MODULE A

INSTITUTIONS ET RESEAUX :

Connaissance des structures sanitaires, sociales, médico-sociales et de la protection sociale

Thèmes	Commentaires
1. Cadre politique, juridique, financier et administratif des institutions et des réseaux *Il s'agira de présenter les relations entre le politique et l'administratif dans les choix d'orientation, les financements et la mise en œuvre des priorités sanitaires, sociales et de protection sociale. On dégagera les fondements sur lesquels s'appuient les institutions de ces secteurs.*	
1.1. Approche historique :	▪ On présentera l'évolution des structures sanitaires et sociales à travers les grands choix politiques contemporains ; on dégagera les enjeux et les limites des orientations actuelles. ▪ On montrera la place de l'économie sociale.
1.1.1. De l'établissement au réseau	▪ Il s'agira de présenter l'évolution : d'une politique d'établissement à une politique de réseau.
1.1.2. De l'échelon national, au local, à l'Europe : principes d'administration	▪ On précisera les grandes étapes conduisant à l'organisation administrative actuelle. ▪ On définira les notions de centralisation, décentralisation, déconcentration, et de cadre européen. ▪ On dégagera les atouts et les obstacles liés à la diversité des niveaux d'intervention ; on précisera les buts et les enjeux de la nouvelle répartition des compétences dans le champ sanitaire et social entre les différents échelons de l'administration. ▪ On insistera sur les articulations nécessaires et sur les évolutions actuelles : - du national au régional (en matière de santé publique)ou au départemental (en matière d'action sociale) ; - d'intégration européenne : entre harmonisation et subsidiarité. ▪ On abordera la notion de programmation associée à des objectifs contractualisés avec les établissements et institutions, et à une évaluation.
1.2. Statuts juridiques des structures	▪ Il conviendra de préciser que les missions de santé publique, d'action sociale et médico-sociale peuvent être accomplies par des personnes physiques (secteur libéral) ou des personnes morales (établissements de santé, institutions sociales et médico-sociales, GIP). ▪ On rattachera cette diversité de statuts à la

- **Classification fonctionnelle des structures, services** - **Coopération et réseaux** - **Notions d'habilitation, d'agrément, de conventions, d'autorisation** - **Tutelle**	construction historique du système de santé et de protection sociale entre un modèle intégré à l'architecture centralisée et un modèle pluraliste ou décentralisé fondé sur la liberté des acteurs. ▪ La nomenclature des établissements de santé, des établissements et services sociaux et médico-sociaux (se référant aux lois en vigueur) sera déclinée, en montrant les incidences de cette classification. ▪ On développera les modalités de coordination et de coopération mises en place. ▪ On définira la notion de réseau de soin ou de réseau social ▪ Les différentes formes de contractualisation seront à présenter : caractéristiques juridiques, incidences financières, avantages et limites. ▪ On mettra en évidence la nature du lien juridique entre les établissements et services et les autorités administratives et politiques compétentes ainsi que les conséquences sur leur fonctionnement. ▪ On distinguera les autorités de contrôle et de tutelle en définissant chaque notion. ▪ On précisera l'évolution historique des mesures de tutelle au regard de l'évolution des politiques sociales et sanitaires.
1.3. Droit des usagers : - **Sources du droit** - **Droits des usagers des institutions sanitaires et sociales**	▪ Une introduction au droit permettra de définir les notions de base : le droit et les droits, les sources du droit et leur hiérarchie, les branches du droit. ▪ Sera précisée la place faite aux usagers ; leurs droits seront présentés et notamment les dispositions concernant les droits des malades, les droits des usagers du secteur social et médico-social, en se référant aux lois en vigueur. ▪ A travers l'exemple du droit des usagers, on dégagera le caractère évolutif du droit. ▪ Dans le contexte de la contractualisation des relations avec les structures sanitaires et sociales, on s'interrogera sur la place des usagers en termes de responsabilité, d'efficacité, d'équité et de justice. ▪ On insistera sur la complexité des champs d'intervention et sur les intérêts et limites de l'évolution du droit des usagers.
2. Politiques sanitaires et sociales	

Il s'agira de donner un cadre de référence pour la compréhension des différentes politiques, et non d'en mener une étude exhaustive	
2.1. Priorités	▪ L'approche historique mettra en évidence les fondements et la construction des priorités actuelles. ▪ On dégagera : - les notions d'allocation de services, de redistribution, de régulation ; - les choix d'organisation territoriale (sectorisation, proximité) ; - les modalités de fonctionnement (par catégories ou transversal, polyvalence ou spécialisation) ; - les incidences financières de ces choix (poids des dépenses sociales, problèmes et solutions de financement).
2.2. Politiques catégorielles en direction : - **des familles,** - **des personnes âgées,** - **des personnes handicapées** - **des malades,** - **des demandeurs d'emploi**	▪ Pour chaque catégorie, on présentera : - les fondements spécifiques historiques, philosophiques, sociaux et juridiques des politiques ;. - les formes de prise en charge de ces différents publics en précisant les objectifs ainsi que les résultats attendus ; - les différents acteurs impliqués : institutionnels et professionnels.
2.3. Politiques transversales	▪ On identifiera les orientations des politiques en cours, exemples actuels : - politique de la ville ; - politique de santé publique ; - politiques de lutte contre l'exclusion (inclusion sociale, cohésion sociale) ; - politique de l'emploi. ▪ À partir d'exemples, on présentera la complexité de gestion de ces politiques aux niveaux national et territorial. ▪ On situera les différents acteurs participant à leur mise en place .
3. Institutions : domaines de compétences et modes de fonctionnement *On veillera à relier l'étude des institutions avec une ou des politiques sanitaires et sociales.*	
3.1. Etablissements de santé	▪ A partir de documents, on montrera la diversité des institutions de chacun de ces secteurs. ▪ Pour chaque catégorie d'institutions

3.2. Organismes de protection sociale : - **Caisses de Sécurité Sociale** - **Mutuelles** - **Institutions de prévoyance** - **Caisses de retraite complémentaire** - **Organismes d'assurance chômage** - **Institutions et services d'action sociale territoriale**	(établissements de santé, organismes de protection sociale et établissements et services sociaux ou médico-sociaux), on distinguera les principales similitudes et les différences au regard : - des statuts, - des missions, - des principes d'organisation et de fonctionnement, - des modes de financement. ▪ On illustrera la notion de politique d'établissement et ses conséquences en termes d'offre de service pour les usagers, de modalités d'exercice des droits de l'usager… ▪ On présentera l'intérêt de la coopération et la coordination à partir d'exemples. On définira le principe de délégation entre organismes.
3.3. Etablissements et services sociaux et médico-sociaux	

MODULE B

PUBLICS

Thèmes	Commentaires
1. Contexte sociodémographique	
1.1. Situation sociodémographique	▪ On analysera les cadres démographique, social, économique et culturel à travers une étude quantitative et qualitative de la population française. ▪ On établira des comparaisons internationales sur les grandes évolutions repérées.
1.2. Incidences institutionnelles et politiques	▪ On dégagera ~~l~~es incidences de la situation sociodémographique sur les institutions et politiques sanitaires et sociales aux niveaux local, national et international.
2. Éléments de psychologie sociale	
2.1. Identité sociale :	*On situera les concepts de la psychologie sociale dans le cadre des sciences humaines*
2.1.1. Formation de l'identité	▪ On définira le concept d'identité sociale. ▪ On identifiera les instances concourant à la construction de l'identité sociale.

	▪ On montrera la complexité du processus de socialisation.
2.1.2. Groupe social et dynamiques identitaires	▪ On précisera la notion de groupe social, de stratification sociale ▪ On montrera les tensions entre le groupe social et l'individu dans la construction de son identité propre. ▪ On mettra en évidence comment « l'identité sociale » détermine la conduite d'un individu et son rapport à un groupe social donné. ▪ On définira la notion de culture en expliquant qu'elle est à la fois héritage social et un construit collectif.
2.1.3. Dynamique de la relation sociale	▪ On définira la notion « d'interaction sociale » en s'appuyant sur les notions d'appartenance sociale et de référence. ▪ On expliquera les notions de "perception inter-groupes" et de "représentations sociales". ▪ On montrera les mécanismes en jeu dans la relation sociale (influence, représentation de l'Autre, empathie, rejet…). ▪ On illustrera – à partir d'exemples de situations d'exclusion sociale - les stratégies pouvant être utilisées par l'individu pour se reconstituer une identité positive.
2.2. Stigmatisation sociale	
2.2.1. " Stéréotypes " et " préjugés"	▪ On définira les notions de " Stéréotypes " et de " préjugés ". ▪ On expliquera leurs conséquences dans la "perception inter-groupes"
2.2.2. Du préjugé à la stigmatisation	▪ On définira la notion de " stigmatisation sociale " ▪ On analysera – à partir d'exemples tirés du domaine sanitaire et social - les effets de la stigmatisation sociale.
2.3. Intégration sociale et exclusion :	▪ On étudiera les phénomènes d'intégration sociale. ▪ A partir d'exemples on illustrera les notions d'acculturation, de métissage culturel. ▪ Les facteurs pouvant conduire à l'exclusion sociale seront identifiés. ▪ On abordera la notion de " changement social " : facteurs, conditions et agents.
3. Liens dynamiques entre publics et institutions *Il s'agira d'appréhender l'évolution de la place de l'usager et ses répercussions sur le*	

fonctionnement des institutions ; cette réflexion s'appuiera sur la connaissance des institutions et des publics.	
3.1. Analyse de la demande et du besoin des publics	▪ À partir de l'étude des « besoins » fondés sur des aspects physiologiques (santé/maladie, autonomie/dépendance), économiques (sécurité/précarité), sociologiques (solidarité/isolement, stabilité/rupture), on explicitera la notion de « demande » ▪ Il conviendra de mobiliser les processus psychosociaux étudiés pour expliquer les notions de « demande exprimée », « demande induite » et de « non demande ». ▪ On proposera une démarche d'analyse de la demande afin de faire émerger le besoin (notion d' « accompagnement de la demande »). ▪ On conduira une réflexion sur le concept d'usager : usager-citoyen, usager-client, usager-consommateur. ▪ On montrera que les déterminants de la demande peuvent évoluer en fonction du contexte social, économique et politique .
3.2. Relation entre offre et demande	▪ À partir d'exemples, on travaillera sur la relation entre les prestations offertes et les effets recherchés. ▪ On expliquera l'importance de la « contractualisation de l'aide » dans la situation d'offre de service. ▪ On abordera la notion de « consentement éclairé ». ▪ On dégagera les processus psychosociaux (identité sociale négative, dévalorisation, préjugés…) qui peuvent induire des comportements de compensation dans des situations de demande (agressivité, renoncement, clientélisation, victimisation…).
3.3. Dynamique de l'institution	▪ On montrera comment la représentation de l'institution influence la demande des publics. ▪ On présentera la démarche de construction de l'offre de service à partir de la demande de l'usager. ▪ On montrera l'impact des liens «besoin, demande et offre » sur le développement de l'institution. ▪ Cette réflexion sera menée à partir d'exemples concrets.

MODULE C

PRESTATIONS ET SERVICES

Thèmes	Commentaires
1. Notions de prestations et de services	▪ ***On rappellera les principes fondateurs des politiques de Sécurité sociale (CMU comprise), d'Aide sociale et d'Action sociale ainsi que leur évolution.*** ▪ ***On définira les notions de prestations et de services en lien avec les politiques sociales.***
2. Diversité des prestations et services sanitaires et sociaux	▪ ***On étudiera les différentes prestations et services :*** - ***selon les publics : familles et enfants, retraités, personnes âgées et/ou dépendantes, personnes handicapées et personnes concernées par la maladie, par l'exclusion sociale.*** - selon leur dimension individuelle ou collective. - selon les sources de financement. ▪ Il s'agira de montrer la complémentarité et la complexité d'organisation de cet ensemble
3. Droit aux prestations	
3.1. Prestations du Régime général de Sécurité sociale	▪ On rappellera les principes de financement de la sécurité Sociale. ▪ On présentera le cadre de la protection (bénéficiaires, type de prestations) du Régime général de la Sécurité sociale, en matière : - d'assurance maladie, - d'assurance vieillesse, - de prestations familiales. ▪ Pour chaque type de prestations, on étudiera plus précisément : - les conditions d'attribution, - les grands principes de calcul, - les procédures d'attribution. ▪ On fera une approche comparative de l'étendue de la couverture offerte par le Régime général avec celle d'un autre régime en fonction de l'origine socioprofessionnelle de la population locale (professions indépendantes, exploitants agricoles…).
3.2. Prestations d'Aide sociale	▪ ***Seront développées les prestations pour les publics suivants :*** - les personnes handicapées,

	- les personnes âgées et/ou dépendantes - les mineurs et les jeunes majeurs pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance. ▪ Pour chacun de ces publics, en s'appuyant sur les grands principes d'intervention, on dégagera les formes des prestations et leurs conditions d'attribution ▪ On identifiera les instances de décision concernant la mise en œuvre des prestations.
3.3. Prestations d'Action sociale	▪ On abordera les prestations supplémentaires et facultatives d'Action sociale selon les différents gestionnaires : - collectivités territoriales, - organismes de protection sociale (Sécurité sociale, assurances, mutuelles…), - employeurs. ▪ On mettra en évidence la complexité de l'offre en fonction des décideurs multiples ; on s'appuiera sur des exemples pour montrer l'intérêt de dispositifs de coordination des interventions.
4. Offre de services ***À partir de situations concrètes et/ou d'exemples relatés, on montrera l'amplitude de l'offre de services proposée aux usagers.***	
4.1. Nature des interventions	▪ On précisera la finalité des différents services offerts en définissant les termes et expressions : prévention, aide, soins, rééducation, insertion ou réinsertion. ▪ Sera abordée la protection spécifique en faveur de certains publics notamment les mineurs et majeurs protégés ; pour ces publics on précisera également la place de l'autorité judiciaire.
4.2. Les modes d'intervention	▪ A l'aide de documents et/ou d'expériences locales, on présentera : - la diversité de l'offre de services mise en place en direction de l'individu ou des groupes sociaux, pour deux problématiques particulières : ✓ la dépendance ✓ l'exclusion sociale - les services rendus au regard des besoins repérés, - les conditions d'accès à ces services, - les acteurs. ▪ On précisera les spécificités des interventions à

	domicile ou en milieu ouvert, en établissement. ▪ On mettra en évidence la nécessité et les formes de coordination, de régulation et de complémentarité des modes d'intervention ; on repèrera les circuits d'information mis en place. ▪ On dégagera les questions éthiques liées à ces interventions.

MODULE D

TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Thèmes	Commentaires
1. Théories et modèles de la communication	
1.1. Les grandes références	▪ On fera référence aux modèles produits pour expliquer la communication : modèles positivistes, modèles systémiques et modèles constructivistes. ▪ À partir de travaux de chercheurs les modèles seront présentés afin d'envisager la communication sous différents angles : - communication interpersonnelle ; - communication de groupe ; - communication de masse. ▪ On montrera l'influence des contextes sur le choix des modèles.
1.2. Notion d'information	▪ On abordera : - les différentes approches de la notion d'information : dimension technique, sémantique, utilitaire ; - la diversité des informations : selon leur nature, leur forme, leur support ; - les sources de l'information ; - la protection de l'information à travers les règles juridiques liées à sa conservation. ▪ On repèrera les qualités de l'information : objectivité, précision, fiabilité, actualité, traçabilité, disponibilité.
2. Ethique et déontologie	
2.1. Cadre juridique de la communication professionnelle	▪ On définira et on délimitera les champs d'application de l'éthique professionnelle, les intérêts et les limites. ▪ On précisera le cadre juridique de la déontologie et ses conséquences sur l'activité professionnelle. ▪ On présentera les institutions qui sont garantes de ces principes. ▪ On insistera sur les notions de secret professionnel et de secret partagé ainsi que

	leur évolution.
2.2. Protection de l'information	▪ On étudiera les règles de protection de l'information à travers : - l'accès à l'information et à l'information protégée. - le traitement des données personnelles. ▪ On rappellera les règles et principes éthiques et déontologiques pour les modalités d'accès à l'information et le partage de données.
3. Techniques de communication	
3.1. Techniques d'accueil	▪ On abordera l'histoire de la fonction « accueil, information, orientation » et l'émergence de la fonction sociale dans l'accueil ainsi que la notion de service dans la fonction d'accueil. A travers des exemples concrets et en mobilisant les connaissances des théories et modèles de la communication : ▪ on étudiera l'importance de la dimension sémiolinguistique et de la dimension psycholinguistique lors du premier échange ; ▪ on identifiera les points forts, manquements et obstacles dans les différentes situations d'accueil ainsi que les situations génératrices de conflits ; ▪ on travaillera sur la régulation des émotions et du stress (faire face à l'agressivité, à l'angoisse, au renoncement…) ; ▪ on montrera la nécessité de la connaissance des champs et des modalités d'intervention des autres professionnels, de la coordination entre les acteurs de l'accueil ; ▪ on mettra en évidence les spécificités de l'accueil à distance ; ▪ Les outils indispensables à l'accueil seront identifiés et utilisés.
3.2. Techniques d'entretien :	
3.2.1. Types d'entretien	▪ On présentera les différents types d'entretien à caractère professionnel.
3.2.2. Attitudes et techniques	▪ On s'appuiera dans cette partie sur les éléments de psychologie sociale (cf. module « publics »). ▪ A partir des référents théoriques, on étudiera les attitudes possibles mises en œuvre selon les objectifs de l'entretien (aider, évaluer, négocier, informer) et selon les circonstances : directivité, non directivité, écoute active, confiance, questionnement, reformulation, …

	▪ On s'attachera à développer la compréhension des interactions dans tout entretien. ▪ On sensibilisera sur la manière de prendre en compte des situations particulières (barrière linguistique, troubles sensoriels, troubles psychiques, addiction…). ▪ A travers des exemples on montrera l'impact de la préparation de l'entretien, de ses conditions spatiales et temporelles sur son déroulement. ▪ On utilisera les différents modes de recueil de données au cours d'entretien : prise de notes, enregistrement, vidéo … et on analysera leur pertinence et particulièrement les précautions indispensables. ▪ On procèdera à des mises en situation afin d'analyser des entretiens notamment en matière de recrutement, d'évaluation ou encore des entretiens à distance.
3.3. Techniques d'organisation et d'animation de réunion.	▪ On distinguera les réunions selon l'objectif visé (réunion d'information, de réflexion, d'organisation, de coordination). ▪ On réalisera des mises en situation d'animation de réunion qui permettront de repérer et d'analyser les phénomènes de groupe (leader, passivité…). ▪ On étudiera les attitudes et techniques utiles à la conduite de réunion : écoute active, reformulation, questionnement, synthèse partielle et finale, recentrage de la discussion, utilisation de supports… ▪ On abordera la gestion de situations particulières : silence, contestation, émotion… ▪ À travers des observations de prise de parole en public, on identifiera le style de communication de l'intervenant, les ressources de l'auditoire, la gestion des échanges… À partir de situations observées ou réalisées : ▪ On analysera les implications des contraintes de la communication de groupe : - contraintes matérielles et techniques liées à la taille du groupe, aux modalités de recueil de données, à l'aménagement de l'espace, aux conditions temporelles… - contraintes intellectuelles et psychologiques : gestion de l'ordre du jour, de la prise de paroles, des conflits ; ▪ On dégagera les pratiques adaptées à ces situations.
3.4. Communication professionnelle écrite et visuelle	

3.4.1. Différents supports	▪ À partir de situations concrètes, on étudiera les différents supports de communication écrite et visuelle au regard d'objectifs institutionnels et de l'évolution des techniques de l'information et de la communication.
3.4.2. Réalisation de messages	▪ On réalisera des messages et des documents adaptés aux situations professionnelles du secteur sanitaire et social, aux caractéristiques des usagers, à l'image et aux moyens de l'institution. ▪ On analysera la sélection des informations, la construction du texte, la formulation du message et la lisibilité du document. ▪ On justifiera les moyens de diffusion et de transmission au regard du contexte. ▪ On montrera l'intérêt de passer par l'écrit pour favoriser la distanciation. ▪ On abordera la forme de l'écrit au regard des droits des usagers en matière d'information. ▪ On présentera l'intérêt de la signalétique dans les établissements et services. ▪ On déterminera et on justifiera les critères de validation des documents professionnels produits, notamment en lien avec la qualité.
3.4.3. Stockage	▪ On présentera les conditions du stockage des informations et l'intérêt des nouvelles technologies.
4. Systèmes d'information et de communication du secteur sanitaire et social	
4.1. Définition et caractéristiques techniques des réseaux	▪ Après avoir précisé l'histoire des réseaux (de l'information au réseau humain), on définira - à partir d'exemples de fonctionnement (carte vitale, PMSI, DMP…) - la notion de système d'information ; on déduira les fonctions, les atouts et les limites de ces systèmes. ▪ À partir de la représentation d'un réseau on abordera les notions de topologie et de typologie des réseaux ; on explicitera le vocabulaire. ▪ On clarifiera les conditions de mise en place, de fonctionnement, de pérennisation du réseau. ▪ On abordera les règles de fonctionnement et de sécurité du réseau : virus, authentification de l'utilisateur, cryptage et droits accordés… ▪ On utilisera, si possible, les réseaux internet, extranet et intranet. ▪ On précisera la contribution de la construction de ces réseaux à la promotion de la structure. ▪ On insistera sur la diversité d'utilisation des réseaux dans le secteur sanitaire et social : télémédecine, gestion de l'information médicale… leurs intérêts et leurs limites. ▪ On insistera sur le partage de l'information et de

	données dans le cadre d'un travail collaboratif.
4.2. Place et enjeux des nouvelles technologies dans l'administration des secteurs sanitaire, social et de la protection sociale	▪ À travers des applications des TIC et l'exploitation des systèmes d'information, on dégagera leurs répercussions sur l'organisation des services et sur les conditions de travail des professionnels. ▪ On montrera leur influence sur l'évolution des pratiques, de la prise en charge de l'usager aux modes d'interventions.
4.3. Circuit de l'information	▪ À partir de situations de terrain, on identifiera les flux d'information en insistant sur l'importance de leur structuration. ▪ On rappellera les règles de traçabilité de l'information et des documents ainsi que les règles juridiques liées à la production et à la conservation des documents. ▪ On en dégagera les enjeux.

MODULE E

Les relations de travail et la gestion des ressources humaines

Thèmes	Commentaires
1. Les organisations Il s'agira d'acquérir les connaissances fondamentales nécessaires à la compréhension du fonctionnement d'une organisation et de sa spécificité dans les structures sanitaires et sociales.	
1.1. Définitions et notions générales	▪ On présentera la notion d'organisation, sa contingence et sa complexité. ▪ À partir d'exemples, on identifiera les principales caractéristiques d'une organisation : identité, taille, finalité, objectifs, mission, métier, structure, culture, hiérarchie, style de direction.
1.2. Dynamique des organisations du secteur sanitaire et social	▪ On mettra en évidence les spécificités des organisations du secteur sanitaire et social (fonctions de service, intérêt général). ▪ Il conviendra de repérer les nouvelles formes organisationnelles (réseaux notamment) et d'expliquer comment ces innovations influent sur les modes de fonctionnement.

2. Relations collectives de travail

Il s'agira d'apporter les connaissances de base et les applications du droit du travail dans le cadre des relations collectives.
On reliera les bases juridiques aux éléments de sociologie utiles à la compréhension des dynamiques individuelles et collectives du travail.

2.1. Conventions et accords collectifs du travail- statuts de la fonction publique	▪ On distinguera les statuts de droit privé et de droit public. ▪ On montrera l'origine des conventions et accords collectifs. ▪ A partir d'exemples concrets dans le secteur sanitaire et social, on insistera sur l'importance des conventions collectives.
2.2. Représentation des personnels - **Syndicats professionnels** - **Instances de représentations**	▪ À travers une approche historique et sociologique, on précisera le rôle des organisations syndicales dans l'évolution des relations et des conditions de travail. ▪ On présentera les diverses instances de représentations (délégués du personnel, CE, CHSCT et celles spécifiques des trois fonctions publiques).
2.3. Conditions de travail	▪ On étudiera les dispositions légales relatives à la durée du travail, aux repos et congés, à la santé et la sécurité, et les principales étapes de leur évolution selon les contextes économiques, sociaux, politiques. ▪ On présentera l'incidence du règlement intérieur sur les conditions de travail. ▪ On identifiera les déterminants des conditions de travail : contraintes matérielles et physiques (sécurité, hygiène), psychologiques (identités professionnelles, reconnaissance, autonomie), sociales (situation du marché du travail). ▪ L'évolution de la gestion du temps de travail sera soulignée (aménagement, réduction…) en mettant en évidence ses intérêts et ses limites. ▪ On abordera le stress dans le travail : causes externes et internes, conséquences psychologiques et physiques et répercussions sur l'efficacité du travail.
2.4. Conflits du travail	▪ On définira la notion de conflit collectif du travail. ▪ On précisera les différentes formes de conflits collectifs du travail. ▪ On illustrera les modalités de sortie de conflit à partir d'exemples.

3. Relations individuelles de travail	
3.1. Entrée dans le travail - **Contrat de travail** - **Accès à la fonction publique**	▪ À partir de contrats de travail et des statuts des fonctions publiques on repérera les droits et obligations des parties. ▪ On présentera les principaux types de contrats et leurs caractéristiques.
3.2. Gestion du parcours professionnel - **Rémunération** - **Formation** - **Carrière professionnelle**	▪ présentera les notions de grade, échelon, indices. ▪ On distinguera les modalités de rémunération (grille salariale, salaire, prime, intéressement). ▪ On exposera le principe du droit individuel à la formation et des exemples de plans individuels de formation seront présentés. ▪ Le concept de carrière professionnelle sera abordé au travers des notions de plan de carrière, avancement, reconversion.

3.3. Sortie définitive ou temporaire du travail	▪ On définira les notions de démission, de licenciement, de retraite et de congé pour illustrer les modes de rupture ou de suspension du travail. ▪ On abordera les différentes formes de licenciement ainsi que la réglementation en vigueur (procédure, préavis, indemnités), le contentieux du licenciement étant exclu de cette étude.
4. Gestion des ressources humaines On veillera à faire acquérir les bases de la gestion des ressources humaines et de ses enjeux pour l'organisation. À travers la définition du management, on montrera comment celui-ci permet à l'organisation d'optimiser ses ressources humaines pour réaliser la mission assignée.	
4.1. Recrutement et formation	▪ À partir de situations concrètes issues du secteur sanitaire et social, on expliquera les modalités de mise en œuvre d'une politique de recrutement (analyse des besoins en personnel, politiques et modes de recrutement). ▪ On présentera : - les outils de recrutement (descriptif de fonction, fiche-emploi, référentiel de compétences, profil de postes, annonce), - les modalités de mise en œuvre du recrutement (entretiens d'embauche, grille d'évaluation). ▪ À travers l'étude de cahiers des charges, on expliquera les modalités de mise en œuvre d'une politique de formation : stratégies et objectifs, identification et analyse des besoins, établissement de priorités de formation, plan de formation. ▪ On abordera la place et la conduite de l'entretien professionnel pour la définition des besoins individuels de formation.
4.2. Organisation du travail et des postes	▪ À partir d'exemples de définitions de profils de postes on identifiera la charge de travail associée. ▪ À partir d'exemples, on recherchera les priorités et on en déduira la hiérarchisation des tâches. ▪ Des outils d'organisation du travail seront élaborés et/ou utilisés pour la définition du plan de charge et des besoins en personnel, la planification des tâches et leur contrôle. ▪ On analysera les avantages et les contraintes liés aux différentes formes de travail (travail autonome/travail en équipe, spécialisation/polyvalence, travail partenarial, travail en réseau).
4.3. Animation et motivation	▪ On présentera : - Les méthodes et outils d'animation utilisées en gestion des ressources humaines (réunion

	d'équipes, projet de services, « coaching »). - Les moyens utilisés pour motiver les personnels : ✓ valorisation et enrichissement des tâches, responsabilisation, participation aux décisions, délégation ; ✓ gratification, prime individualisée, intéressement, plan d'avancement de carrière, promotion, formation.
4.4. Coordination et régulation	▪ On étudiera les différentes modalités de coordination et de supervision d'une équipe. ▪ On distinguera les différentes sources de conflit. ▪ On montrera l'importance de la définition des rôles, des territoires, des règles de fonctionnement dans la prévention des conflits. ▪ On introduira les notions de régulation, de médiation et de négociation. ▪ À travers des exemples, on analysera les résistances au changement et on recherchera les conditions d'adhésion de l'équipe aux évolutions.
4.5. Évaluation et amélioration des performances	▪ On mettra en évidence les différentes finalités de l'entretien d'évaluation et on en présentera les étapes successives. ▪ On montrera la nécessité ou l'importance de prendre en compte l'environnement professionnel pour l'évaluation de performances et l'élaboration de conseils. ▪ On étudiera les outils d'amélioration de la performance : par l'organisation et le travail en équipe, par le développement du travail coopératif, par la simplification ou la rationalisation des processus.

MODULE F

TECHNIQUES DE GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

Thèmes	Commentaires
1. Gestion documentaire	▪ On définira la notion de veille documentaire et on identifiera les exigences liées à l'actualisation des connaissances. ▪ On étudiera les outils de gestion documentaire et on utilisera un logiciel de gestion électronique documentaire.
2. Techniques de recueil, de traitement et de stockage de l'information	▪ On maîtrisera l'utilisation des outils bureautiques matériels et logiciels : texteur, tableur- grapheur, présentation

	assistée par ordinateur (PréAO), gestionnaire de bases de données. ▪ On repérera les fonctions des logiciels bureautiques permettant de communiquer avec les logiciels professionnels spécifiques. ▪ On utilisera les réseaux informatiques distants (Internet extranet) et locaux (intranet). ▪ On étudiera les outils élémentaires d'analyse des données statistiques : paramètres de tendance centrale et de dispersion et les représentations graphiques de séries statistiques. On exploitera pour cela les fonctions spécialisées du tableur-grapheur.
3. Comptabilité financière Au sein d'une structure ou d'une institution on situera le rôle de la comptabilité dans le système d'information et de décision. En lien avec le module A, on abordera les modalités d'autorisation et de financement des activités.	
3.1. Analyse et présentation des comptes	▪ On étudiera les principes de base de la comptabilité financière (tenue des comptes, suivi de trésorerie et présentation de documents de synthèse) et de la comptabilité de gestion (analyse des charges, calcul de coûts, notion de charges fixes et variables). ▪ On interprètera et analysera les données comptables (évolution des charges : consommations diverses, personnel). ▪ On présentera l'élaboration du compte administratif.
3.2. Élaboration et suivi de budgets	▪ On établira des devis de prestations. ▪ On élaborera des budgets d'action. ▪ On présentera l'élaboration du budget général. ▪ On présentera les différentes modalités de financement. ▪ On élaborera des plans de financement pluriannuels et on concevra des dossiers de financement. ▪ On assurera le suivi budgétaire et la mise en œuvre des actions correctives. ▪ On étudiera les techniques opérationnelles de suivi des approvisionnements.
3.3. Rémunération du personnel et relations et les organismes sociaux	▪ On étudiera les composantes de la rémunération du personnel (selon les statuts et/ou les contrats) ▪ On étudiera les obligations et les déclarations auprès des organismes sociaux.
3.4. Relations avec les organismes bancaires	▪ On étudiera le suivi de la trésorerie et des comptes bancaires. ▪ On étudiera les modalités d'équilibrage à court terme de la trésorerie.

MODULE G

METHODOLOGIES APPLIQUEES AU SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL

On s'appuiera pour l'étude de ces démarches sur des expériences locales favorisant l'implication des étudiants.

Thèmes	Commentaires
1. Introduction au recueil de données	▪ On présentera les différents types de recueil de données selon les objectifs, la population concernée, le temps et les ressources disponibles. ▪ On présentera les diverses sources de recueil de données. ▪ On montrera l'importance quantitative et qualitative du recueil de données dans les divers secteurs sanitaires, sociaux et de la protection sociale. ▪ On déterminera les critères de qualité des informations recueillies. ▪ On présentera les différentes modalités de sélection de la population soumise à une collecte de données**.** ▪ On dégagera la pertinence de différentes présentations de l'information. On attirera l'attention sur la rigueur nécessaire à l'exploitation de toute information.
2. Méthodes d'investigation	
2.1. Recherche documentaire	▪ On présentera les organismes de documentation qui gèrent les données aux niveaux international, national et local. ▪ La recherche de l'information sera maîtrisée.
2.2. Observation	▪ On définira l'observation en tant que méthode d'investigation. ▪ A partir d'exemples concrets, on montrera l'importance, au cours d'observation : - des conditions matérielles (moment, lieu…), - psychologiques (représentations.) - du positionnement de l'observateur et de l'observé. ▪ **On sensibilisera à la relation observateur-**

	observé. ▪ Des projets d'observation seront construits (question de départ, hypothèses, objectifs) et réalisés. ▪ On analysera la pertinence des méthodes et outils de recueil (guide d'observation, grille d'observation, enregistrement vidéo…) au regard de diverses variables (public, objectif, lieu…). ▪ On exploitera des données observées. On distinguera : données descriptives, interprétatives et évaluatives. ▪ On dégagera la richesse et les limites de ce mode de recueil (de la perception à la transmission)
2.3. Questionnaire d'enquête	▪ On présentera l'intérêt des enquêtes par questionnaire au regard d'objectifs définis. ▪ On identifiera les étapes de mise en œuvre d'une enquête par questionnaire ; à travers l'étude d'exemples du terrain, on montrera l'importance ou la nécessité de définir avec précision l'objet, la population ciblée, les moyens disponibles… ▪ On rappellera les différentes modalités de détermination de la population soumise à enquête par questionnaire. ▪ A partir de questionnaires utilisés sur le terrain, on identifiera : - les différents types de questions ainsi que leur intérêt, - les règles de rédaction des questions et d'organisation matérielle du questionnaire. ▪ On montrera l'importance de la réalisation du test du questionnaire et on présentera les règles d'administration des questionnaires. ▪ On réalisera des questionnaires et on traitera (gestion automatisée et manuelle) et on présentera les résultats recueillis (tableaux, graphiques, rapports).
2.4. Entretien d'investigation	▪ On étudiera les différentes étapes d'un entretien d'investigation. *(Cf. module D « Techniques de l'information et de la communication professionnelle, 3.2 « Techniques d'entretien)* ▪ On identifiera l'importance du contexte de réalisation de l'entretien : environnement matériel, techniques utilisées, représentations sociales et personnelles … ▪ À travers la pratique d'entretiens on repérera les interactions, les comportements facilitateurs et les freins. ▪ On présentera les intérêts et limites du degré de directivité selon les objectifs et les moyens de l'entretien.

3. Démarche de projet	
3.1. Notion et types de projet	▪ On définira la notion de projet. ▪ On présentera : - les différents contextes possibles de réalisation d'un projet : obligation réglementaire, stratégie politique nationale, locale... - les différents types de projet : projet individuel et projets collectifs (ex : projet de vie, projet d'établissement, de service, d'actions...). ▪ À partir d'exemples, on montrera les intérêts, les enjeux et la finalité de projet.
3.2. Etapes du projet	▪ On identifiera les différentes phases d'un projet. ▪ On insistera sur les fondements du projet : étude de la problématique à l'origine du projet, état des lieux et diagnostic. ▪ L'attention sera attirée sur la nécessaire prise en compte du ressenti du besoin et/ou de la formulation de la demande par la population et de la perception du problème par les professionnels. ▪ Au regard de contextes précis, on repérera la pertinence : - des objectifs ; - des moyens (humains, matériels et financiers) mis en place ; - de la planification choisie ; - de l'évaluation proposée à différents temps (évaluations intermédiaires et terminale). ▪ On présentera les outils et méthodes utiles à chaque étape d'un projet (outils de diagnostic, de suivi…). ▪ On abordera les modalités de réalisation d'un projet (du lancement, aux ajustements intermédiaires…), notamment rôle du groupe de pilotage, de l'équipe projet… ▪ A partir d'un exemple, on repérera les spécificités d'une démarche de projet interinstitutionnel : diagnostic partagé, implication des partenaires, guide méthodologique, procédures de validation des dispositifs, modalités de financements. ▪ On étudiera la communication autour du projet : construction d'un argumentaire du projet, valorisation du projet aux différentes étapes, communication sur les résultats. ▪ L'étudiant expérimentera cette méthodologie en s'impliquant au moins dans une phase d'un projet, dans le champ de compétences attendu.

	▪ On favorisera la détermination, par chaque étudiant, de son projet personnel.
4. Démarche qualité	▪ Il s'agira de définir le concept de qualité, ses grands principes et son évolution : de l'entreprise de production, du domaine marchand, aux établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux. ▪ On insistera sur les obligations en matière de qualité dans le secteur. ▪ On abordera le contrôle qualité, l'assurance qualité, la qualité totale. ▪ On distinguera : qualité perçue, qualité attendue, qualité servie et qualité conçue. ▪ On présentera les principes de normes, de la certification et les principaux organismes responsables .
4.1. Etapes de la démarche de qualité	À partir d'exemples, ▪ On identifiera les étapes de la démarche qualité ▪ On repérera : - l'organisation mise en place autour d'une démarche qualité (groupe de pilotage…) - les outils de recueil de données, d'analyse de situation, de contrôle… utilisés à chaque étape. ▪ On identifiera la prise en compte du contexte (environnemental, institutionnel, humain…) dans la démarche mise en œuvre. ▪ En s'appuyant sur les techniques de gestion des équipes, on rappellera les bases de l'animation d'un groupe de qualité. ▪ On mettra particulièrement en évidence l'importance : - de l'engagement de l'encadrement, - de la motivation des personnels, - de la connaissance des usagers et du service proposé. ▪ On repérera la place d'une démarche qualité dans l'amélioration du service aux usagers et dans la valorisation des rôles professionnels.
4.2. Méthodes, outils, moyens	▪ On étudiera la démarche de résolution de problèmes et ses outils. ▪ On présentera les notions de procédure et de protocole à élaborer et à mettre en œuvre dans une démarche qualité. ▪ On identifiera ou distinguera les spécificités des procédures et outils suivants : évaluation, audit, accréditation, auto-contrôle, certification, guide, référentiels, chartes… ▪ L'étudiant expérimentera cette méthodologie en s'impliquant dans au moins une phase d'une démarche qualité, dans le champ de compétences attendu.

Dispenses d'unités au titre d'un BTS ou d'un DUT du secteur tertiaire

Les titulaires d'un brevet de technicien supérieur au titre de l'une des spécialités du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U3 du BTS « services et prestations des secteurs sanitaire et social ».

Les titulaires des diplômes universitaires de technologie du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U3 du BTS « services et prestations des secteurs sanitaire et social ».

Diplômes donnant droit à dispense de certaines unités du BTS « services et prestations des secteurs sanitaire et social ».

DIPLÔMES ACQUIS	**U1 Culture générale et expression**	**U2 Langue vivante étrangère**	**U3 Gestion**
BTS agricole tertiaire	Dispense*	dispense	dispense
DEUG/licence/maîtrise sciences économiques	Dispense*	dispense	
DEUG/licence administration économique et sociale	Dispense*	dispense	dispense
DEUG /Licence gestion	Dispense*	dispense	dispense
DEUG /Licence économie gestion	Dispense*	dispense	dispense
DEUG /Licence en droit	Dispense*	dispense	
DEUG /Licence langue étrangère appliquée	Dispense*	dispense	
DEUST banques, organismes financiers et de prévoyance	Dispense*		
Licence management et gestion des entreprises	Dispense*	dispense	dispense
Licence commercialisation de produits financiers	Dispense*	dispense	
Licence de banque	Dispense*	dispense	

arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispense d'unités au brevet de technicien supérieur.