURAND	02/06/80	9 rue de l'école	99230	ST ÉTIENNE	09 87 23 43 65	1				oui			06/07/15	14/07/15
ST ÉTIENNE	Corinne	PORTES	18/02/82	15 rue Jean Jaurès	99230	ST ÉTIENNE	09 87 23 32 54	1			oui	oui			15/06/15	27/06/15
VILLENEUVE	Mylène	AUSSET	19/03/62	7 av Gambetta	99320	VILLENEUVE	09 87 98 76 54								14/07/15	25/07/14
VILLENEUVE	Annie	BLONDEL	15/08/61	18 rue Anatole France	99310	AUBERT	09 87 78 65 43	1							29/06/15	11/07/15
VILLENEUVE	Sandy	DALBIN	07/09/87	7 rue des Tilleuls	99320	VILLENEUVE	09 87 45 32 12	1						oui	31/08/15	12/09/15
VILLENEUVE	Julie	LUPIN	03/04/86	La Roque	99310	NAVES	09 87 42 10 91		1			oui			08/06/15	13/06/15
VILLENEUVE	Céline	ORINI	16/06/81	23 rue de la gare	99320	VILLENEUVE	09 87 98 76 42		1				oui	oui	03/08/15	15/08/15