



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**

**session 2011**

# BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

## TECHNIQUES PROFESSIONNELLES (ÉPREUVE E5)

SESSION 2011

Durée : 5 heures  
Coefficient : 8

**Matériel autorisé :**

**Chaque candidat utilise :**

- un poste avec une suite bureautique
- 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).**

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 11 pages, numérotées de 1/11 à 11/11.

Pour conduire ses missions, l'Assurance Maladie s'appuie sur 128 Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) en France métropolitaine et sur 4 Caisses générales de sécurité sociale (CGSS) dans les départements d'outre-mer.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie du département de X a la volonté d'offrir un service de qualité, une aide personnalisée, un traitement rapide des dossiers et un accès à la prévention.

Pour préserver le capital-santé de la population, la CPAM du département de X propose les actions de prévention suivantes :

- Le bilan de santé gratuit
- L'Espace Santé d'A
- La Maison de la Promotion et de l'Éducation à la Santé de B
- Le dépistage du cancer du sein

En ce qui concerne le bilan de santé gratuit, une convention de partenariat a été signée avec le rectorat. Elle permettra aux élèves de terminale de bénéficier de cette action. La convention précise les modalités de mise en œuvre.

En tant que chargé en prévention, vous devez mettre en œuvre l'action « **bilan de santé** » auprès des élèves de terminale des lycées généraux et technologiques du département de X.

Afin de planifier l'action, vous devez recenser le nombre d'établissements intéressés ainsi que le nombre de classes et d'élèves susceptibles d'y participer.

L'action étant reconduite chaque année, il a été décidé d'automatiser l'envoi du courrier d'invitation destiné aux établissements scolaires.

**Question n°1 : Réaliser par publipostage les courriers adressés aux lycées, pour les informer et permettre de recenser les participants. Imprimer le courrier type incluant les champs de fusion et ceux adressés aux Lycées Madeleine, Michelis et Lamark.**

Comme convenu dans la convention, un chargé de prévention de la CPAM doit venir présenter auprès de chaque classe, durant une heure de cours, la CPAM et ses missions ainsi que le bilan de santé : déroulement et conditions de participation.

Cette rencontre permet également de diffuser les questionnaires « bilan de santé » et de répondre aux questions des élèves.

**Question n°2 :**

**2.1 Pour accompagner ces présentations orales, réaliser un diaporama qui servira de support. Imprimez trois diapositives par page (fond blanc obligatoire).**

**2.2 Pour inciter les élèves à remplir le questionnaire sérieusement et les rassurer quant à la communication des résultats, présenter les arguments à développer oralement.**

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité du service rendu, vous devez réaliser une enquête de satisfaction auprès des élèves ayant participé. L'analyse des résultats permettra d'évaluer le dispositif « Bilan de santé ».

**Question n°3 : Concevez la démarche de cette enquête, puis réalisez l’outil qui sera diffusé auprès des élèves participant à l’action.**

**Annexes :**

Annexe 1 : Présentation du bilan de santé aux proviseurs.

Annexe 2 : Questionnaire Bilan de santé.

Annexe 3 : Liste et coordonnées des lycées généraux et technologiques publics du département de X transmise par le rectorat d’Amiens.

Annexe 4 : Fiche Métier.

**Barème :**

**Question n°1 :** 20 points

**Question n°2 :** 2.1 : 20 points

2.2 : 10 points

**Question n°3 :** 30 points

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel  
Réseau SCEREN

## Annexe 1 : Présentation du bilan de santé aux proviseurs.

### **PRÉSENTATION DU BILAN DE SANTÉ AUX PROVISEURS**

#### **Objectif du bilan de santé gratuit**

C'est l'occasion pour les élèves de faire le point sur leur santé et surtout de détecter de façon précoce toute maladie ou anomalie susceptible d'altérer leur état de santé.

Il est entièrement gratuit.

#### **Où a-t-il lieu ?**

Le Centre de Prévention et d'Examens de Santé de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du département de X est situé Place Léon à A (00000).

L'organisation matérielle du centre favorise un accueil de qualité :

- un secrétariat d'accueil fermé par des fenêtres permettant à l'agent d'accueil de voir toutes les personnes entrant ou sortant mais également de respecter l'intimité des usagers ;
- des salles d'examens pour chaque professionnel ;
- un vaste lieu d'attente proposant des chaises mais également un « secteur petit déjeuner » permettant de s'attabler confortablement. Durant les temps d'attente, les personnes peuvent également accéder à un vaste panel de documents de prévention.

#### **Les conditions de mise en œuvre :**

##### ➤ Avant le bilan de santé :

La CPAM s'engage à contacter l'ensemble des lycées du département de X afin de les inviter à participer au bilan de santé. Il est prévu que celui-ci ne concerne que les élèves de terminale. Les établissements sont libres de participer ou non à l'action qui leur sera proposée chaque année.

Il est également rappelé aux établissements que le bilan est facultatif et que pour les élèves mineurs, l'autorisation des parents est obligatoire. Les élèves ayant déjà bénéficié de la visite médicale l'année précédente ne pourront participer à l'action.

##### ➤ En cas de participation, la CPAM propose l'organisation suivante :

- Planification avec l'établissement de l'intervention d'un chargé de prévention de la CPAM dans chaque classe concernée. Celle-ci a pour objectif de répondre aux interrogations des élèves et de transmettre les informations concernant l'institution et le bilan de santé. Il encouragera ainsi les élèves à participer et les rassurera quant au déroulement des examens et à la confidentialité des résultats.
- Intervention du chargé de prévention qui, à cette occasion, distribuera les flacons de prélèvement pour les échantillons d'urine et les questionnaires bilan de santé à compléter. L'ensemble sera recueilli par l'infirmière du lycée.

**Annexe 1 (suite):** Présentation du bilan de santé aux proviseurs.

- Planification des demi-journées de bilan de santé avec les établissements. L'organisation interne (accompagnement...) et l'information des parents, professeurs sont à prévoir par le lycée.
- Les bilans de santé :
  - o une demi-journée sera réservée à chaque classe ;
  - o les examens qui composent le bilan : selon la disponibilité des professionnels.
- Un examen dentaire réalisé par le dentiste.
- Examens réalisés par l'infirmière :
  - poids, taille
  - une mesure de l'acuité auditive
  - une mesure de l'acuité visuelle
  - une spirométrie
  - une prise de tension artérielle
  - les examens biologiques :
    - analyse d'urines
    - numération globulaire, sucre, cholestérol, etc...
    - dépistage du sida (si souhaité)
- La possibilité de rencontrer un psychologue.
- L'examen clinique est pratiqué par un médecin qui pourra, le cas échéant, proposer des examens complémentaires : électrocardiogramme...

Il est demandé aux élèves de ne pas fumer pendant au moins huit heures avant les examens. De plus, les élèves réalisant les examens sanguins devront être à jeun. Un petit déjeuner leur sera proposé sur place.
- À la suite du bilan de santé, un questionnaire de satisfaction est remis par la secrétaire d'accueil à chaque élève pour évaluer la prestation.
- La transmission des résultats :

Le jour du bilan de santé, il sera demandé aux élèves de choisir une modalité de transmission : envoi au domicile, envoi à l'infirmierie du lycée au nom de l'élève (accord avec les infirmières afin qu'elles n'ouvrent pas ces courriers), ou encore possibilité de venir les chercher au service bilan de santé (cette solution est obligatoire si l'élève a choisi de réaliser un test de dépistage du SIDA). Chaque élève est libre de contacter le centre d'examen ou son médecin traitant, afin d'obtenir de plus amples informations sur ses résultats d'analyse.

Source : ameli.fr et observation directe dans les structures.

## Annexe 2 : Questionnaire Bilan de santé.



CENTRE DE PREVENTION et d'EXAMENS DE SANTE

### QUESTIONNAIRE DE SANTE

Monsieur,

Ce questionnaire aidera le médecin à connaître votre état de santé.

Vos réponses resteront confidentielles ( couvertes par le secret médical ).

Vous êtes libre de ne pas répondre à certaines questions.

Nom : _____
Prénom : _____

Nom, prénom et adresse de votre médecin traitant :

_____
_____

AVEZ-VOUS DECLARE VOTRE MEDECIN TRAITANT ?  OUI  NON

VOTRE DOSSIER VOUS SERA TOUJOURS REMIS OU ENVOYE. SOUHAITEZ-VOUS QU'IL SOIT AUSSI TRANSMIS A VOTRE MEDECIN TRAITANT ?  
 OUI  NON  SEULEMENT EN CAS D'ANOMALIE IMPORTANTE

Certaines maladies peuvent être héréditaires : dans votre famille ( père, mère, frères, soeurs ) quelqu'un a-t-il eu ?

une hypertension artérielle   un infarctus du myocarde   un diabète

Vous-même, vos maladies actuelles ou passées :

- Un médecin a-t-il signalé que votre tension artérielle était élevée ?      oui       non
- Avez-vous eu de l'asthme ?      oui       non
- Avez-vous eu de l'allergie ?      oui       non       Si oui, sous quelle forme ? \_\_\_\_\_  
A quoi êtes-vous allergique ? \_\_\_\_\_
- Avez-vous eu des convulsions ou des crises d'épilepsie ?      oui       non
- Avez-vous été traité pour une dépression ?      oui       non
- Avez-vous eu une hépatite virale ?      oui       non
- Avez-vous subi des interventions chirurgicales ( opérations ) ?      oui       non   
Si oui, lesquelles ? \_\_\_\_\_
- Etes-vous à jour de vos vaccinations ( tétanos, polio, BCG, Hépatite ) ?      oui       non   
( N'oubliez-pas d'apporter votre carnet de vaccinations ! )

CPES 2.27 -01 / 08  
Réalisation : CPAM

## Annexe 2 (suite) : Questionnaire Bilan de santé.

- Avez-vous déjà reçu une information concernant les maladies sexuellement transmissibles ?      oui       non
- Avez-vous déjà eu une maladie sexuellement transmissible ?      oui       non
- Avez-vous déjà bénéficié d'un test de dépistage ?      oui      non
- du SIDA
- de l'hépatite C

Si oui, à quelles dates ? \_\_\_\_\_

- Avez-vous eu un tatouage ou un piercing ?      oui       non
- Avez-vous déjà utilisé des drogues par voie intra-veineuse ou nasale ?      oui       non
- Etes-vous ou avez-vous été exposé à des nuisances ?  
 ( quel que soit le type d'exposition : missions intérim, C.D.D, travail occasionnel, etc.... )  
 ( cochez les cases correspondantes )
- amiante
- produits toxiques
- autres

### Votre Etat de santé actuel :

- Vous arrive-t-il d'avoir l'impression que vous allez vous trouver mal ?      oui       non
- Etes-vous essoufflé de façon anormale à l'effort ?      oui       non
- Avez-vous des palpitations ou sentez-vous que votre coeur s'emballer parfois ou a des «ratés» ?      oui       non
- Toussez-vous ou crachez-vous presque tous les jours ?      oui       non
- Avez-vous des troubles du sommeil ?      oui       non
- Avez-vous des problèmes de peau, avez-vous remarqué un changement d'aspect d'un grain de beauté ?      oui       non
- Avez-vous des brûlures d'estomac ?      oui       non
- Avez-vous fréquemment mal :
- au ventre ?      oui       non
- au dos ?      oui       non
- à la tête ?      oui       non
- Avez-vous des brûlures en urinant ?      oui       non
- Avez-vous déjà eu de l'albumine dans les urines ?      oui       non
- Avez-vous des problèmes de diarrhée ou de constipation ?      oui       non
- Avez-vous remarqué une augmentation de volume au niveau d'un testicule ?      oui       non
- Etes-vous suivi ou traité pour une maladie ?      oui       non
- Si oui, laquelle ? \_\_\_\_\_
- Prenez-vous actuellement un traitement ?      oui       non
- Si oui, lequel ? \_\_\_\_\_



## Annexe 2 (suite) : Questionnaire Bilan de santé.

### Comment vous sentez-vous ?

- Vous sentez-vous bien dans votre peau ? oui  non
- Avez-vous grossi ou maigri récemment ? oui  non
- Vous acceptez-vous tel que vous êtes physiquement ? oui  non   
 si non, aimeriez-vous être plus grand ? oui  non   
plus petit ? oui  non   
plus mince ? oui  non   
autre ? oui  non
- Vous sentez-vous bien dans votre milieu familial ? oui  non
- Vous sentez-vous bien dans votre entourage ? oui  non
- Vous sentez-vous confiant face à l'avenir ? oui  non
- Aimez-vous prendre des risques ? oui  non
- Avez-vous parfois des conduites violentes ( envie de tout casser, bagarres ) oui  non
- Avez-vous déjà été victime de violences ? oui  non
- Avez-vous des problèmes avec l'écriture ou la lecture ? oui  non
- Etes-vous souvent angoissé ? oui  non
- Avez-vous souvent envie de pleurer ? oui  non
- Avez-vous déjà eu envie de vous suicider ? oui  non
- Avez-vous déjà rencontré un(e) psychologue ? oui  non   
 si oui : Cela vous a-t-il aidé ? oui  non   
 si non : Pensez-vous que cela aurait pu vous aider ? oui  non

Pour vous, qu'est-ce qu'un(e) psychologue ? \_\_\_\_\_

- Qu'est-ce qui vous passionne dans la vie ? \_\_\_\_\_

- Aimeriez-vous avoir plus d'informations sur :
- la contraception
  - les maladies sexuelles
  - le SIDA
  - l'alimentation
  - l'alcool
  - le tabac
  - la drogue
  - les médicaments
  - les vaccins
  - le sport
  - autre

**Le médecin qui va vous examiner peut répondre à la plupart de vos interrogations.  
 C'est à lui que vous devez demander, si vous souhaitez faire le test de dépistage du SIDA.**

N'oubliez pas d'apporter les éléments médicaux en votre possession (comptes-rendus des radios ou opérations éventuelles, électrocardiogrammes, dernières analyses, **carnet de santé, carnet de vaccinations** ).  
 Conformément à l'article 34 de la loi «informatique et libertés» n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification au contenu entier de votre bilan par l'intermédiaire du médecin que vous aurez désigné à cet effet.

**Annexe 3** : Liste et coordonnées des lycées généraux et technologiques publics du département de X transmise par le rectorat d'Amiens.

**Lycée technologique Édouard Gand**

70 Bd de St Quentin  
80098 Amiens Cedex 3  
Tél : 03.22.53.41.32  
Fax : 03.22.53.41.32  
Proviseur : M. L

**Lycée général et technologique Boucher De Perthes**

1 Rue Paul Delique  
80142 Abbeville Cedex  
Tél : 03.22.45.41.00  
Fax : 03.22.25.41.02  
Proviseur : M. Ch

**Lycée général et technologique Lamarck**

Ave Robert Solente BP 201  
80301 Albert Cedex  
Tél : 03.22.74.46.00  
Fax : 03.22.74.46.01  
Proviseur : M.Durand

**Lycée général et technologique De L'Authie**

20 rue de Routequeue  
80600 Doullens  
Tél : 03.22.77.72.00  
Fax : 03.22.77.00.36  
Proviseur : M. P

**Lycée général et technologique Jean Racine**

541 Rue Pasteur  
80500 Montdidier  
Tél : 03.22.98.31.60  
Fax : 03.22.98.31.61  
Proviseur :  
Proviseur adjoint :

**Lycée général et technologique Pierre Mendès France**

Route de St Denis  
80201 Péronne Cedex  
Tél : 03.22.73.35.00  
Fax : 03.22.73.35.01  
Proviseur : Mme M

**Lycée général Madeleine Michélin**

43 Rue des otages  
80037 Amiens Cedex 1  
Tél : 03.22.22.43.00  
Fax : 03.22.22.43.01  
Proviseur : Mme DUPONT

**Lycée technologique Édouard Branly**

70 Bd St Quentin CS69003  
80094 Amiens Cedex  
Tél : 03.22.53.49.60  
Fax : 03.22.95.15.12  
Proviseur : L

## Annexe 4 : Fiche Métier.



# Chargé de prévention

## de promotion et d'éducation pour la santé

- Il contribue à la prévention en matière de santé publique par le développement et la mise en œuvre d'actions de sensibilisation, d'information, de promotion et d'éducation pour la santé.



### Activités

- ✓ Il participe à la politique de prévention et de promotion de la santé de l'assurance maladie au contact direct des populations, des professionnels de santé et autres partenaires (associations, mutuelles, Education nationale,...).
- ✓ Il participe et/ou anime des réunions de concertation avec ces partenaires.
- ✓ Il décline les programmes nationaux, conçoit, met en œuvre et évalue les actions de prévention et de promotion de la santé au niveau local et régional.
- ✓ Il assure la coordination des programmes et des projets à différents niveaux territoriaux.
- ✓ Il conduit des actions en cohérence avec celles menées par des partenaires et en fonction du niveau de besoin de chaque catégorie de population en impliquant les relais appropriés.
- ✓ Il assure le suivi budgétaire des actions de prévention.
- ✓ Il consulte, enrichit et exploite un fond documentaire dans les domaines de l'éducation pour la santé.

Assurance  
Maladie

## Annexe 4 (suite) : Fiche Métier.

### La Sécurité sociale

« La Sécurité sociale est la garantie donnée à chacun qu'en toutes circonstances il disposera des moyens nécessaires pour assurer sa subsistance et celle de sa famille dans des conditions décentes. »  
(Exposé des motifs de l'ordonnance du 4 octobre 1945 – extrait)

Les prestations qui sont offertes à l'ensemble de la population sont gérées par quatre régimes : le régime agricole, le régime social des indépendants, les régimes spéciaux et le régime général.

Le Régime général couvre 80% de la population et concerne les salariés du secteur privé soit 47 millions de personnes. Il est organisé en 4 branches (Famille, Maladie, Recouvrement, Retraite).

Au total, pour le Régime général, plus de 500 organismes de Sécurité sociale sont présents sur le territoire français :

- les Caisses d'allocations familiales (Caf) forment un réseau appelé branche famille.
- les Caisses primaires d'assurance maladie (Cpam), les Unions pour la gestion des établissements des caisses d'assurance maladie (Ugecam), les Unions régionales des caisses d'assurance maladie (Urcam) et les Caisses régionales d'assurance maladie (Cram - pour la prévention et la tarification des risques professionnels, l'action sanitaire et sociale et la contribution à la gestion du risque hospitalier) forment un réseau appelé branche maladie.
- les Caisses régionales d'assurance maladie (Cram), la Caisse régionale d'assurance vieillesse d'Alsace – Moselle (Crav) et la Caisse nationale d'assurance vieillesse d'Ile de France (Cnav) constituent également un réseau appelé branche retraite.
- les Unions de recouvrement de la Sécurité sociale et des allocations familiales (Urssaf) forment un réseau appelé branche recouvrement.

### Travailler à la Sécurité sociale ...

... c'est faire le choix de s'investir dans une entreprise où l'on développe une activité au service de ses concitoyens, fondée d'abord sur des valeurs de solidarité, d'égalité de traitement, de transparence, de respect de la personne.

En 2006 près de 180 000 personnes y travaillent. Elles ont été recrutées directement par leur organisme, en majorité sur entretiens et tests d'évaluation. Elles ne sont pas fonctionnaires et relèvent du droit privé.

La Sécurité sociale offre à ses salariés près de 80 métiers différents dans tous les domaines d'activités : comptable, chargé de communication, contrôleur de gestion, manager, auditeur, ...

Elle présente aussi des métiers qui lui sont spécifiques : gestionnaire conseil, inspecteur du recouvrement, délégué de l'assurance maladie, ...

Vous pouvez retrouver tous les métiers en consultant le répertoire des métiers de la Sécurité sociale sur le site : [www.ucanss.fr](http://www.ucanss.fr).