



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Campagne 2010

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

BTS SERVICE ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

SESSION 2010

E5 – PRATIQUE : TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Durée : 5h

Coefficient : 8

Matériel autorisé :

Chaque candidat utilise :

- Un poste bureautique avec pack office 2007
- un accès internet,
- une imprimante avec papier

Toutes les productions (c'est à dire les réponses aux questions) doivent être imprimées et doivent porter, en haut à gauche, le numéro du candidat (pour anonymat) :

Ce sujet comprend 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2010
Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP Page : 1/6

Le vieillissement de la population nécessite une prise en charge croissante de la personne âgée. Aujourd'hui, une personne sur trois de plus de 80 ans continue de demeurer à son domicile, et l'on estime à plus de 105 000 le nombre de personnes âgées fortement dépendantes résidant chez elles.

Créée en 1992, Proxim'services 75 est une association, loi de 1901. Cette création est une réponse aux problèmes liés à la dépendance des personnes âgées. Proxim'services 75 est agréée qualité par les Préfectures de Paris et des Hauts-de-Seine et a obtenu la certification « AFNOR-NF X50-056 NF Service » le 16 mai 2008. Les départements de Paris (75) et des Hauts de Seine (92) sont divisés respectivement en 6 et 4 secteurs d'intervention

Proxim'services 75 dispose de quatre services :

- le service confort : aide à l'entretien du linge et du logement
- le service d'aide à domicile et d'assistance aux personnes âgées
- le service de l'accompagnement et de la garde d'enfant
- le service de l'assistance aux personnes handicapées en milieu professionnel et à domicile

Le service d'aide à domicile et d'assistance aux personnes âgées intervient aussi bien auprès de personnes âgées légèrement dépendantes que de personnes grabataires ou en fin de vie. Les auxiliaires de vie sociale de ce service assurent les tâches de la vie quotidienne relatives à ce type de situation : l'aide à la toilette, la préparation des repas, les courses, le ménage ou les gardes de jour.

Vous êtes le responsable du secteur 2 du département de Paris dans ce service.

1. Plusieurs demandes de garde de nuit ont été formulées par les familles des personnes âgées bénéficiaires du service et par les intervenants. Cette nouvelle prestation pourrait prendre la forme de visite de nuit programmée selon les besoins de la personne âgée et/ou de permanence téléphonique et/ou de relais avec service médical.

Vous êtes missionné(e) pour proposer une étude sur l'opportunité de l'ouverture d'un tel service. Vous souhaitez présenter au Conseil d'Administration les méthodes et moyens envisagés pour conduire cette étude auprès des différentes catégories de personnes concernées.

1.1 Réalisez le support synthétique de votre intervention auprès du Conseil d'Administration et justifiez vos propositions (la salle est équipée d'un vidéoprojecteur).

1.2 Réalisez un des outils de votre choix préconisé pour cette étude.

2. Dans le cadre de vos missions, vous assurez l'encadrement et le suivi professionnel personnalisé des salarié(e)s de votre secteur afin de veiller à la qualité des prestations réalisées.

Proxim'services 75 souhaite que chaque salarié adhère aux modes d'évaluation afin qu'il participe activement et sereinement à son déroulement de carrière.

Vous voulez clarifier l'intérêt des 3 modes d'évaluation mis en place par Proxim'services 75. Réalisez un document d'information à destination des salariés de votre secteur.

3. En 2004 a été créé un nouveau dispositif, le DIF, droit individuel à la formation, permettant aux employeurs de s'acquitter de leurs obligations relatives à la formation du personnel.

Vous devez faire le bilan des droits acquis au titre du DIF pour les 11 salariés sous votre responsabilité au 31 mai 2010. Réalisez un document synthétique, qui sera porté à la

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2010
Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP	Page : 2/6

connaissance des salariés, récapitulant le nombre d'heures de formation acquises, utilisées et non utilisées.

ANNEXES :

Annexe 1 : Extrait du rapport d'activité 2008.

Annexe 2 : Proxim'Services 75 et le DIF.

Annexe 3 : Le DIF, situation du personnel.

BARÈME :

Question 1.1 : 17 points.

Question 1.2 : 15 points.

Question 2 : 12 points.

Question 3 : 16 points.

TOTAL : 60 points.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2010
Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP	Page : 3/6

ANNEXE 1 : EXTRAIT DU RAPPORT D'ACTIVITE 2008 PROXIM'SERVICE 75

La formation et le suivi : priorités de l'association

Avec le même objectif d'amélioration de la qualité du service, Proxim'Services 75 assure un encadrement et un suivi professionnel personnalisé de ses salarié(e)s. Le suivi effectué permet de veiller à la qualité des prestations réalisées par l'intervenant(e), mais également de bien analyser les besoins des bénéficiaires de manière à leur fournir la personne compétente et adaptée et de pouvoir assurer, en cas d'indisponibilité, son remplacement.

Les différentes formes de suivi sont assurées par les responsables de secteur, qui planifient des entretiens individuels avec chaque salarié(e). Au cours de ces entretiens, le responsable de secteur est à l'écoute de l'intervenant(e) afin de lui permettre de parler des difficultés rencontrées et de trouver les moyens d'y remédier. Les sujets abordés lors de ces entretiens sont conservés dans un dossier de suivi individuel.

L'association organise également un suivi collectif des salarié(e)s : par l'intermédiaire de petits-déjeuners mensuels, Proxim'Services 75 réunit l'ensemble des intervenant(e)s pour partager des moments de convivialité dans un climat de confiance propice à l'échange entre salarié(e)s et responsables de secteur. Ces petits-déjeuners sont aussi l'occasion d'informer les salarié(e)s des différentes orientations prises par l'association, et de les impliquer dans l'évolution de celles-ci (le livret d'accueil des salariés est une source d'informations importante).

La dernière forme du suivi s'effectue au moyen de visites d'évaluation sur le lieu de travail. Ces visites au domicile se font en accord avec les bénéficiaires mais sans que le salarié en soit averti, ce qui permet une meilleure évaluation de la prestation demandée. Chaque évaluation fait l'objet d'une fiche de suivi qui analyse le travail effectué et les compétences appliquées : le bilan établi met en évidence les qualités et les faiblesses du salarié et, en cas de besoin, un nouveau plan de formation peut être défini.

De la synergie des trois éléments indissociables que sont le bénéficiaire, le salarié et l'association, naît ainsi l'idée d'une appartenance à une équipe qui encadre, forme et permet l'accès à une situation professionnelle stable pour des demandeurs d'emploi motivés par les métiers de l'aide et du service à la personne. La formation et le suivi, priorités de Proxim'Services 75, traduisent l'implication de l'association dans la professionnalisation des métiers de l'aide à domicile afin de garantir un service de confiance et de qualité.

ANNEXE 2 : PROXIM'SERVICES 75 ET LE DIF

Proxim'services 75 a continué sa politique pour diplômé ses salariés :

- Pour les intervenants : en reconduisant un groupe pour le titre d'assistante de vie aux familles, des formations sur la maladie d'Alzheimer et sur les soins palliatifs ont été suivies, ainsi que sur les techniques d'entretien du domicile.

- Pour les permanents : une formation sur l'encadrement de proximité a été prodiguée aux deux cadres de secteur, et l'ensemble des permanents a bénéficié d'une mise à niveau sur notre logiciel professionnel Apologic.

- Proxim'services 75 a surtout conduit un projet de formation des accompagnateurs en créant, avec le centre de formation « l'Andesi » et avec le soutien technique du COORACE, un parcours sur 3 mois et 119 heures de formation pour un groupe de 8 stagiaires. Ce projet pilote sera amélioré et reprogrammé en 2009 pour un groupe de 12 personnes.

Cette formation a été construite sur le référentiel du diplôme de « moniteur éducateur » afin de permettre une orientation vers ce diplôme et de pouvoir négocier des allègements de formation le cas échéant, ce qui marquerait une reconnaissance des compétences acquises par nos intervenants.

- Enfin Proxim'services 75 favorise l'utilisation des heures de DIF en proposant au coup par coup des solutions d'utilisation de ce nouveau droit peu compris par les salariés et difficile à maîtriser sur le plan administratif. Elle respecte son obligation d'information en indiquant sur la feuille de paie le nombre d'heures acquises par chaque salarié.

Extrait du rapport d'activité 2008 proxim'services 75

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2010
Techniques Professionnelles	Code : SPE5TP	Page : 5/6

ANNEXE 3 : LE DIF, SITUATION DU PERSONNEL

Le Secteur 2 du département 75 comprend 11 salariés :

- Madame Gisèle est en CDI depuis le 1^{er} février 2001 et est employée à temps plein
- Madame Monique est en CDI depuis le 1^{er} avril 2007 à mi-temps et a pris un crédit d'heures de 10 heures en 2008
- Madame Berthe est en CDI depuis le 1^{er} juin 2005 à 80 % et a pris un crédit d'heures de 10 heures en 2009
- Monsieur Guillaume est en CDI depuis le 1^{er} janvier 1992 et est employé à temps plein
- Madame Françoise est en CDI depuis le 1^{er} septembre 2000 à 50% . Elle a été en congé maternité en 2008 suivi d'un congé parental de 6 mois en 2009
- Madame Odile est en CDD depuis 3 mois à temps complet.
- Monsieur Jacques a été en CDD pendant 6 mois suivi d'un CDI de 8 mois à temps complet
- Madame Rachel est en CDI depuis le 1^{er} octobre 2003 à temps complet. Depuis 2005 elle a suivi 5 formations de 20 heures par an.
- Madame Elodie a été en CDD pendant 2 mois suivi de 6 mois de CDI à temps complet
- Madame Isabelle a été en CDD pendant 6 mois à mi-temps suivi d'un CDI de 2 mois à mi-temps
- Madame Charlotte est en contrat de professionnalisation depuis le 1^{er} septembre 2009.