





101 Fiches de Révision

BTS SP3S

Services et Prestations des
Secteurs Sanitaires et Social

-  Fiches de révision
-  Fiches méthodologiques
-  Tableaux et graphiques
-  Retours et conseils



Conforme au Programme Officiel



Garantie Diplômé(e) ou Remboursé

4,5/5 selon l'Avis des Étudiants



Préambule

1. Le mot du formateur :



Salut, moi c'est **Clara Martins** 🙋

Tout d'abord, je tiens à te remercier pour ta confiance en ayant choisi notre blog www.btssp3s.fr.

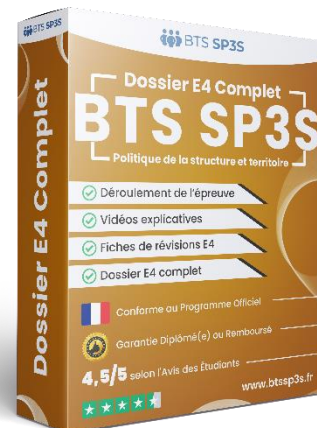
Si tu lis ces quelques lignes, sache que tu as déjà fait **le choix de la réussite** en optant pour nos **101 fiches de révision**.

Dans cet E-Book, tu auras toutes les clés en main pour obtenir une **excellente moyenne** (j'ai eu 15.24/20).

2. Pour aller beaucoup plus loin :

L'épreuve E4 "**Communication professionnelle – Animation d'équipe**" est relativement spécifique et importante.

Cette épreuve est cruciale car elle a un **coefficient de 5** et influe pour **19 % de la note finale**. C'est pourquoi nous avons créé une **formation complète** pour t'aider à maîtriser les notions clés et la **méthodologie nécessaire** pour réussir cette épreuve à double tranchant.



En suivant notre **formation**, tu peux être sûr(e) d'obtenir une **excellente note**. À l'inverse, si tu n'as pas les clés pour mener à bien cette **épreuve cruciale**, tu risques d'avoir une note assez limitée.

3. Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 – Présentation de l'épreuve** : 12 minutes de vidéo pour expliquer en détail le déroulement de l'épreuve E4 « Politique de la structure et territoire ».
2. **Vidéo 2 – Consentement en travail social et non-recours aux droits sociaux** : 12 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.
3. **Vidéo 3 – Analyse de la demande et des besoins** : 8 minutes de vidéo pour t'expliquer toutes les subtilités sur le l'analyse de la demande et des besoins, primordial pour réussir l'épreuve.

4. **Vidéo 4 – Éléments sociodémographiques** : 7 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
5. **Fichier PDF – 17 Fiches de Révision** : E-Book de 17 Fiches de Révision spécialement conçu pour le Dossier E4 « Politique de la structure et territoire » afin que tu puisses t'entraîner et obtenir la meilleure note possible 🚀

[Découvrir le Dossier E4](#)

Table des matières

E1 : Culture Générale et Expression (CGE)	5
Chapitre 1 : Synthèse de documents	6
Chapitre 2 : Écriture personnelle	10
E2 : Langue vivante étrangère 1 (Anglais)	13
Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit	14
Chapitre 2 : Expression écrite	15
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?	16
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	18
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs	20
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers.....	21
E3 : Gestion de la structure et du service	26
Chapitre 1 : L'accueil physique.....	28
Chapitre 2 : La qualité de l'accueil et la législation.....	30
Chapitre 3 : L'accueil téléphonique.....	31
Chapitre 4 : La gestion des conflits en situation d'accueil	33
Chapitre 5 : La fiche de poste, un outil pour l'entretien de recrutement.....	34
Chapitre 6 : L'entretien de recrutement.....	37
Chapitre 7 : Introduction à la comptabilité	39
Chapitre 8 : Bilan comptable	41
Chapitre 9 : Compte de résultat.....	43
Chapitre 10 : Factures	45
Chapitre 11 : Bulletin de paie	47
E4 : Politique de la structure et territoire	49
Accès au dossier E4	49
E5 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne	50
Chapitre 1 : Les étapes d'organisation d'une réunion	52
Chapitre 2 : La gestion de groupe	54
Chapitre 3 : La gestion des conflits dans le groupe	56
Chapitre 4 : L'animation de groupe	58
Chapitre 5 : Le diaporama pour l'animation.....	60
Chapitre 6 : La veille documentaire.....	61
Chapitre 7 : Les caractéristiques de la gestion et de la veille documentaire	63
Chapitre 8 : Théories et modèles de la communication.....	64

Chapitre 9 : Éthique de l'information et de la communication	66
E6 : Projet et démarche qualité.....	68
Chapitre 1 : La notion de qualité	71
Chapitre 2 : Les objectifs de la démarche qualité.....	73
Chapitre 3 : Les acteurs de la démarche qualité.....	74
Chapitre 4 : La certification et la labellisation	75
Chapitre 5 : Le référentiel qualité en milieu hospitalier	77
Chapitre 6 : Méthodologie de la labellisation d'un centre médico-social	78
Chapitre 7 : Contractualisation et performance de l'assurance maladie.....	79
Chapitre 8 : Référentiel de qualité pour les services médico-sociaux.....	82
Chapitre 9 : La notion de projet.....	84
Chapitre 10 : Les enjeux de la démarche de projet.....	86
Chapitre 11 : Le projet personnalisé	87
Chapitre 12 : La conception d'un projet personnalisé	89
Chapitre 13 : L'appel à projet.....	91
Chapitre 14 : Les étapes de la démarche de projet.....	93
Chapitre 15 : L'allocation des moyens humains, financiers et matériels au projet.....	95
Chapitre 16 : La formalisation du projet et la recherche de partenaires	97
Chapitre 17 : L'évaluation et le rapport final.....	99

E1 : Culture Générale et Expression (CGE)

Présentation de l'épreuve :

Évaluée à hauteur d'un coefficient de 2, l'épreuve E1 « Culture Générale et Expression (CGE) » se déroulera sous forme écrite sur une durée de 4 heures. Il s'agit d'une épreuve ponctuelle, donc pas de contrôle continu. De plus, à elle seule, cette épreuve compte pour 8 % de la note finale.

Conseil :

L'épreuve de culture générale et expression est l'une des matières les plus difficiles à réviser car il n'y a pas vraiment de cours. Privilégie l'apprentissage par cœur de la méthodologie de la synthèse de documents et de l'écriture personnelle et effectues-en pour t'entraîner.

Table des matières

Chapitre 1 : Synthèse de documents.....	6
1. Réaliser une synthèse de documents.....	6
2. Synthèse de documents – Mise en place d'une introduction attirante.....	7
3. Synthèse de documents – Réussir son développement.....	8
4. Synthèse de documents – Réussir sa conclusion.....	9
Chapitre 2 : Écriture personnelle.....	10
1. Réaliser une écriture personnelle.....	10
2. Écriture personnelle – Analyser son sujet.....	10
3. Écriture personnelle – Introduction.....	11
4. Écriture personnelle – Chercher des exemples.....	11
5. Écriture personnelle – Donner son point de vue.....	12
6. Écriture personnelle – Conclusion.....	12

Chapitre 1 : Synthèse de documents

1. Réaliser une synthèse de documents :

Étape 1 – Survol du corpus :

L'idée de la première étape est d'abord de jeter un œil aux différents types de documents du corpus et d'en déterminer leur nature, à savoir :

- Extraits d'articles
- Extraits d'essais
- Textes littéraires
- Etc.

L'objectif est alors de recenser toutes les informations rapides telles que :

- Titres
- Dates
- Nom des auteurs

Étape 2 – Lecture et prise de notes :

Ensuite, vous allez entamer une lecture analytique. Le but est alors de trouver et de reformuler 6 à 10 idées principales du document.

Faites ensuite un tableau de confrontation, c'est-à-dire que dans chaque colonne, vous écrirez les idées qui vous viennent à l'esprit en les numérotant.

Étape 3 – Regroupement des idées :

Une fois la prise de notes terminée, vous pouvez commencer à chercher les idées qui se complètent et celles qui s'opposent.

Pour cela, réalisez 3 groupements d'idées se complétant.

Étape 4 – Recherche de plan :

Vous devez maintenant finaliser votre plan. Il est fortement conseillé de l'écrire au brouillon avant de le rédiger au propre.

Pour ce faire, vous allez rédiger votre plan de façon détaillée avec le nom de chaque partie, et de chaque sous-partie.

Étape 5 – La rédaction :

La rédaction est le gros du travail. Pour le réussir, vous allez respecter les points suivants :

- Structuration de votre texte : Sautez une ligne entre chaque partie et faites des alinéas. Les différentes parties de votre développement doivent toujours commencer par l'idée principale.
- Respectez les normes de présentation : N'omettez pas de souligner les titres des œuvres et de mettre entre guillemets les citations de textes.

- Équilibrez les parties de votre texte : Enfin, l'objectif est d'équilibrer les différentes parties de notre développement.

Quelques règles importantes :

- Ne pas oublier les guillemets lors d'une citation.
- Ne pas faire référence à des documents ne figurant pas dans le dossier.
- Ne pas numéroter ou nommer ses parties.
- Ne pas laisser un document de côté, ils doivent tous être traités.
- Ne pas donner son avis personnel sur le sujet.
- Ne pas énumérer ses idées les unes après les autres, les énumérer en fonction d'un plan concret.
- Ne pas présenter toutes ses idées dans les moindres détails, il faut qu'elles restent concises
- Ne pas revenir plusieurs fois sur une seule et même idée.
- Ne pas utiliser le pronom personnel "je" et éviter l'utilisation du "nous".

2. Synthèse de documents – Mise en place d'une introduction attirante :

Étape 1 – Trouver une amorce :

L'amorce correspond à une phrase à visée générale introduisant la lecture du texte. Il peut s'agir d'un proverbe, d'une vérité générale, d'un fait divers, d'une citation, etc.

L'amorce n'est pas obligatoire mais relativement conseillée.

Exemple : On pourrait utiliser l'expression "Sans musique, la vie serait une erreur" en citant son auteur "Nietzsche" en tant qu'amorce.

Étape 2 – Présenter le sujet :

À la suite de l'amorce, vous devez présenter le sujet en le formulant de manière simple et concise.

Exemple : "Le corpus de document traite de la musique en tant que loisir superficiel".

Étape 3 – Présenter les documents :

Pour cette troisième étape, vous allez regrouper les documents par points communs et, s'il n'y a pas de points communs, vous allez les présenter les uns après les autres.

Pour présenter les documents, vous allez donner les informations suivantes :

- Nom de l'auteur
- Titre
- Type de document
- Source
- Idée principale
- Date

Exemple : "Dans son roman Gil paru en 2015, Célia Houdart raconte la vie d'un musicien avec son ascension, ses fragilités et ses difficultés.

Étape 4 – Trouver une problématique :

À la suite de la présentation des documents, vous allez présenter la problématique. Il doit s'agir de la grande question générale soulevée par le dossier. Cette problématique a généralement la forme d'une question et doit être en lien avec le plan choisi.

Exemple : "Quel regard porter sur la précarité du statut des musiciens ?"

Étape 5 – Annoncer son plan :

À ce niveau, il s'agit d'annoncer à notre lecteur le plan choisi et d'entamer le développement de manière fluide.

Exemple : "Dans une première partie, nous analyserons la dimension économique des concerts. Dans un second temps, nous aborderons le point de vue du public."

3. Synthèse de documents – Réussir son développement :

Étape 1 – Organiser ses idées :

Une fois que vous avez choisi votre plan de 2 ou 3 parties, vous devrez constituer entre 2 et 4 paragraphes dans chaque partie. Ces paragraphes doivent suivre un ordre logique en allant du plus évident au moins évident.

Exemple :

- Première partie : "La pratique musicale, un objectif éducatif".
- Deuxième partie : "La pratique musicale, une forme de distinction sociale".
- Troisième partie : "La pratique musicale, un coût pour les familles".

Étape 2 – Construire un paragraphe :

Un paragraphe s'appuie sur plusieurs documents. Pour rendre un paragraphe efficace, on commence par annoncer l'idée principale commune à plusieurs documents avant de donner les détails.

Exemple : "La pratique musicale est en constante hausse dans la société. Ainsi, C. Planchon développe l'exemple du hautbois et de la pratique du leasing encourageant l'accès aux instruments à bas prix. E. Goudier va plus loin en donnant le détail de tous les organismes permettant de renforcer la démocratisation des instruments de musique."

De plus, pour construire un paragraphe, il faut reformuler et confronter les idées principales de l'auteur.

Enfin, entre chaque paragraphe, vous devrez utiliser des connecteurs logiques tels que :

- En premier lieu, ...
- Par ailleurs, ...
- En outre, ...

- Enfin, ...

Étape 3 – Fluidifier la transition entre chaque partie :

L'idée est d'insérer une courte phrase ayant pour rôle de récapituler la partie précédente et d'annoncer ce qui suit sans pour autant trop en annoncer.

Exemple : "Comme on vient de le voir, la nécessité de la pratique musicale a tendance à s'imposer à nous, mais les obstacles restent nombreux."

4. Synthèse de documents – Réussir sa conclusion :

Étape 1 – Rédiger sa conclusion en fonction des idées précédentes :

Le principe de la conclusion est de faire un bilan sur les idées précédemment développées.

Exemple : "En résumé, la musique est un art mais aussi un loisir subissant des préjugés. En effet, certains genres musicaux initialement considérés comme "nobles" prouvent que la hiérarchie peut céder."

Étape 2 – Utilisation d'un connecteur ou d'une expression :

Un connecteur ou une expression doit figurer dans la conclusion afin de bien faire notifier au lecteur qu'il s'agit de la conclusion. En voici quelques-uns :

- En somme, ...
- En conclusion, ...
- Pour conclure, ...
- On retiendra de cette étude que...

Chapitre 2 : Écriture personnelle

1. Réaliser une écriture personnelle :

Les règles importantes :

Avant d'entamer sur la méthodologie de l'écriture personnelle, voici quelques règles importantes :

- L'utilisation du pronom "je" est évidemment autorisé.
- Utiliser des références personnelles de films, de tableaux, d'œuvres ou de livres est obligatoire.
- Saut de ligne entre les parties obligatoire ainsi que la présence d'alinéas au premier paragraphe.
- Éviter les fautes d'orthographe en relisant 2 fois à la fin.

2. Écriture personnelle - Analyser son sujet :

Utilisation de la méthode "QQQOCCP" pour analyser son sujet :

Utilisation de la méthode "QQQOCCP" est très utilisée pour analyser son sujet. Pour cela, vous allez répondre aux questions suivantes concernant le sujet :

- Qui ?
- Quoi ?
- Quand ?
- Où ?
- Comment ?
- Combien ?
- Pourquoi ?

Exemple : Si le sujet est "D'après-vous, la société doit-elle aller toujours plus vite ?" Voici l'élaboration du QQQOCCP :

- Qui ?
 - Les citoyens vivant à un rythme de plus en plus élevé.
 - Les conducteurs parfois tentés de dépasser la vitesse maximale autorisée en conduite.
 - Les journalistes toujours à la recherche du "scop" et de faire diffuser des informations trop vite.
- Quoi ?
 - Une accélération de la production permettant de faciliter les changes et d'abolir les distances.
 - Un facteur de risques permettant de prendre en compte le risque d'erreur, d'accident et de stress.
- Quand ?
 - Étant donné que le sujet a l'air moderne, ce sera plutôt au XX et XXIème siècle avec l'arrivée du numérique.
- Où ?
 - Question peu porteuse sur ce sujet.

- Comment ?
 - Au travers des moyens de transport, des moyens de communication, des informations en temps réel, etc.
- Combien ?
 - Question peu porteuse sur ce sujet.
- Pourquoi ?
 - Par souci d'efficacité, de dynamisme et pour fluidifier les échanges.

3. Écriture personnelle – Introduction :

Étape 1 – Rédiger une "amorce" :

L'amorce correspond à une phrase à visée générale introduisant la lecture du texte. Il peut s'agir d'un proverbe, d'une vérité générale, d'un fait divers, d'une citation, etc.

L'amorce n'est pas obligatoire mais relativement conseillée.

Étape 2 – Reformuler le sujet :

Vous devez expliquer avec vos mots ce que signifie le sujet donné.

Exemple : Si le sujet est "Faut-il défendre la diversité musicale", essayez de mettre en avant les paradoxes, les contradictions, les choix à faire et l'intérêt du sujet en général.

Étape 3 – Rédaction de la problématique :

À la suite de la présentation des documents, vous allez présenter la problématique. Il doit s'agir de la grande question soulevée par le sujet. Cette problématique a généralement la forme d'une question.

Exemple : "La diversité culturelle, si chère à la France, est-elle en danger dans un contexte désormais mondialisé ?"

Étape 4 – Élaboration du plan :

Le plan doit être élaboré dans le but de répondre à la problématique.

Exemple : "Pour répondre à cette question, nous évoquerons alors 2 possibilités, une action engagée en faveur de la diversité et une position plus passive et respectueuse du mode de vie collectif."

4. Écriture personnelle – Chercher des exemples :

Trouver des exemples :

L'idée est de trouver des exemples en rapport avec le sujet pour appuyer sa future argumentation.

Exemple : Si le sujet est "D'après-vous, la société doit-elle aller toujours plus vite ?" Voici quelques exemples :

- Fait d'actualité : Le projet d'une reconstruction expresse de Notre Dame en 5 ans.

- Phénomène de société : Les TGV, les taxis "ubers", les trottinettes électriques.
- Référence culturelle : Les films d'action

5. Écriture personnelle – Donner son point de vue :

Donner son point de vue :

Contrairement à la synthèse de documents strictement objective, l'écriture personnelle demande une touche subjective de la part du rédacteur. Mais attention, vous ne devez pas donner votre point de vue tout le long de votre copie mais seulement ponctuellement.

De plus, si votre évaluateur n'est pas de votre point de vue, ce n'est pas grave car ce n'est pas ce sur quoi vous êtes évalué(e).

Comment donner son point de vue ?

Pour donner son point de vue, vous pouvez utiliser différentes expressions appropriées du registre telles que :

- Pour ma part...,
- En ce qui me concerne...
- D'après moi...
- Je pense que...
- J'approuve l'idée selon laquelle...

6. Écriture personnelle – Conclusion :

Rôle de la conclusion :

La conclusion de l'écriture personnelle est sensiblement similaire à celle de la synthèse de documents et récapitule les grandes idées qui ont été développées. L'idée est qu'elle penche d'un certain côté de la balance et qu'elle ne soit pas totalement neutre.

De plus, cette conclusion peut être une question ouverte pour donner envie au lecteur.

Exemple : "En définitive, notre société semble partagée entre 2 tendances ; l'une qui soutient la diversité musicale et l'autre s'appuyant sur des goûts collectifs. Contrairement aux apparences, ces 2 tendances ne pourraient-elles pas cohabiter ?"

E2 : Langue vivante étrangère 1 (Anglais)

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E2 « Langue vivante étrangère 1 (Anglais) » est une matière au coefficient de 2 et se déroule sous la forme de situations d'évaluation en Contrôle en Cours de Formation (CCF).

Conseil :

Ne néglige pas cette matière ayant une influence sur environ 8 % de la note finale de l'examen. De plus, je te conseille de travailler énormément ton vocabulaire et ton écoute.

Pour travailler ton vocabulaire, sollicite tes 3 types de mémoires :

- Mémoire visuelle (lecture)
- Mémoire auditive (écoute)
- Mémoire kinesthésique (écrite)

En sollicitant ces 3 types de mémoires, tu maximiseras ainsi ton apprentissage. Pour ce qui est de l'écoute, regardes des films ou des séries en Anglais et mets les sous-titres en Français.

Table des matières

Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit	14
1. Définitions de la compréhension de l'écrit	14
2. Règles à respecter	14
Chapitre 2 : Expression écrite	15
1. Rédaction du mail	15
Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?	16
1. Introduction	16
2. Connecteurs logiques	16
Chapitre 4 : Les expressions dans un débat	18
1. Utilité des expressions	18
2. L'introduction à une idée	18
Chapitre 5 : Les pronoms relatifs	20
1. Les pronoms relatifs	20
2. Quelques particularités des pronoms	20
Chapitre 6 : Les verbes irréguliers	21
1. Liste des verbes irréguliers	21

Chapitre 1 : Compréhension de l'écrit

1. Définitions de la compréhension de l'écrit :

Objectif :

Montrer que l'essentiel du texte a été compris. Résumé en respectant le nombre de mots (+ / - 10 %).

Introduction :

Type de document, source, thème général.

Corps :

Développer les idées principales avec des mots de liaison.

2. Règles à respecter :

Les règles à respecter :

- Respecter le nombre de mots et l'inscrire à la fin
- Ne pas mettre de Français

À ne surtout pas faire :

- Rédiger le compte-rendu en anglais
- Introduire des informations extérieures au document
- Paraphraser le texte
- Omettre des idées importantes

Chapitre 2 : Expression écrite

1. Rédaction du mail :

Les principes de base de la rédaction du mail :

- Toujours commencer par : "Dear Mr./Ms. ..."
- Exprimer le but du mail : "I am writiting to enquire about..."
- Pour conclure : "Thank you for patience and cooperation. If you have any question or concerns, don't hesitate to let me know."
- Salutation : "Best regards/Sincerely"

Chapitre 3 : Comment organiser ses pensées ?

1. Introduction :

Comment introduire ses pensées ?

Afin de préparer et d'organiser de la meilleure façon les idées et les informations, à l'écrit comme à l'oral, les expressions suivantes peuvent être utilisées.

Expression anglaise	Expression française
To begin with	Pour commencer avec
As an introduction	En introduction

2. Connecteurs logiques :

Exprimer son opinion personnelle :

Expression anglaise	Expression française
In my opinion	À mon avis
To me	Pour moi
I think	Je pense
Personally	Personnellement
According to me	Selon moi
As for the	Comme pour le

Organiser en série d'éléments :

Expression anglaise	Expression française
Firstly	Premièrement
Secondly	Deuxièmement
Thirdly	Troisièmement
Then	Ensuite
After that	Après ça
At the end	À la fin

Ajouter une information :

Expression anglaise	Expression française
Moreover	De plus
Added to that	Ajouté à cela

Donner des exemples :

Expression anglaise	Expression française
For example	Par exemple

Such as	Tel que
Like	Comme

Généraliser :

Expression anglaise	Expression française
All told	En tout
About	À propos

Expliquer une cause :

Expression anglaise	Expression française
Because of	En raison de
Thanks to	Grâce à

Chapitre 4 : Les expressions dans un débat

1. Utilité des expressions :

À quoi servent les expressions dans un débat ?

Les expressions du débat sont intéressantes à étudier puisqu'elles offrent différentes façons d'aborder et de diriger une discussion. Elles peuvent être mises en place le jour de l'oral d'Anglais.

2. L'introduction à une idée :

Exprimer un désaccord :

Expression anglaise	Expression française
My point of view is rather different from	Mon point de vue est assez différent du vôtre
I'm not agree with you	Je ne suis pas d'accord avec vous
It is wrong to say that	C'est faux de dire que

Ajouter une information :

Expression anglaise	Expression française
In addition to	En plus de
In addition	En outre
Not only	Pas seulement

Contraster :

Expression anglaise	Expression française
But	Mais
Yet	Encore
Nevertheless	Néanmoins
Actually	Réellement
On the one hand	D'un côté
On the other hand	D'autre part
In fact	En réalité
Whereas	Tandis que

Pour résumer :

Expression anglaise	Expression française
In a word	En un mot
To sum up	Pour résumer

Pour justifier :

Expression anglaise	Expression française
That's why	C'est pourquoi
For example	Par exemple

Chapitre 5 : Les pronoms relatifs

1. Les pronoms relatifs :

Les différents pronoms relatifs existants :

Expression anglaise	Expression française
Where	Où
What	Qu'est-ce que
When	Quand
Whom	Que
Whose	À qui
Who	Qui (pour un humain)
Which	Qui (pour un animal/objet)

2. Quelques particularités des pronoms :

Les particularités du pronom "which" :

Le pronom "which" désigne un animal ou un objet.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The dog which is here very aggressive.	Le chien qui est ici est très agressif.

Les particularités du pronom "who" :

Le pronom "who" désigne un humain.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The girl who is looking at us is called Sarah.	La fille qui nous regarde s'appelle Sarah.

Les particularités du pronom "whose" :

Le pronom "whose" permet d'indiquer la possession.

Exemple :

Expression anglaise	Expression française
The singer whose name I don't remember has a beautiful voice.	Le chanteur dont je ne me souviens plus du nom a une belle voix.

Chapitre 6 : Les verbes irréguliers

1. Liste des verbes irréguliers :

Base verbale	Prétérit	Participe passé	Expression française
abide	abode	abode	respecter / se conformer à
arise	arose	arisen	survenir
awake	awoke	awoken	se réveiller
bear	bore	borne / born	porter / supporter / naître
beat	beat	beaten	battre
become	became	become	devenir
beget	begat / begot	begotten	engendrer
begin	began	begun	commencer
bend	bent	bent	plier / se courber
bet	bet	bet	parier
bid	bid / bade	bid / bidden	offrir
bite	bit	bitten	mordre
bleed	bled	bled	saigner
blow	blew	blown	souffler / gonfler
break	broke	broken	casser
bring	brought	brought	apporter
broadcast	broadcast	broadcast	diffuser / émettre
build	built	built	construire
burn	burnt / burned	burnt / burned	brûler
burst	burst	burst	éclater
buy	bought	bought	acheter
can	could	could	pouvoir
cast	cast	cast	jeter / distribuer (rôles)
catch	caught	caught	attraper
chide	chid / chode	chid / chidden	gronder
choose	chose	chosen	choisir
cling	clung	clung	s'accrocher
clothe	clad / clothed	clad / clothed	habiller / recouvrir
come	came	come	venir
cost	cost	cost	coûter
creep	crept	crept	ramper
cut	cut	cut	couper
deal	dealt	dealt	distribuer
dig	dug	dug	creuser
dive	dived	dived / dove	plonger

do	did	done	faire
draw	drew	drawn	dessiner / tirer
dream	dreamt / dreamed	dreamt / dreamed	rêver
drink	drank	drunk	boire
drive	drove	driven	conduire
dwell	dwelt	dwelt / dwelled	habiter
eat	ate	eaten	manger
fall	fell	fallen	tomber
feed	fed	fed	nourrir
feel	felt	felt	se sentir / ressentir
fight	fought	fought	se battre
find	found	found	trouver
flee	fled	fled	s'enfuir
fling	flung	flung	lancer
fly	flew	flown	voler
forbid	forbade	forbidden	interdire
forecast	forecast	forecast	prévoir
foresee	foresaw	foreseen	prévoir / presentir
forget	forgot	forgotten / forgot	oublier
forgive	forgave	forgiven	pardonner
forsake	forsook	forsaken	abandonner
freeze	froze	frozen	geler
get	got	gotten / got	obtenir
give	gave	given	donner
go	went	gone	aller
grind	ground	ground	moudre / opprimer
grow	grew	grown	grandir / pousser
hang	hung	hung	tenir / pendre
have	had	had	avoir
hear	heard	heard	entendre
hide	hid	hidden	cache
hit	hit	hit	taper / appuyer
hold	held	held	tenir
hurt	hurt	hurt	blesser
keep	kept	kept	garder
kneel	knelt / knelled	knelt / kneeled	s'agenouiller
know	knew	known	connaître / savoir
lay	laid	laid	poser
lead	led	led	mener / guider
lean	leant / leaned	leant / leaned	s'incliner / se pencher
leap	leapt / leaped	leapt / leaped	sauter / bondir
learn	learnt	learnt	apprendre

leave	left	left	laisser / quitter / partir
lend	lent	lent	prêter
let	let	let	permettre / louer
lie	lay	lain	s'allonger
light	lit / lighted	lit / lighted	allumer
lose	lost	lost	perdre
make	made	made	fabriquer
mean	meant	meant	signifier
meet	met	met	rencontrer
mow	mowed	mowed / mown	tondre
offset	offset	offset	compenser
overcome	overcame	overcome	surmonter
partake	partook	partaken	prendre part à
pay	paid	paid	payer
plead	pled / pleaded	pled / pleaded	supplier / plaider
preset	preset	preset	programmer
prove	proved	proven / proved	prouver
put	put	put	mettre
quit	quit	quit	quitter
read	read	read	lire
relay	relaid	relaid	relayer
rend	rent	rent	déchirer
rid	rid	rid	débarrasser
ring	rang	rung	sonner / téléphoner
rise	rose	risen	lever
run	ran	run	courir
saw	saw / sawed	sawn / sawed	scier
say	said	said	dire
see	saw	seen	voir
seek	sought	sought	chercher
sell	sold	sold	vendre
send	sent	sent	envoyer
set	set	set	fixer
shake	shook	shaken	secouer
shed	shed	shed	répandre / laisser tomber
shine	shone	shone	briller
shoe	shod	shod	chausser
shoot	shot	shot	tirer / fusiller
show	showed	shown	montrer
shut	shut	shut	fermer
sing	sang	sung	chanter
sink	sank / sunk	sunk / sunken	couler

sit	sat	sat	s'asseoir
slay	slew	slain	tuer
sleep	slept	slept	dormir
slide	slid	slid	glisser
slit	slit	slit	fendre
smell	smelt	smelt	sentir
sow	sowed	sown / sowed	semmer
speak	spoke	spoken	parler
speed	sped	sped	aller vite
spell	spelt	spelt	épeler / orthographier
spend	spent	spent	dépenser / passer du temps
spill	spilt / spilled	spilt / spilled	renverser
spin	spun	spun	tourner / faire tourner
spit	spat / spit	spat / spit	cracher
split	split	split	fendre
spoil	spoilt	spoilt	gâcher / gâter
spread	spread	spread	répandre
spring	sprang	sprung	surgir / jaillir / bondir
stand	stood	stood	être debout
steal	stole	stolen	voler / dérober
stick	stuck	stuck	coller
sting	stung	stung	piquer
stink	stank	stunk	puer
strew	strewed	strewn / strewed	éparpiller
strike	struck	stricken / struck	frapper
strive	strove	striven	s'efforcer
swear	swore	sworn	jurer
sweat	sweat / sweated	sweat / sweated	suer
sweep	swept	swept	balayer
swell	swelled / sweated	swollen	gonfler / enfler
swim	swam	swum	nager
swing	swung	swung	se balancer
take	took	taken	prendre
teach	taught	taught	enseigner
tear	tore	torn	déchirer
tell	told	told	dire / raconter
think	thought	thought	penser
thrive	throve / thrived	thriven / thrived	prosperer
throw	threw	thrown	jeter
thrust	thrust	thrust	enfoncer
typeset	typeset	typeset	composer

undergo	underwent	undergone	subir
understand	understood	understood	comprendre
wake	woke	woken	réveiller
weep	wept	wept	pleurer
wet	wet / wetted	wet / wetted	mouiller
win	won	won	gagner
wind	wound	wound	enrouler / remonter
withdraw	withdrew	withdrawn	se retirer
wring	wrung	wrung	tordre
write	wrote	written	écrire

E3 : Gestion de la structure et du service

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E3 "Gestion de la structure et du service" est une épreuve dotée d'un coefficient 4 se déroulant sous forme écrite d'une durée de 4h ou sous forme de CCF (Contrôle en Cours de Formation) si tu es en CFA.

Conseil :

L'épreuve E3 a une influence sur 15 % de la note finale, ce qui n'est clairement pas négligeable.

Il s'agit d'une matière au cœur de la formation en elle-même : Le BTS SP3S a été en partie créé pour apprendre à gérer une structure accueillant un type de population spécifique.

De ce fait, il s'agit d'une matière pilier : L'ensemble des informations fournies au travers de cette matière ont une importance capitale pour la bonne réussite des autres épreuves (notamment l'épreuve E5 « Accompagnement et coordination du parcours de la personne »).

En d'autres termes, en travaillant bien cette épreuve E3, tu maximises également ta note des matières E4, E5 et E6.

Table des matières

Chapitre 1 : L'accueil physique.....	28
1. Les moyens humains et les techniques de l'accueil.....	28
2. Les compétences requises pour réaliser un accueil.....	28
3. Les techniques d'accueil.....	28
4. Les moyens matériels à destination de la personne accueillie.....	29
Chapitre 2 : La qualité de l'accueil et la législation.....	30
1. La qualité de l'accueil et ses enjeux.....	30
2. Le label Marianne.....	30
3. La législation.....	30
Chapitre 3 : L'accueil téléphonique.....	31
1. Les spécificités de l'accueil téléphonique.....	31
2. Les étapes de la procédure à mettre en place.....	31
3. Les bonnes pratiques.....	31
Chapitre 4 : La gestion des conflits en situation d'accueil.....	33
1. Définition.....	33

2.	La gestion des conflits en situation d'accueil.....	33
3.	Les techniques de gestion des conflits.....	33
	Chapitre 5 : La fiche de poste, un outil pour l'entretien de recrutement.....	34
1.	La fiche de fonction	34
2.	La fiche de poste.....	34
3.	Finalités de la fiche de poste.....	35
	Chapitre 6 : L'entretien de recrutement.....	37
1.	Les objectifs de l'entretien	37
2.	Les différents types d'entretien.....	37
3.	Les attentes du recruteur	37
	Chapitre 7 : Introduction à la comptabilité	39
1.	Présentation de la comptabilité	39
2.	Spécificités de la comptabilité	39
	Chapitre 8 : Bilan comptable	41
1.	Introduction au bilan comptable.....	41
2.	Contenu du bilan comptable	41
3.	Caractéristiques du bilan comptable.....	41
	Chapitre 9 : Compte de résultat.....	43
1.	Introduction au compte de résultat	43
2.	Contenu du compte de résultat	43
3.	Caractéristiques du compte de résultat	43
	Chapitre 10 : Factures	45
1.	Introduction aux factures.....	45
2.	Les différents types de factures	45
3.	Les mentions obligatoires sur une facture	46
	Chapitre 11 : Bulletin de paie	47
1.	Introduction au bulletin de paie	47
2.	Contenu de la fiche de paie	47
3.	Remise du bulletin de salaire.....	47

Chapitre 1 : L'accueil physique

1. Les moyens humains et les techniques de l'accueil :

Quelle est la place de l'accueil ?

L'accueil est une phase primordiale durant laquelle se noue une relation avec l'autre personne. Il s'agit du point de base qui va impacter toute la suite de la relation.

Contribution de l'accueil :

La qualité de l'accueil contribue à l'image de l'institution et doit être conforme à celle que l'on veut donner d'elle.

2. Les compétences requises pour réaliser un accueil :

Disposer d'un lieu spécifique :

Disposer d'un lieu spécifique est primordial pour réaliser un accueil de qualité. Ce lieu permettra notamment de recevoir la personne dans le respect.

Être à l'écoute de la personne :

Il est également primordial d'être à l'écoute, notamment pour connaître le motif de la visite de la personne. Pour parfaitement comprendre le motif de la visite, il faut parfois recueillir des informations liées à la situation de la personne.

Accompagner la personne :

Afin de mener à bien le déroulement de l'accueil, il est nécessaire d'accompagner l'utilisateur, notamment dans le remplissage des documents préalables à l'entretien ou accompagner physiquement l'utilisateur (particulièrement s'il s'agit d'une personne à mobilité réduite).

Faire patienter la personne :

L'accueillant est souvent amené à faire patienter les personnes en salle d'attente. Pour cela, il doit faire passer les personnes selon leur ordre d'arrivée et doit éventuellement indiquer le temps d'attente nécessaire.

Gérer les conflits :

L'accueillant peut parfois être amené à devoir gérer des conflits entre plusieurs personnes, spécifiquement s'il s'agit de tensions ou de comportements violents.

3. Les techniques d'accueil :

Être courtois :

Pour un bon accueil, il peut être judicieux de saluer, de se présenter et de remercier la personne.

Adopter une écoute active :

L'attitude de l'accueillant doit refléter une écoute active, être interactif avec la personne et rechercher les non-dits.

Utiliser la reformulation :

L'accueillant ne doit pas se priver de reformuler la requête ou les propos de la personne qu'il reçoit afin d'assurer une bonne compréhension globale.

4. Les moyens matériels à destination de la personne accueillie :

La signalisation :

La signalisation permet de faciliter le repérage et représente des panneaux indicateurs, fléchages ainsi que des plans.

Les éléments de confort :

Il est nécessaire de mettre à disposition des personnes des sièges, de la documentation, des toilettes, etc.

Une ambiance sonore :

La présence du calme permet une amélioration de la qualité de l'entretien.

Chapitre 2 : La qualité de l'accueil et la législation

1. La qualité de l'accueil et ses enjeux :

Accueil de qualité :

Un accueil de qualité est gage de sérieux et reflète le sérieux de l'organisme.

Différentes démarches permettant un accueil de qualité :

Les accueils de qualité dans les services publics sont soumis à différentes démarches d'amélioration tels que le label Marianne ou encore les certifications ISO.

Diagnostics internes de l'accueil :

L'accueil peut faire l'objet de diagnostics internes ou d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers.

2. Le label Marianne :

Nécessités d'obtentions :

- Accessibilité aux services et disponibilités ;
- Écoute et courtoisie lors de l'accueil ;
- Traiter les réclamations sous 15 jours ;
- Mettre en place des enquêtes de satisfaction.

Améliorations à effectuer :

- Améliorer l'accueil et l'écoute des personnes ;
- Apporter la preuve officielle de la qualité de l'accueil ;
- Mobiliser son personnel autour d'un projet ;
- Améliorer les conditions de travail ;
- Valoriser son entité sur le territoire national ;
- Obtenir la certification ISO 9001.

3. La législation :

Loi du 2 janvier 2002 :

La loi du 2 janvier 2002 a permis de rénover l'action sociale et médico-sociale donnant la priorité au respect des droits des personnes dans l'organisation des prestations. Cette loi a permis l'amélioration de la qualité de l'accueil, notamment par le livret d'accueil, la charte des droits et des libertés ou encore le règlement de fonctionnement.

Loi du 4 mars 2002 :

La loi du 4 mars 2002 concerne les droits des malades en permettant le droit à l'information auprès du patient.

Chapitre 3 : L'accueil téléphonique

1. Les spécificités de l'accueil téléphonique :

Que permet le téléphone ?

L'accueil téléphonique peut être soumis à des soucis techniques ou à des problèmes sonores, notamment liés à un environnement bruyant. Il permet cependant une rapidité de l'échange.

Type de communication du téléphone :

Le téléphone permet uniquement une communication verbale. L'absence de signes non-verbaux peut empêcher la bonne compréhension de l'échange.

Facilitation de l'expression :

Pour le professionnel, l'accueil téléphonique permet une facilitation de l'expression et permet d'éliminer les contraintes liées à l'accueil physique.

2. Les étapes de la procédure à mettre en place :

Avant l'entretien :

L'accueil téléphonique nécessite la même attention que l'accueil physique. Pour une meilleure efficacité, le professionnel a à sa disposition à la fois les consignes générales de la structure et les agendas et plannings.

Au moment de l'appel :

Au moment de l'appel, le professionnel se prépare mentalement afin de se conformer au processus, notamment en décrochant avant la troisième sonnerie, en se présentant avec le nom de l'organisation ou encore en notant les éléments importants de l'appel ;

Après l'entretien :

Après l'entretien, le professionnel doit noter les éléments à mettre en œuvre ou à transmettre si nécessaire par email. Il doit également les faire parvenir à la personne concernée à l'aide d'une fiche client.

3. Les bonnes pratiques :

Qualité de l'accueil téléphonique :

Comme pour l'accueil physique, il est nécessaire de ne pas délaissier la qualité de l'accueil téléphonique au profit de la quantité.

Chartes mises en place :

Afin d'assurer la qualité de l'accueil, des chartes sont mises en place et sont régulièrement adaptées.

Gestion des appels téléphoniques :

Une gestion des appels téléphonique de qualité permet une meilleure maîtrise de l'appel ainsi qu'une amélioration du délai de traitement des demandes.

Chapitre 4 : La gestion des conflits en situation d'accueil

1. Définition :

Conflit :

Un conflit est une opposition d'intérêt entre 2 ou plusieurs parties se réglant généralement par des acteurs physiques ou verbaux violents.

Cause du conflit :

Le conflit est une opposition durable résultant d'une frustration ressentie par l'un des protagonistes à ce qui lui est apparu comme une agression.

2. La gestion des conflits en situation d'accueil :

L'origine de l'agressivité :

L'agressivité est induite par un sentiment d'injustice, d'isolement, d'humiliation ou de frustration.

Les techniques de prévention des conflits :

- Mettre en place une écoute objective et active ;
- Utiliser la reformulation ;
- Être compréhensible et neutre ;
- S'appuyer sur des faits concrets.

3. Les techniques de gestion des conflits :

La maîtrise du comportement :

La personne qui exprime son agressivité manifeste son existence et veut qu'on l'écoute. Il doit donc être amené à se calmer. Pour cela, le professionnel doit tenir des propos neutres et maîtriser la tonalité de sa voix.

L'évocation du problème :

Pour retirer la frustration à l'origine du problème en question, l'une des façons est d'attirer l'attention de la personne. Pour cela, il peut être judicieux de lui demander ce qu'il ne va pas afin d'engager le dialogue.

Le questionnement et la réponse :

Pour calmer la personne, il est également possible de poser des questions et d'écouter la réponse afin de comprendre l'origine du problème et son contexte.

La notion de territoire ou de proxémie :

Chaque individu possède une distance qu'il souhaite conserver. Il faut impérativement la respecter afin de ne pas entraver au bien-être de la personne, ce qui peut également l'aider à retrouver son calme.

Chapitre 5 : La fiche de poste, un outil pour l'entretien de recrutement

1. La fiche de fonction :

La fiche de fonction :

La fiche de fonction est un document dans lequel chaque famille d'emplois (tels que le domaine de la santé, du BTP, de l'informatique, etc.) est définit.

Contenu de la fiche de fonction :

- Libellé ;
- Rattachement hiérarchique et fonctionnel ;
- Tâches ;
- Critères de performance.

2. La fiche de poste :

La fiche de poste :

La fiche de poste est rédigée à partir de la fiche de fonction et permet une personnalisation de cette dernière.

Contenu de la fiche de poste :

- Identification du poste (Ex. : Responsable de secteur) ;
- Finalité de l'emploi (Ex. : Organisation des plans d'aide aux bénéficiaires) ;
- Domaines d'activité (Ex. : Analyse du besoin, gestion administrative, etc.).

Exemple de fiche de poste :

Outil de recrutement :

La fiche de poste est principalement un outil de recrutement se rédigeant sur la base d'un entretien individuel.

Outil de clarification :

La fiche de poste permet de clarifier les responsabilités de chacun sur des missions explicites et sur le mode d'organisation.

Outil de dialogue :

La fiche de poste est un outil de dialogue car elle permet un échange personnalisé entre un salarié et sa hiérarchie.

Outil d'amélioration du travail :

Enfin, la fiche de poste est un outil d'amélioration du travail permettant de faire le bilan de l'activité, de repérer les difficultés du salarié et d'y définir des objectifs d'amélioration.

Chapitre 6 : L'entretien de recrutement

1. Les objectifs de l'entretien :

À quoi sert un entretien de recrutement ?

L'entretien de recrutement a pour objectif d'affiner le choix du futur collaborateur au sein de l'entreprise après une première sélection des candidatures reçues.

Objectifs de l'entretien de recrutement :

- Valider les informations contenues dans le CV ;
- Compléter éventuellement en abordant des expériences plus anciennes ou extra-professionnelles ;
- Découvrir la personnalité du candidat en situation de travail ;
- Mesurer un potentiel en évaluant les qualités du candidat.

2. Les différents types d'entretien :

Entretien interpersonnel :

L'entretien interpersonnel est un entretien face-à-face entre le recruteur et le candidat.

Entretien successif :

L'entretien successif permet de rencontrer les candidats de manière individuelle les uns après les autres.

Entretien de groupe :

L'entretien de groupe réunit plusieurs candidats pour débattre d'un thème ou pour analyser un projet.

Entretien informel :

L'entretien informel se déroule hors contexte de recrutement suite à une candidature spontanée ou suite à une mise en relation directe.

3. Les attentes du recruteur :

Attentes en matière de formation :

Le recruteur attend du candidat qu'il décrive ses différentes formations et diplômes obtenus.

Attentes au niveau professionnel :

Le recruteur souhaite en savoir plus sur le parcours professionnel du candidat, notamment les tâches effectuées, le cadre et le rythme de travail, les compétences acquises, etc.

Les questions auxquelles le candidat devra répondre :

- Comment vous êtes-vous adaptés aux situations difficiles ?
- Quels sont vos centres d'intérêt ?

- Quelles sont vos 3 qualités et vos 3 défauts principaux ?
- Qu'est-ce qui est important dans le travail ?
- Quels sont vos souhaits en matière d'évolution professionnelle ?

Chapitre 7 : Introduction à la comptabilité

1. Présentation de la comptabilité

Qu'est-ce que la comptabilité ?

La comptabilité est un outil permettant l'établissement d'une photographie financière de l'entreprise, l'établissement d'un bilan comptable et les projections.

Sur quoi s'appuie la comptabilité ?

La comptabilité s'appuie sur les chiffres de l'entreprise, à savoir les recettes, les dépenses, les actifs et les passifs.

Utilités secondaires de la comptabilité :

- Servir de preuve entre commerçants (voir article L.123-23 du code de commerce) ;
- Servir d'un point de vue fiscal (notamment par le calcul des impôts à payer) ;
- Obtenir une vision claire de la situation de l'entreprise (réussites et difficultés).

2. Spécificités de la comptabilité :

Pourquoi la comptabilité doit-elle être claire ?

- Prendre des bonnes décisions en matière d'investissements ou de rémunération ;
- Rassurer les créanciers et notamment les banques ;
- Convaincre les clients qu'ils peuvent faire confiance à l'entreprise ;
- Convaincre les éventuels investisseurs de placer de l'argent dans l'entreprise ;
- Redistribuer des bénéfices à partir de résultats vérifiés.

Le plan comptable :

La comptabilité se base sur un document général utilisé par toutes les organisations soumises à la comptabilité, à savoir le plan comptable. Il contient une multitude de nomenclatures des comptes à utiliser lors des enregistrements comptables.

Contenu du plan comptable :

Le plan comptable contient les nomenclatures des comptes à utiliser lors des enregistrements comptables. Le plan comptable (ou « plan comptable général ») présente donc la liste des numéros de comptes à utiliser pour réaliser les écritures comptables.

Les 7 classes du plan comptable :

- Classe 1 : Compta de capitaux ;
- Classe 2 : Comptes d'immobilisations ;
- Classe 3 : Compte de stock et d'en-cours ;
- Classe 4 : Compte de tiers ;
- Classe 5 : Comptes financiers ;
- Classe 6 : Compte de charge ;
- Classe 7 : Compte de produit.

Chapitre 8 : Bilan comptable

1. Introduction au bilan comptable :

Qu'est-ce que le bilan comptable ?

Le bilan comptable est une photographie à un instant T du patrimoine de l'entreprise, c'est-à-dire ce qu'elle possède et ce qu'elle doit. Il représente toute l'histoire financière de l'entreprise depuis sa création.

Spécificité du bilan comptable :

Le bilan comptable doit donc nécessairement être équilibré sur la base de l'établissement du bilan fiscal et doit être établi sous 1 mois après la clôture de l'exercice comptable de l'entreprise.

Comment se compose le bilan comptable ?

Le bilan comptable se compose de 2 colonnes, à savoir la colonne des actifs (ce que possède l'entreprise) et la colonne des passifs (ce que l'entreprise doit).

2. Contenu du bilan comptable :

Colonne des actifs :

- Immobilisations incorporelles (logo, brevets, fonds de commerce, etc.) ;
- Immobilisations corporelles (constructions, machines, etc.) ;
- Immobilisations financières (participations, titres possédés, etc.) ;
- Stock ;
- Créances (ce que les clients doivent à l'entreprise) ;
- Valeurs mobilières (actions, obligations, etc.) ;
- Disponibilités (l'argent disponible dans le compte bancaire de l'entreprise et en caisse).

Colonne des passifs :

- Capitaux propres (ce que l'entreprise a comme capital de départ et qu'elle devra rembourser) ;
- Résultat (résultat de l'exercice) ;
- Provisions (pour risque) ;
- Dettes à long terme (emprunts) ;
- Dettes à court terme (fournisseurs).

3. Caractéristiques du bilan comptable :

Que signifient N et N-1 présents sur le bilan comptable ?

En comptabilité, l'usage veut que la période étudiée soit appelée « N » et l'exercice précédent, « N-1 ».

Pourquoi l'actif et le passif du bilan comptable sont toujours égaux ?

L'actif et le passif du bilan comptable doivent toujours être égaux. On dit que le bilan doit être « équilibré ». En effet, si l'entreprise réalise un bénéfice à l'issue de son exercice, ce dernier sera placé dans la ligne « Disponibilités », mais il s'agit d'un montant qui devra être versé aux associés/actionnaires. Ce montant doit donc également être inscrit à la ligne « Résultat » de la colonne des passifs, car il s'agit d'une dette envers les associés/actionnaires.

Que représente le capital propre ?

Le capital propre représente l'apport des fondateurs que l'entreprise possède le temps de son existence. En cas de faillite, cette somme est perdue au profit des créanciers.

Que représentent les dettes ?

Les dettes sont l'ensemble des sources de revenus provenant de tierces personnes et remboursables après un certain temps. Les salaires et les impôts à payer constituent également des dettes.

Chapitre 9 : Compte de résultat

1. Introduction au compte de résultat :

Qu'est-ce que le compte de résultat ?

Le compte de résultat représente la somme des recettes et des dépenses de l'entreprise ainsi que des provisions pour charges dont l'origine se situe dans l'exercice concerné.

Objectif du compte de résultat :

Le compte de résultat a pour objectif de résumer de manière réaliste l'activité de l'entreprise alors que le bilan comptable fournira seulement une « photographie » de la situation financière de l'entreprise à un moment donné.

Période de temps du compte de résultat :

À l'inverse du bilan comptable qui prend en compte l'ensemble de la durée de vie de l'entreprise, le compte de résultat se focalise uniquement sur l'année en cours.

Comment se compose le compte de résultat ?

Tout comme le bilan comptable, le compte de résultat se compose de 2 colonnes, à savoir les charges et les produits de l'année en cours.

Les 3 types de produits/charges :

- **Courant** : Il s'agit d'un produit ou d'une charge courante tel que les charges d'approvisionnement ;
- **Financier** : Il s'agit des produits et des charges financières tels que le remboursement d'un emprunt ;
- **Exceptionnel** : Il s'agit des produits et des charges exceptionnels tels que la vente d'un immeuble d'entreprise.

2. Contenu du compte de résultat :

Colonne des charges :

- Charges d'exploitation (approvisionnements, achat de fournitures) ;
- Charges de personnel (salaires, masse salariale) ;
- Charges externes (loyers, assurances) ;
- Impôts et taxes ;
- Charges financières (intérêts payés sur les dettes encourues).

Colonne des produits :

- Produits d'exploitation (chiffre d'affaires) ;
- Éléments financiers (intérêts des créances) ;
- Éléments exceptionnels (remboursements d'assurances, vente d'immobilisation).

3. Caractéristiques du compte de résultat :

Que représente la différence entre les produits et les charges ?

La différence entre les produits et les charges donne le résultat net de l'exercice, à savoir l'éventuel bénéfices ou déficit que l'entreprise a produit durant l'exercice en cours.

Charges d'exploitation :

Les charges d'exploitation représentent les dépenses inhérentes à l'exploitation même d'une entreprise, soit les dépenses liées à la création de richesse produite par l'entreprise.

Produits d'exploitation :

Les produits d'exploitation représentent les produits associés aux ventes enregistrées par une entreprise au cours d'un exercice donné. Les produits d'exploitation sont directement liés à l'activité de l'entreprise.

Résultat d'exploitation :

Le résultat d'exploitation est un élément du compte de résultat d'une entreprise. Cet élément correspond à la différence entre les produits et les charges. Il peut donc être positif (bénéfices) ou négatif (déficit). Il s'agit d'un bon indicateur de performance de l'entreprise.

Charges financières :

Les charges financières sont les coûts liés à la rémunération des capitaux empruntés tel que l'intérêt à payer sur les dettes encourues.

Produits financiers :

Les produits financiers représentent ce que l'entreprise perçoit en tant que créancier, notamment l'intérêt que payent ceux qui ont emprunté de l'argent à l'entreprise.

Résultat financier :

Le résultat financier correspond à la différence entre les charges financières et les produits financiers. Cet indicateur permet notamment d'établir des choix stratégiques en matière de financement et d'activités de placement.

Charges exceptionnelles :

Les charges exceptionnelles regroupent l'ensemble des charges qui ne se rapportent pas à la gestion courante de l'entreprise tel que le paiement d'une amende.

Produits exceptionnels :

Les produits exceptionnels représentent l'ensemble des produits qui ne sont ni courants, ni financiers et qui sont à l'origine d'événements exceptionnels et non récurrents. Il peut notamment s'agir de la vente d'un immeuble.

Résultat exceptionnel :

Le résultat exceptionnel correspond à la différence entre les charges exceptionnelles et les produits exceptionnels. Il s'agit d'un élément utile pour savoir afin de déterminer la raison du bénéfice ou du déficit de l'entreprise.

Chapitre 10 : Factures

1. Introduction aux factures :

Qu'est-ce qu'une facture ?

Une facture est un document établi par le vendeur et adressé au client à la suite d'une vente. Ce document récapitule notamment le type de marchandise vendue, la quantité, la décomposition du prix payé et les éventuelles taxes.

Majorations de prix :

Des majorations de prix peuvent avoir lieu, notamment en cas de débours (frais de transport, d'emballage et d'assurance), de TVA ou encore de taxes parafiscales (taxe sur le textile, le transport, etc.).

Les 4 types de réduction de prix :

- **La remise** : Réduction accordée en fonction de l'importance de la quantité achetée ou de la profession de l'acheteur (étudiants ou personnes en difficulté financière).
- **Le rabais** : Réduction exceptionnelle et négociée avec le client en pour réparer une erreur du fournisseur (défaut de qualité, retard de livraison, etc.).
- **L'escompte** : Réduction accordée pour paiement au comptant ou avant la date d'exigibilité.
- **La ristourne** : Réduction accordée en fin d'année et calculée sur l'ensemble des achats effectués par un même client dans un objectif de fidélisation de ce dernier.

2. Les différents types de factures :

Facture simple :

La facture simple représente une facture établie entre un client et un fournisseur habitant à proximité et dont aucun frais de transport n'est présent.

Facture d'expédition :

La facture d'expédition concerne les marchandises envoyées par transporteur quand le client et le fournisseur n'habitent pas à proximité.

Facture d'avoir :

La facture d'avoir possède un montant porté au crédit du compte du client qui a trop payé.

Facture pro forma :

La facture pro forma est une facture fictive employée principalement dans le commerce international. Il s'agit en quelque sorte d'un devis qui permet à l'acheteur de justifier du prix qu'il aura à payer.

Facture consulaire :

La facture consulaire est également employée dans le commerce international. Il s'agit d'une facture à destination du consul du pays destinataire pour certifier de l'origine des marchandises.

3. Les mentions obligatoires sur une facture :

Émetteur de la facture :

- Nom de l'entreprise ou dénomination sociale de la société ;
- Forme et capital social ;
- Adresse ;
- Numéro SIREN ;
- Numéro de TVA Intracommunautaire ;
- CODE NAF.

Destinataire de la facture :

- Nom du client ;
- Adresse du client ;
- Adresse de livraison ;
- Identifiant TVA.

Contenu de la facture :

- Numéro de la facture ;
- Date de la facture ;
- Désignation des marchandises ou des services ;
- Quantités ;
- Prix unitaire HT et TTC ;
- Prix total HT et TTC.

Conditions de règlement :

- Date butoir de paiement ;
- Mode de paiement ;
- Conditions d'escompte pour paiement comptant ;
- Taux des pénalités de retard pour paiement ;
- Frais de recouvrement.

Chapitre 11 : Bulletin de paie

1. Introduction au bulletin de paie :

Qu'est-ce qu'un bulletin de paie ?

Un bulletin de paie est un document que l'employeur doit délivrer à son salarié lors du versement de sa rémunération. L'employeur doit également en conserver un double pendant 5 ans alors que le salarié doit le conserver à vie.

Salaire :

Un salaire correspond à la rémunération octroyée par l'employeur à son salarié et est caractérisé par le lien de subordination (lien hiérarchique présent entre l'employeur et le salarié).

Composition du salaire :

- **Salaire net** : Salaire directement versé dans le compte bancaire du salarié ;
- **Salaire différé** : Cotisations salariales et patronales à verser aux différents organismes sociaux tels que les caisses de Sécurité sociale, d'assurance-chômage, de retraite, de prévoyance, etc.

2. Contenu de la fiche de paie :

Retenues :

Chaque cotisation est détaillée risque par risque sur la feuille de paie. L'assiette de calcul varie selon les retenues, notamment en fonction du salaire brut mensuel et du taux de retenue salariale et patronale.

Mentions obligatoires :

- Nom et raison sociale de l'employeur ;
- Adresse de l'employeur ;
- Numéro SIRET de l'établissement ;
- Code APE ;
- Nom et prénom du salarié ;
- Adresse du salarié ;
- Date d'entrée du salarié ;
- Numéro de sécurité sociale du salarié ;
- Type de contrat.
- Montant du salaire brut ;
- Montant du complément différentiel de salaire ;
- Autres primes et accessoires soumis à cotisations ;
- Montant de la CSG et de la CRDS.

3. Remise du bulletin de salaire :

Mode de paiement :

Le salaire doit être payé en monnaie métallique ou fiduciaire ayant cours légal ou par chèque barré ou par virement à un compte bancaire ou postal.

Date de paiement :

Le paiement du salaire doit s'effectuer sous 30 jours suivant la date de remise du bulletin de paie.

Exemple de bulletin de paie :

BULLETIN DE PAIE				ENTREPRISE			
Période du dd/mm/YYYY au dd/mm/YYYY				Adresse			
Référence bulletin				CP Ville			
N° sécurité sociale				SIRET			
Catégorie				NAF			
Emploi							
Date ancienneté							
Début contrat							
Forfait jour							
Conv. Col.							
Code	Libellé de la rubrique	Cotisations salarié			Cotisations employeur		
		Base	Taux	Montant	Base	Taux	Montant
1001	Salaire brut	151,67	10,250	1 554,62			
BRUT1	SALAIRE BRUT			1 554,62			
	Santé						
A01	Sécurité sociale-Maladie Maternité Invalidité Décès	1 554,62			1 554,62	7,00%	108,82
A03	Complémentaire Santé						
B01	ACCIDENTS DU TRAVAIL-MALADIES PROFESSIONNELLES	1 554,62			1 554,62	0,90%	13,99
	RETRAITE						
CD1	Sécurité sociale plafonnée	1 554,62	6,90%	107,27	1 554,62	8,55%	132,92
CD2	Sécurité sociale déplafonnée	1 554,62	0,40%	6,22	1 554,62	1,90%	29,54
CD5	Complémentaire Tranche A	1 554,62	4,01%	62,34	1 554,62	6,01%	93,63
DO1	FAMILLE	1 554,62			1 554,62	3,45%	53,63
	ASSURANCE CHÔMAGE						
EO1	ASSURANCE CHÔMAGE	1 554,62			1 554,62	4,20%	65,31
FO1	AUTRES CONTRIBUTIONS DUES PAR L'EMPLOYEUR	1 554,62			1 554,62	1,64%	25,50
HO1	CSG déductible de l'impôt sur le revenu	1 554,62	6,80%	105,71			
JO1	CSG/CRDS non déductible de l'impôt sur le revenu	1 554,62	2,90%	45,08			
J01	EKONERATIONS DE COTISATIONS EMPLOYEUR						
IMP1	Net Imposable			1 227,99			
PAS2018	Retenue à la source	1 227,99	0,00%	0,00			
COT1	Total Cotisations			326,63			364,40
NET A PAYER AVANT IMPÔT SUR LE REVENU							1 227,99
donc déduction de la rémunération liée à la suppression des cotisations chômage et maladie							23,53
NET A PAYER							1 204,46
Impôt sur le revenu		Base	Taux personnalisé	Montant			
Impôt sur le revenu prélevé à la source		1 227,99	0,00%	0,00			
Domiciliation							
IBAN							Payé par virement le dd/mm/YYYY
BIC							1 227,99
Bénéficiaire							Abattement de cotisations employeur
							0,00
							Total versé par l'employeur
							1 931,02

Exemple de bulletin de paie

E4 : Politique de la structure et territoire

Présentation de l'épreuve :

S'effectuant sous la forme d'évaluation en CCF (Contrôle en Cours de Formation), l'épreuve E4 « Politique de la structure et territoire » possède un coefficient de 5.

Conseil :

L'épreuve E4 est capitale pour la réussite du BTS SP3S. En effet, en plus d'être la deuxième épreuve la plus fortement coefficientée, elle représente 19 % de la note finale.

Les points que tu obtiendras au cours de cette épreuve peuvent donc tout à fait te permettre d'obtenir le BTS ou la mention ; et inversement si tu obtiens une mauvaise note. Il ne faut donc surtout pas la négliger et avoir les bonnes clés entre les mains te permettra d'obtenir une excellente note sans trop de difficulté.

Pour la réussir, tu devras alors t'entraîner sur les différentes notions clés et l'apprentissage par cœur de manière « scolaire », qui n'est pas pertinent pour les attendus de cette épreuve.

Accès au dossier E4

En vue de l'importance de l'épreuve E4 pour la moyenne finale du BTS SP3S et de la facilité à gagner les points lorsqu'on a les bonnes méthodes, nous avons décidé de créer une formation complète à ce sujet : www.btssp3s.fr/dossier-e4.

Contenu du Dossier E4 :

1. **Vidéo 1 - Présentation de l'épreuve** : 12 minutes de vidéo pour expliquer en détail le déroulement de l'épreuve E4 « Politique de la structure et territoire ».
2. **Vidéo 2 - Consentement en travail social et non-recours aux droits sociaux** : 12 minutes de vidéo pour évoquer toutes les notions à maîtriser et être 100% prêt pour le jour J.
3. **Vidéo 3 - Analyse de la demande et des besoins** : 8 minutes de vidéo pour t'expliquer toutes les subtilités sur le l'analyse de la demande et des besoins, primordial pour réussir l'épreuve.
4. **Vidéo 4 - Éléments sociodémographiques** : 7 minutes de vidéo abordant toutes les informations à connaître à ce sujet.
5. **Fichier PDF - 17 Fiches de Révision** : E-Book de 17 Fiches de Révision spécialement conçu pour le Dossier E4 « Politique de la structure et territoire » afin que tu puisses t'entraîner et obtenir la meilleure note possible 🚀

E5 : Accompagnement et coordination du parcours de la personne

Présentation de l'épreuve :

S'effectuant sous forme d'un CCF (Contrôle en Cours de Formation), l'épreuve E5 « Accompagnement et coordination du parcours de la personne » du BTS SP3S est coefficientée à hauteur de 8. Il s'agit donc de l'épreuve la plus fortement coefficientée.

Conseil :

L'idée de cette épreuve est d'évaluer ta compréhension en matière d'accompagnement de la personne. Tout comme l'épreuve E3, il s'agit d'une matière pilier : Le BTS SP3S a été créé notamment pour que ses titulaires puissent travailler dans le domaine de l'accompagnement de la personne, d'où l'importance de cette épreuve.

Étant donné son coefficient de 8, cette épreuve influe pour 31 % de la note finale. En d'autres termes, le fait de réussir cette épreuve te permet de pratiquement assurer ton obtention au BTS SP3S.

Dans les fiches de révision ci-dessous, nous verrons tout ce qu'il y a à connaître pour cette épreuve professionnelle, notamment en matière d'interaction, de gestion, de veille et des notions-clés à connaître.

Table des matières

Chapitre 1 : Les étapes d'organisation d'une réunion	52
1. Les étapes de préparation de la réunion	52
2. Le déroulement de la réunion.....	52
3. Les étapes de suivi de la réunion.....	52
Chapitre 2 : La gestion de groupe	54
1. La dynamique de groupe	54
2. Prise en compte des besoins identitaires	54
3. Attitudes de l'animateur	54
Chapitre 3 : La gestion des conflits dans le groupe	56
1. Les différents types de conflits.....	56
2. Les attitudes dans les conflits.....	56
3. La résolution des conflits.....	56
4. La prévention des conflits.....	57
Chapitre 4 : L'animation de groupe.....	58
1. Les styles d'animation	58

2.	L'animation directive	58
3.	L'animation non-directive	58
4.	L'animation collaborative	59
Chapitre 5 : Le diaporama pour l'animation.....		60
1.	La conception d'un diaporama.....	60
2.	Les règles d'écriture.....	60
Chapitre 6 : La veille documentaire		61
1.	Les objectifs de la veille documentaire	61
2.	Les acteurs de la veille documentaire	61
3.	La méthode PUSH	61
4.	La méthode PULL	62
Chapitre 7 : Les caractéristiques de la gestion et de la veille documentaire		63
1.	Les étapes de la gestion et de la veille documentaire	63
2.	La Gestion Électronique de Documents (GED)	63
Chapitre 8 : Théories et modèles de la communication.....		64
1.	Notion de communication	64
2.	Modèle de Shannon et Weaver	64
3.	Modèle de Harold Laswell	64
Chapitre 9 : Éthique de l'information et de la communication		66
1.	Éthique de l'information	66
2.	Désinformation.....	66
3.	Propagande.....	66

Chapitre 1 : Les étapes d'organisation d'une réunion

1. Les étapes de préparation de la réunion :

Définition des objectifs :

Pour réaliser une réunion efficace, l'animateur doit définir les objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporels) à atteindre pour que le travail de groupe progresse convenablement.

Composition du groupe de travail :

Le choix du nombre de participants dépend des objectifs définis en amont, que ce soit une réunion d'information ou une réunion de résolution des problèmes.

Choix de la date et du lieu :

Le choix de la date et du lieu est également important. Il faut éviter les veilles et les retours de congés et préférer le matin en tenant compte des temps de trajet de chaque membre.

Préparation matérielle de la réunion :

Enfin, il est judicieux de ne pas omettre la préparation matérielle de la réunion, tels que le nombre de tables et de chaises, la disposition de la pièce, la présence d'un vidéoprojecteur et/ou d'un tableau, la vérification de l'état du matériel, etc.

2. Le déroulement de la réunion :

L'ouverture de la réunion :

- **Réalisation d'un tour de table :** Premièrement, il faut procéder à un tour de table pour faire la présentation de chaque participant.
- **Présentation des objectifs de la réunion :** Ensuite, l'animateur présentera les objectifs de la réunion qu'il aura définis en amont et demandera si cela convient à tout le monde.
- **Progression de la réunion :** Enfin, la réunion se déroulera suivant les modalités choisies auparavant.

Les échanges :

Au cours des échanges, l'animateur met en œuvre différentes techniques d'animation de groupe et peut être amené à gérer des conflits intérieurs.

La clôture des débats :

Enfin, il est nécessaire de clore le débat avant la fin de l'heure de la réunion et éventuellement formuler un plan d'action.

3. Les étapes de suivi de la réunion :

La rédaction d'un document de synthèse :

À l'issue d'une réunion d'information, une synthèse de contenu peut être adressée aux participants pour synthétiser la réunion et analyser ce qui a été retenu par chacun.

L'évaluation de la réunion :

Il est également possible de proposer un questionnaire d'évaluation aux participants afin de connaître leur avis sur l'animation, la pertinence des objectifs, la méthode de travail, etc.

Chapitre 2 : La gestion de groupe

1. La dynamique de groupe :

Identification des rôles et attitudes des membres du groupe :

Au sein d'un groupe, il y a toujours des personnalités différentes avec des compétences divergentes.

Analyse des attitudes de chacun :

Par opposition, il existe une analyse centrée sur les attitudes de chacun à un moment donné dans la vie du groupe afin d'identifier si un individu est focalisé sur le groupe ou sur une tâche.

Attitude focalisée sur le groupe :

L'individu focalisé sur le groupe aura pour objectif de soulager les tensions, de créer de la détente, de plaisanter, et de détendre l'atmosphère tout en montrant son désaccord en cas de problème.

Attitude focalisée sur la tâche :

L'individu focalisé sur la tâche donnera des suggestions, des idées tout en respectant les autres, cherchera à obtenir des conformations, à informer ou à faire reformuler.

2. Prise en compte des besoins identitaires :

Besoin d'existence et de considération :

Être visible aux yeux des autres, être connu par son nom, être respecté.

Besoin d'intégration :

Être inclus dans un groupe, être considéré comme égal aux autres.

Besoin de valorisation :

Être jugé positivement, donner une bonne image de soi, être apprécié.

Besoin de contrôle :

Pouvoir maîtriser l'expression et l'image que l'on donne de soi, gérer l'accès d'autrui à sa sphère d'intimité.

Besoin d'individualisation :

Être distingué des autres, affirmer sa personnalité propre.

3. Attitudes de l'animateur :

Conduite de la réunion :

L'animateur devra clairement annoncer les objectifs et les modalités de travail prévues tout en stimulant l'intérêt en permanence.

Positionnement par rapport au groupe :

- Ne pas impliquer une personne en particulier ;
- Ne pas prendre parti dans un conflit et garder une position neutre ;
- Ne pas se laisser envahir par un excès de confiance ou d'empathie ;
- Ne pas être exaspéré par les individus ;
- Projeter le groupe.

Gestion de l'opposition et de l'agressivité du groupe :

- Tolérer à une certaine mesure les attitudes opposantes ;
- Ne pas faire face à l'agressivité par l'agressivité, mais garder son calme.

Chapitre 3 : La gestion des conflits dans le groupe

1. Les différents types de conflits :

Les conflits communicationnels :

Les conflits communicationnels sont la cause de problème de circulation ou d'interprétation de l'information et sont généralement faciles à résoudre.

Les conflits structurels :

Les conflits structurels sont le résultat de problème structurels dans l'analyse de l'organisation ou du service (tel qu'un service hiérarchique trop rigide).

Les conflits relationnels :

Les conflits relationnels prennent leur source au niveau interpersonnel en raison de problème de relations ou de problèmes psychologiques entre individus (jalousie, concurrence, contraste au niveau de compétence, etc.).

Les conflits individuels :

Les conflits individuels naissent au niveau de l'individu et de son intégration au groupe. Il s'agit des conflits les plus difficiles à résoudre.

2. Les attitudes dans les conflits :

Évitement du conflit :

Ignorer le conflit ou faire semblant de l'ignorer.

Déni du conflit :

Nier le conflit ou les faits.

Manipulation du conflit :

Utilisation des sentiments pour persuader ou faire culpabiliser un individu.

Collaboration vis-à-vis du conflit :

Avoir une approche non-violente et diplomate au niveau du conflit.

Confrontation au conflit :

Devenir violent, autoritaire ou oppressif au conflit.

3. La résolution des conflits :

Le parcours hiérarchique :

Le parcours hiérarchique permet une résolution d'un problème rapidement et sans discussion. Un supérieur hiérarchique tranche alors de manière autoritaire et définitive.

La médiation :

La médiation représente le fait que les parties choisissant chacun un médiateur. Ce type de résolution de conflits fonctionne uniquement pour les conflits peu avancés.

La négociation :

La négociation représente la prise en charge du conflit. Cette négociation peut être conflictuelle (gagnant/perdant) ou coopérative (gagnant/gagnant).

4. La prévention des conflits :

La prévention des conflits :

Prévenir les conflits consiste à former les personnes à des approches de sensibilisation aux différents modes de fonctionnement humain.

L'attitude du supérieur hiérarchique :

Le supérieur hiérarchique doit être attentif aux changements d'attitude de ses collaborateurs et doit conserver une écoute active et une position neutre vis-à-vis de chacun.

Chapitre 4 : L'animation de groupe

1. Les styles d'animation :

Le style directif :

Le style directif a pour objectif une intervention seul de la part de l'animateur pour apporter des informations (**Ex. :** Réunion d'information).

Le style non-directif :

Le style non-directif distribue la parole à chacun des participants pour recueillir le maximum d'information (**Ex. :** Réunion de travail).

Le style collaboratif :

Enfin, le style collaboratif représente le fait que tous les participants sont sur un pied d'égalité. Ils peuvent alors s'exprimer librement et participer au débat (**Ex. :** Réunion de projet).

2. L'animation directive :

Les techniques d'animation directives :

Les techniques d'animation directives prennent appui sur un support de communication afin de capter l'attention du groupe sur l'information à transmettre.

Rôle de l'animateur :

L'animateur est alors souvent un chef de service bénéficiant déjà d'une certaine autorité hiérarchique auprès de son auditoire.

Caractéristique de l'animation directive :

Ce type de réunion sert surtout à la transmission d'informations importantes.

3. L'animation non-directive :

Les techniques d'animation non-directives :

Les techniques d'animation non-directives permettent une identification des causes et des solutions d'un problème donné, notamment sur la mise en place d'un projet.

Rôle de l'animateur :

L'animateur a pour rôle de préciser la durée, de présenter le sujet et de l'expliquer à l'ensemble du groupe pour une compréhension globale.

Caractéristiques de l'animation non-directive :

- **Le tour de table :** Chaque participant répond à tout de rôle à une question précise.
- **Le brainstorming :** Le brainstorming sert à recueillir le plus grand nombre d'idées en favorisant la créativité.

- **La méthode des post-it :** Cette méthode offre aux participants la possibilité de s'exprimer sans la pression du groupe.

4. L'animation collaborative :

Les techniques d'animation collaborative :

Les techniques collaboratives permettent d'amener le groupe de travail à produire des solutions ou à prendre des décisions.

Rôle de l'animateur :

L'animateur présente le contexte et écrit le thème à aborder sur un support tout en distribuant de manière équitable le temps de parole à chacun.

Caractéristiques de l'animation collaborative :

- **Le débat :** Permet une élaboration des solutions collectives au travers de l'interaction et de la participation de chacun ;
- **La discussion en panel :** Ce type de discussion correspond à un échange entre spécialistes ayant des points de vue différents sur un sujet précis.

Chapitre 5 : Le diaporama pour l'animation

1. La conception d'un diaporama :

L'utilité des diapositives :

Chaque diapositive que composent le diaporama est une unité d'information. La lecture se limite aux informations essentielles, il ne faut donc pas y inscrire de textes mais uniquement des mots-clés.

Contenu des diapositives :

En plus de la présence de mots-clés, des graphiques, des illustrations et des tableaux peuvent être présents pour faciliter la compréhension globale.

Les 4 règles de la conception d'un diaporama :

- Décomposition du plan de l'intervention en autant de diapositives que d'idées principales ;
- Choix d'un modèle appliqué à l'ensemble du diaporama ;
- Préparation de la maquette de chaque page et des zones de titres ;
- Définition du type de caractères (police, taille) ainsi que des couleurs correspondant à la charte graphique.

2. Les règles d'écriture :

Les polices :

Il est déconseillé d'utiliser plus de 3 polices de caractère différentes dans une même présentation, et il est préférable de choisir des polices classiques tels qu'Arial, Poppins ou encore Times New Roman.

La taille des caractères :

- Titre : Taille 44 ;
- Sous-titres : Taille 30 ;
- Textes et listes à puces : Taille 25.

Les interlignes :

Un interligne correspond à l'emplacement entre les lignes. Ce dernier ne doit ni être trop élevé au risque de compromettre le nombre d'informations à afficher, ni trop faible pour éviter les problèmes de lisibilité.

La lisibilité :

La lisibilité d'écriture représente 15 mots maximum par ligne, et 12 lignes maximum.

Les animations :

Les animations sont utiles pour rajouter du dynamisme au diaporama, mais il est primordial de ne pas en abuser pour éviter de compromettre le caractère sérieux de la présentation.

Chapitre 6 : La veille documentaire

1. Les objectifs de la veille documentaire :

En quoi consiste la veille documentaire ?

La veille documentaire consiste à surveiller la parution des informations sur un sujet donné avant de les traiter et de les diffuser en interne.

Particularités des domaines sanitaires et sociaux :

En ce qui concerne les domaines sanitaires et sociaux uniquement, la veille documentaire se focalise essentiellement sur de potentielles nouvelles mesures législatives entraînant d'importants changements.

Second objectif de la veille documentaire :

En plus de surveiller la parution d'informations sur un sujet donné, la veille documentaire permet d'anticiper les changements et les innovations à venir.

2. Les acteurs de la veille documentaire :

Département d'analyse :

Dans les grandes organisations et lorsqu'il y a une grande quantité d'informations à traiter, un département d'analyse est présent pour gérer les veilles documentaires et un responsable est alors nommé.

Cas des PME :

Dans le cas des Petites et Moyennes Entreprises (PME), ce sont généralement les salariés et les cadres qui effectuent la veille documentaire.

3. La méthode PUSH :

Qu'est-ce que la méthode PUSH ?

Littéralement « POUSSER », la méthode PUSH consiste à apporter les informations à l'utilisateur de manière automatique.

Avantage de la méthode PUSH :

Cette méthode permet de gagner du temps dans la recherche documentaire, mais il sera nécessaire de faire beaucoup de tri après les résultats de recherche car il y aura une abondance de documents.

Comment réaliser la méthode PUSH ?

- **Par flux RSS :** Permet de collecter et filtrer les documents ;
- **Par inscription aux bulletins d'informations :** De nombreux sites disposent de système de Newsletters ;
- **Par inscription à des forums :** Le fait de suivre des personnes expérimentées dans leurs domaines permet d'être à jour sur de nombreux sujets.

4. La méthode PULL. :

Qu'est-ce que la méthode PULL ?

La méthode PULL ou « TIRER » consiste à ramener les informations vers soi.

Avantage de la méthode PULL :

L'avantage majeur de la méthode PULL est que le tri est déjà réalisé et les informations sont pertinentes, mais cette méthode nécessite beaucoup de temps.

Comment réaliser la méthode PULL ?

- Par consultation de sites internet pertinents ;
- Par consultation de revues et de presses spécialisées ;
- En interrogeant les experts des domaines.

Chapitre 7 : Les caractéristiques de la gestion et de la veille documentaire

1. Les étapes de la gestion et de la veille documentaire :

Étape 1 - Le recensement des sources documentaires existantes :

Une organisation doit être capable de définir l'univers documentaire qu'elle exploite. Il est donc nécessaire d'avoir accès à tous ces supports de stockage. De plus, un inventaire est indispensable pour définir les bases d'une indexation de classement et éventuellement l'utilisation d'un outil de gestion documentaire.

Étape 2 - La veille documentaire :

La veille documentaire est un dispositif permettant l'obtention d'une information actuelle grâce à un système d'alerte documentaire. Cette veille est primordiale au sein d'une organisation afin de tenir à jour l'ensemble des réglementations.

Étape 3 - L'indexation et le classement :

L'indexation des documents consiste à repérer et à extraire certains mots ou expressions particulièrement significatifs nommés « termes ».

Étape 4 - L'archivage :

Les documents non-utilisés doivent être stockés dans un endroit sécurisé. Il s'agit d'une opération appelée « archivage ». L'indexation, le classement et l'archivage ne concernent que les documents internes à la structure.

2. La Gestion Électronique de Documents (GED) :

Qu'est-ce que la Gestion Électronique de Documents (GED) ?

La GED est une méthode permettant d'acquérir, de classer et de stocker des documents électroniques utilisés régulièrement.

Utilité de la GED :

La GED permet une facilitation de l'exploitation et de l'organisation des documents électroniques et est réservée à la gestion quotidienne.

Disponibilité immédiate :

Grâce à la GED, les documents sont disponibles facilement, immédiatement, dans leur dernière version possible et uniquement aux personnes autorisées. Les processus et le travail collaboratif sont optimisés dans des proportions considérables.

Chapitre 8 : Théories et modèles de la communication

1. Notion de communication :

Histoire de la communication :

La communication est née en 1945 au moment de la conception des premiers calculs électroniques et est une base des métiers intermédiaires du secteur de l'information-documentation.

Qu'est-ce que la communication ?

La communication représente le fait de formaliser et de modéliser la relation homme-machine établie entre les ordinateurs naissants et leurs utilisateurs. Il a alors fallu théoriser et conceptualiser la communication afin de l'inculquer aux ordinateurs.

2. Modèle de Shannon et Weaver :

Qui sont Shannon et Weaver ?

Shannon était un ingénieur et Weaver, un philosophe. Leur préoccupation était de régler des problèmes de transmission télégraphique. Ils ont évoqué leur modèle en 1949.

Modèle de Shannon et Weaver :

L'objectif de ce modèle était qu'un signal défini devait arriver au niveau de la cible dans l'état le plus proche qu'au niveau de la source. Ce signal pouvait être affecté ou brouillé, voir déformé par un phénomène nommé le « bruit ».

Avantage du modèle de Shannon et Weaver :

L'avantage de ce modèle est qu'il va mettre en lumière les facteurs perturbant la transmission de l'information (bruit).

Inconvénients du modèle de Shannon et Weaver :

- Schéma trop simpliste ;
- Non-prise en compte du large panel de récepteurs ;
- Éléments psychologiques et sociologiques laissés de côté ;
- Absence de boucle de rétroaction.

3. Modèle de Harold Laswell :

Qui est Harold Laswell ?

Harold Laswell était l'un des premiers à s'intéresser à la communication de masse. Selon lui, on peut décrire convenablement une action de communication en répondant aux questions suivantes : Qui ? Dit quoi ? Par quel canal ? À qui ? Avec quels effets ?

Modèle de Harold Laswell :

- **Qui ?** Étude sociologique des milieux et organismes émetteurs (motivation de communiquer) ;

- **Dit quoi ?** Se rapporte au message et à l'analyse de son contenu ;
- **Par quel canal ?** Il s'agit de l'ensemble des techniques diffusant l'information ;
- **À qui ?** Vise l'audience et le public tout en l'analysant selon diverses variables tels que l'âge, le genre, etc. ;
- **Avec quels effets ?** Suppose une analyse des problèmes d'influence du message sur l'auditoire.

Chapitre 9 : Éthique de l'information et de la communication

1. Éthique de l'information

Qu'est-ce que l'éthique de l'information ?

L'éthique de l'information correspond à un ensemble de valeurs (règles morales et comportementales) réfléchies par les professionnels de l'information et conduisant à l'énonciation de droits et de devoirs (déontologie) favorisant la responsabilisation de l'auteur en respect de l'honnêteté intellectuelle du lecteur.

Où se joue l'éthique de l'information ?

- L'indépendance fragile des journalistes dans leurs relations aux divers pouvoirs ;
- Les défaillances dans la vérification des informations (influencée par les lois du marché et par la vitesse de l'information) ;
- La confusion entre la liberté d'expression appartenant à tous et la liberté de la presse détenue par quelques personnes ;
- La mise en place de l'information privilégiant certains aspects de la réalité ;
- Les blessures infligées aux personnes par l'exploitation de la violence, les atteintes à la vie privée et les manquements au respect.

2. Désinformation :

Qu'est-ce que la désinformation ?

La désinformation est un ensemble de techniques de communication visant à donner une fausse image de la réalité dans le but de protéger des intérêts privés et d'influencer l'opinion publique. Le sens de ce mot est apparu au dernier quart du 20^{ème} siècle et se rapproche du terme « propagande ».

Raisons de la désinformation :

La désinformation n'implique pas nécessairement un complot, ni même une visée consciente ; mais il est possible que des désinformations conscientes soient exercées tels que des techniques de propagande (principalement sous l'influence d'autorités étatiques, de groupes financiers ou industriels, de lobbys ou encore de responsables médiatiques).

Méthode de désinformation :

- Dénaturer l'information initiale ou la présenter en ne disant qu'une partie de la vérité ;
- Donner à certaines informations une importance et un poids bien plus important que leur poids réel ;
- Opérer des regroupements intempestifs ou illogiques ;
- Utiliser de faux documents ;
- Etc.

3. Propagande :

Qu'est-ce que la propagande ?

La propagande est un ensemble d'actions psychologiques exercées sur les pensées et les actes d'une population dans le but de les influencer ou de les endoctriner. Elle se distingue de la communication par son objet car elle ne fait pas la promotion de produits ou de services.

Concept religieux de la propagande :

La propagande est d'abord un concept religieux créé au 17^{ème} siècle par le pape Grégoire XV dans le but d'imposer la vraie foi contre l'hérésie.

Ficelles de la propagande :

Quelques thèmes reviennent d'une propagande à l'autre, en temps de guerre ou de paix, dans une dictature ou une démocratie. On développe le culte du chef meneur d'hommes et infailibles pour soumettre la population à l'état.

E6 : Projet et démarche qualité

Présentation de l'épreuve :

L'épreuve E6 « Projet et démarche qualité » est une matière au coefficient de 5 et se déroule sous forme orale au travers d'une épreuve d'une durée de 40 minutes si tu es au lycée. À noter que si tu es en CFA, les modalités d'examen peuvent différer.

Conseil :

Avec l'épreuve E4 « Politique de la structure et territoire », il s'agit de la deuxième matière ayant le plus d'influence sur la moyenne finale, soit une influence de 19 %.

Il est donc primordial de ne pas la négliger pour s'assurer une bonne réussite à l'examen finale. Une fois les fiches de révision ci-dessous apprises, n'omet pas de bien travailler ton oral et tes phrases-clés pour ne pas bégayer le jour de l'oral et être en confiance. Les évaluateurs ressentiront le travail effectué en amont et ta note n'en sera que meilleure.

Table des matières

Chapitre 1 : La notion de qualité	71
1. Le concept de qualité	71
2. La mesure de la qualité.....	71
3. Les notions de norme et de référentiel	71
Chapitre 2 : Les objectifs de la démarche qualité.....	73
1. L'optimisation de l'utilisation des ressources.....	73
2. La gestion des risques	73
3. Lutte contre la pollution environnementale	73
Chapitre 3 : Les acteurs de la démarche qualité	74
1. Le comité directeur (ou « comité stratégique »).....	74
2. Les référents ou correspondants qualité	74
Chapitre 4 : La certification et la labellisation	75
1. Quelques définitions	75
2. Les organismes accréditeurs et certificateurs.....	75
3. Les certifications du domaine sanitaire et social.....	75
Chapitre 5 : Le référentiel qualité en milieu hospitalier	77
1. Le manuel et les règles de la certification	77
2. Les indicateurs de qualité des soins.....	77
Chapitre 6 : Méthodologie de la labellisation d'un centre médico-social	78
1. Étape 1 - Préparation de la labellisation.....	78

2.	Étape 2 – Réalisation de l’audit externe de labellisation.....	78
3.	Étape 3 – Réalisation des audits de suivi documentaire.....	78
	Chapitre 7 : Contractualisation et performance de l’assurance maladie.....	79
1.	La contractualisation	79
2.	La performance du réseau de l’assurance maladie	79
3.	Les acteurs prenant les décisions	79
4.	Actions mises en place.....	80
	Chapitre 8 : Référentiel de qualité pour les services médico-sociaux.....	82
1.	Guide des bonnes pratiques de la HAS.....	82
2.	Les 4 grandes étapes de la démarche qualité en ESSMS	82
3.	Le référentiel EVA.....	82
4.	Démarche qualité convention tripartite.....	83
5.	Exemple de mise en place de la démarche qualité d’un EHPAD.....	83
	Chapitre 9 : La notion de projet.....	84
1.	Qu’est-ce qu’un projet ?	84
2.	Qu’est-ce qu’une démarche de projet ?.....	84
3.	Les caractéristiques d’un projet.....	84
4.	Les différents types de projets	85
	Chapitre 10 : Les enjeux de la démarche de projet.....	86
1.	Les enjeux pour les professionnels.....	86
2.	Les enjeux pour les utilisateurs	86
	Chapitre 11 : Le projet personnalisé	87
1.	Caractéristiques du projet personnalisé	87
2.	La législation en vigueur	87
3.	Caractéristiques du projet personnalisé	88
	Chapitre 12 : La conception d’un projet personnalisé.....	89
1.	Les étapes de conception d’un projet personnalisé	89
2.	Le référent du projet et le projet d’établissement.....	89
3.	Les différentes parties prenantes d’un projet.....	89
4.	Étapes de mise en place d’un Projet Personnalisé de Scolarisation (PPS).....	90
	Chapitre 13 : L’appel à projet.....	91
1.	Définition et obligation de l’appel à projet	91
2.	Intérêts d’un appel à projet.....	92
3.	Dossier de demande de subvention	92
	Chapitre 14 : Les étapes de la démarche de projet.....	93

1.	Phase du diagnostic	93
2.	Formulation des objectif	93
3.	Phase organisationnelle	93
4.	Réalisation des actions et évaluation	94
5.	Compte-rendu du projet.....	94
Chapitre 15 : L'allocation des moyens humains, financiers et matériels au projet.....		95
1.	Le recensement des moyens disponibles.....	95
2.	Le budget prévisionnel.....	95
Chapitre 16 : La formalisation du projet et la recherche de partenaires		97
1.	Le dossier de présentation.....	97
2.	La fiche projet.....	97
3.	La recherche de partenaires.....	98
Chapitre 17 : L'évaluation et le rapport final.....		99
1.	Le tableau de bord et l'évaluation du projet.....	99
2.	Le rapport final	99

Chapitre 1 : La notion de qualité

1. Le concept de qualité :

Qu'est-ce que la qualité ?

Le concept de qualité est initialement apparu dans le domaine de l'industrie et correspond au fait que les caractéristiques d'un produit satisfait pleinement les besoins de son utilisateur.

Les 2 démarches qualité :

- **Programmes d'amélioration de la qualité** : Il s'agit de nouvelles méthodes de travail liées à la performance et à l'efficacité du service ;
- **Programmes d'assurance qualité** : Il s'agit de programmes garants d'un niveau de qualité conforme au référentiel fixé.

2. La mesure de la qualité :

Les 2 types de qualité :

- Qualité offerte ;
- Qualité perçue ou attendue.

Le critère de qualité :

Un critère est un élément mesurable propre à une activité. Par exemple, dans le secteur hospitalier, un des critères pouvant être retenu est l'accès d'un patient à son dossier médical.

Le critère de mesure :

Le critère de mesure est quantitatif et est donc exprimé en taux. Par exemple, il peut s'agir du nombre de personnes demandant la consultation de leur dossier médical par mois.

3. Les notions de norme et de référentiel :

Atteinte et maintien des indicateurs :

Les professionnels engagés dans une démarche qualité doivent atteindre et maintenir les indicateurs à un niveau optimal.

Le référentiel qualité :

Le référentiel qualité est un document présentant les dispositifs à mettre en place pour atteindre les normes.

Contenu du référentiel qualité :

- Critère et indicateurs des normes visées ;
- Protocoles d'action ou procédures ;
- Système de mesure et de contrôle de chaque critère.

- Évaluation de chaque critère.

Chapitre 2 : Les objectifs de la démarche qualité

1. L'optimisation de l'utilisation des ressources :

Réalisation d'un bilan :

Une démarche qualité impose de faire un bilan de tous les moyens disponibles (humains, matériels et financiers) ainsi que de la façon dont ils sont utilisés.

Formalisation des processus :

L'amélioration du travail par la formalisation des processus permet de limiter les erreurs tout en identifiant et en résolvant les dysfonctionnements.

2. La gestion des risques :

Que représentent les risques ?

Les risques représentent un surcoût financier ou temporel vis-à-vis d'un projet planifié à l'avance. Ils peuvent également engendrer des complications pour l'utilisateur du produit/service.

Exemple de risque :

À l'hôpital, les infections nosocomiales sont liées aux conditions d'hygiène. Pour les éviter, l'hygiène doit être irréprochable. Cela représente un réel danger et, malgré l'ensemble des précautions prises en amont, des affections nosocomiales peuvent avoir lieu ; ce qui engendre un surcoût temporel et de soins.

3. Lutte contre la pollution environnementale :

Que représente la lutte contre la pollution environnementale ?

La lutte contre la pollution environnementale représente l'ensemble des normes que les organisations doivent respecter pour éviter les risques environnementaux.

Exemple de lutte contre la pollution environnementale :

À l'hôpital, la destruction des déchets hospitaliers est soumise à une procédure très stricte afin d'éviter tous risques de contamination ou de dégâts environnementaux.

Chapitre 3 : Les acteurs de la démarche qualité

1. Le comité directeur (ou « comité stratégique ») :

Qu'est-ce que le comité directeur ?

Il s'agit du groupe composé de la direction et des sous-directeurs.

Quel est le rôle du comité directeur ?

- Choisir le système qualité retenu (certification ou label) ;
- Déterminer les orientations données à la démarche (en lien avec l'objectif final) ;
- Faire le lien avec les organismes certificateurs (comme la haute autorité de santé).

Bonne information générale :

Il appartient au directeur d'assurer une bonne information générale à propos de la démarche qualité en insistant sur les enjeux, les principaux concepts et en mobilisant l'ensemble des acteurs.

2. Les référents ou correspondants qualité :

Qu'est-ce qu'un responsable qualité ?

Un responsable qualité, manager de la démarche, est désigné au sein du groupe de pilotage. Parfois, il s'agit d'un service complet assurant cette fonction au sein des CPAM.

Comment sont choisis les référents ?

Les référents sont des professionnels choisis en fonction de leurs champs d'intervention ainsi que de leurs compétences. Ils sont alors référents qualité pour un domaine spécifique.

Rôle du référent qualité :

Le référent qualité a pour rôle de contrôler la bonne application de la démarche au sein de son service ou pour son activité. Pour ce faire, il participe activement au comité de pilotage.

Chapitre 4 : La certification et la labellisation

1. Quelques définitions :

Accréditation :

Une accréditation est une attestation délivrée par une tierce partie à un organisme d'évaluation de la conformité. L'accréditation constitue une reconnaissance formelle de la compétence.

Certification :

La certification est une attestation délivrée par une tierce partie relative à des produits, des processus, des systèmes ou des personnes.

Labellisation :

La labellisation est le fait qu'une tierce partie reconnaît formellement par l'apposition d'un logotype qu'un organisme est conforme aux exigences spécifiées dans le label.

Habilitation et agrément :

L'habilitation et l'agrément sont 2 termes sensiblement similaires. L'agrément et l'habilitation donnent le droit d'exercer une activité réglementée, mais les structures voulant en bénéficier doivent prouver qu'elles répondent aux normes fixées par l'administration qui les délivrent.

Normes ISO :

ISO (International Standardization Organisation) est le premier producteur mondial de normes internationales d'application volontaire. Il s'agit d'un organisme fondé en 1947 et ayant publié plusieurs dizaines de milliers de normes depuis sa création.

2. Les organismes accréditeurs et certificateurs :

Le Comité français d'accréditation (COFRAC) :

Le COFRAC, organisme d'accréditation créé en 1994, a été désigné comme unique instance nationale d'accréditation par le décret du 19 décembre 2008 ; reconnaissant ainsi l'accréditation comme une activité de puissance publique.

Objectif du COFRAC :

L'objectif du COFRAC est de valider les compétences et la pertinence d'une organisation qualité. En d'autres termes, le COFRAC a pour rôle d'accréditer un organisme dans le domaine de la certification.

3. Les certifications du domaine sanitaire et social :

La certification spécifique aux établissements de santé :

La certification spécifique aux établissements de santé a été initiée au sein du système de santé français en 1996 lors d'une réforme hospitalière. Elle a pour objectif d'évaluer la qualité des prestations d'un établissement.

Les 5 objectifs du manuel de certification de 2014 :

- Procédure personnalisée par établissement en fonction de sa situation propre ;
- Évaluation centrée sur la qualité des soins et de la prise en charge ;
- Économie de la charge de travail de l'établissement ;
- Meilleure articulation avec les autres démarches contribuant à la qualité des soins et de l'accompagnement ;
- Valorisation et reconnaissance de ce qui est réalisé dans chaque établissement.

Certifications spécifiques à certains établissements sociaux et médico-sociaux :

- **Loi du 2 janvier 2002** : Rénovation de l'action sociale et médico-sociale rappelant l'obligation et précisant les modalités de l'évaluation.
- **Article L 312-1 du Code de l'action sociale et des familles** : Précision de la liste des établissements soumis à cette certification.
- **Article L 312-8 du Code de l'action sociale et des familles** : Stipulation que les établissements médico-sociaux procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.
- **Article D 312-205** : Précision que la première évaluation externe doit être effectuée au plus tard 7 ans après la date de l'autorisation et la seconde au plus tard 2 ans avant la date du renouvellement du contrat pluriannuel.

Chapitre 5 : Le référentiel qualité en milieu hospitalier

1. Le manuel et les règles de la certification :

Manuel de certification :

Ce manuel contient les références, les critères et les éléments d'appréciation de la version 2010 de la certification. Ainsi, la version 2014 apporte des changements sur l'appréciation de certains critères et la mise en place de procédures.

Contenu du manuel de certification :

Le manuel de certification contient 28 références dont 9 associées à 46 critères sur le management de l'établissement et 19 associées à 39 critères sur la prise en charge du patient.

Attentes et besoins des patients :

Face à l'évolution du système de santé, les attentes et les besoins des patients et des professionnels de santé évoluent également. Les mises à jour du manuel de certification sont régulières.

2. Les indicateurs de qualité des soins :

Qu'est-ce qu'un indicateur de qualité de soins ?

Dans le manuel de certification, 11 critères sont signalés par un logo spécifique car ils sont associés à un indicateur de qualité des soins.

Indicateur luttant contre les infections nosocomiales :

Depuis 2004, des indicateurs nationaux sont mis en place pour évaluer la maîtrise de s infections nosocomiales (soit les infections liées aux soins) afin de comparer le taux d'infection nosocomial entre chaque établissement.

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins :

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins représentent les indicateurs de la prise en charge du patient et permettent de mesurer l'engagement permanent du centre hospitalier dans la qualité et la sécurité de la prise en charge du patient.

Chapitre 6 : Méthodologie de la labellisation d'un centre médico-social

1. Étape 1 – Préparation de la labellisation :

État des lieux :

Dans un premier temps, nous allons faire l'état des lieux des pratiques professionnelles existantes basé sur l'observation et l'entretien des divers professionnels.

Mise en œuvre d'actions de mise à niveau et de progrès :

Un comité de pilotage est mis en place ainsi que des groupes de travail constitués chacun d'un radiologue, d'un manipulateur, et d'une secrétaire et des objectifs sont définis chaque année.

Réalisation d'un audit à blanc :

L'audit à blanc est réalisé par une société de conseil agréée par Labelix. Quelques auditeurs issus du personnel du cabinet sont formés pour être auditeurs internes et ont pour rôle d'observer les pratiques et d'évaluer l'écart avec les procédures mises en place.

2. Étape 2 – Réalisation de l'audit externe de labellisation :

Audit externe de labellisation :

L'audit externe de labellisation est réalisé par une société indépendante agréée par l'association Labelix. L'audit commence par une réunion d'ouverture qui présente le cabinet et son personnel ainsi que le périmètre de la labellisation.

Spécificités de l'audit :

À l'issue de l'audit de labellisation, un compte rendu oral est exposé à l'ensemble de l'équipe afin de présenter le bilan des constats, à savoir les forces, les faiblesses et les points d'amélioration de l'organisme assujetti à l'audit.

3. Étape 3 – Réalisation des audits de suivi documentaire :

Utilité des audits de suivi documentaire :

Les audits de suivi documentaire permettent de vérifier que le système est toujours mis en œuvre, que les points sensibles et remarques notés lors de l'audit initial ont été suivis d'action et que la dynamique d'amélioration prospère.

Documents opérationnels :

Ces constats sont réalisés à l'aide de documents opérationnels requis par le référentiel Labelix. Différentes informations seront communiquées par l'organisme, à savoir les comptes rendus du comité de pilotage, les rapports d'audit internes, les documents de synthèse et les tableaux de bord de suivi des indicateurs.

Chapitre 7 : Contractualisation et performance de l'assurance maladie

1. La contractualisation :

À quoi sert la contractualisation ?

Les organismes de la Sécurité Sociale sont supervisés au moyen de la contractualisation. Ainsi, des objectifs sont définis et les résultats atteints sont évalués sur une période donnée.

Comment se concrétise la contractualisation ?

La contractualisation passée entre l'État et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CPAM) se concrétise par la signature d'une convention d'objectifs et de gestion sur une période de 4 ans. Toutes les caisses ont alors un objectif commun.

2. La performance du réseau de l'assurance maladie :

Au sein de la CPAM :

Au sein de la CPAM, un responsable de service coordonne le système et analyse régulièrement l'avancement des objectifs associées aux prestations délivrées en optimisant les différents processus.

Axe 4 de la COG 2014-2017 :

L'axe 4 de la COG 2014-2017 développait les missions du SMI tels que la favorisation d'un nouveau référentiel, l'élaboration d'une cartographie ou encore la mise en place de politiques de maîtrise des risques.

Performance de la sécurité sociale :

La performance de la sécurité sociale s'appuie donc sur un référentiel commun et utilise des outils d'évaluation tels que des questionnaires de satisfactions ou encore des agents mesurant la propreté des locaux.

3. Les acteurs prenant les décisions :

Directeur de la CPAM :

L'ensemble de la démarche est sous la responsabilité du directeur de la CPAM. Sa mise en place opérationnelle est confiée au responsable du service SMI (Système de Management Intégré).

Missions du directeur de la CPAM :

- Coordonner le déploiement et le fonctionnement du SMI ;
- Vérifier l'efficacité du SMI ;
- Veiller à la bonne utilisation des outils de pilotage tels que les indicateurs, les plans d'actions ou encore les KPI (tableaux de bord).

Désignation de pilote & copilote :

Dans chaque service, un pilote et copilote sont désignés. Ils ont alors pour objectif de gérer les processus conformément au référentiel.

Rôle du pilote de processus :

Chaque pilote de processus fait appliquer les procédures et référentiels tout en participant au SMI. Il contribue alors également aux actions de contrôle interne en s'appuyant sur son copilote et son équipe.

Les différents niveaux d'évaluation :

Niveau d'évaluation	Type de réunion	Participants	Objectifs
Service	Communication au sein du service (telle qu'une Réunion)	Pilote et copilote Équipe de service	Suivi des indicateurs de performance propre au service au travers de KPI.
Inter-service	Revue de processus (minimum 1 fois par an)	Pilote et copilote Pilote de processus complémentaire	Suivi des indicateurs de différents processus complémentaires.
Ensemble de la CPAM	Revue de direction (minimum 1 fois par an)	Cadres de haut niveau Directeur Coordinateur du SMI	Élaboration de plans d'actions conformes.

4. Actions mises en place :**Mise à jour de la documentation :**

La documentation doit être maîtrisée afin que l'ensemble des agents possèdent des informations pertinentes dans le cadre de leur mission. Pour cela, les informations importantes doivent donc être à jour.

Suivi des indicateurs :

Des KPI et des tableaux de bord sont présents pour l'ensemble des étapes du processus afin d'analyser le délai de réponse, le taux d'erreur ou la mesure la performance. Ces tableaux de bord permettent à tous les agents de consulter les principaux indicateurs de gestion et de pilotage de la caisse.

Suivi du plan d'actions d'amélioration :

Les pilotes et les copilotes de processus planifient la mise en place, le suivi et l'évaluation des actions. Les équipes de chaque service modifient alors continuellement leurs processus professionnels afin d'assurer une conformité totale par rapport aux objectifs.

Traitement et analyse des réclamations :

Une réclamation est une demande d'un client tel qu'un assuré, un professionnel de santé ou un employeur exprimant un mécontentement. Ces réclamations doivent être traitées dans un délai imparti et font l'objet d'un suivi à la fois quantitatif et qualitatif.

Enquêtes de satisfaction :

Une enquête nationale étudie la satisfaction des usagers, des professionnels de santé et des employeurs. Ces enquêtes sont exploitées au niveau des caisses locales analysant ses résultats.

Chapitre 8 : Référentiel de qualité pour les services médico-sociaux

1. Guide des bonnes pratiques de la HAS :

Les pratiques de la HAS :

La HAS (Haute Autorité de Santé) a pour mission d'accompagner les établissements dans leur démarche d'évaluation. Pour ce faire, elle a réalisé un guide présentant les bonnes pratiques professionnelles et retraçant l'ensemble des étapes de la démarche qualité à mettre en place.

La principale mission de la HAS :

La HAS a pour objectif d'évaluer les activités et la qualité des prestations mises en œuvre. Ces informations seront directement transmises aux autorités de santé.

2. Les 4 grandes étapes de la démarche qualité en ESSMS :

Étape 1 - Démarche au service de la bientraitance et de la stratégie des ESSMS :

Les ESSMS (Établissement ou Service Social ou Médico-Social) sont analysés et la bientraitance est mise en place. Les projets d'évolution du projet d'établissement ou la mobilisation des équipes sont également des points clés.

Étape 2 - Définir et prioriser les objectifs :

Dans un second temps, il sera nécessaire de définir ce qu'est un objectif, quelles sont les sources de la définition ou de la révision des objectifs et comment les hiérarchiser pour mettre en place des actions prioritaires.

Étape 3 - Articulation des objectifs et des actions :

L'articulation des objectifs et des actions précise comment passer aux actions, comment formaliser les actions prévues par des fiches actions et comment établir le plan d'action.

Étape 4 - Pertinence et efficacité du plan d'action :

Une fois le plan d'action réalisé, on va analyser sa pertinence vis-à-vis des objectifs à atteindre, eux-mêmes liés aux besoins des personnes accompagnées par l'ESSMS.

3. Le référentiel EVA :

Qu'est-ce que le référentiel EVA ?

Le référentiel EVA est un manuel d'évaluation de la qualité propre aux EHPAD, SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) et aux USLD (Unité de Soins Longue Durée). Il est alors réalisé par le comité européen pour le développement de l'intégration sociale et est soutenu par la Fédération hospitalière de France.

Champ législatif du référentiel EVA :

Le référentiel EVA prend forme dans l'article 15 de la loi du 2 janvier 2002. Il a un rôle de référence pour les évaluations externes et les établissements peuvent l'utiliser ou s'en inspirer pour créer leur propre référentiel.

4. Démarche qualité convention tripartite :

Rôle d'un EHPAD :

Un EHPAD a pour rôle d'accueillir des personnes âgées en perte d'autonomie. De ce fait, il doit justifier d'équipements adaptés et de personnel médical parfaitement disponibles pour les patients.

Qu'est-ce qu'une convention tripartite :

Une convention tripartite est indispensable pour qu'un établissement puisse être qualifié d'EHPAD et servir de garantie de qualité pour les résidents. Ainsi, l'EHPAD s'engage à respecter un cahier des charges et une démarche qualité permettant d'accueillir les personnes âgées dans les meilleures conditions.

Renouvellement d'autorisation :

Le renouvellement d'autorisation de fonctionnement est assuré tous les 15 ans par l'ARS et le conseil départemental sous condition de mise en place d'une démarche qualité.

5. Exemple de mise en place de la démarche qualité d'un EHPAD :

Constitution du comité de pilotage :

Le comité de pilotage peut être constitué du chef de pôle, d'un cadre de santé, d'un médecin coordinateur de l'EHPAD ainsi que du directeur.

Rôle du responsable qualité :

Le responsable qualité est généralement le responsable qualité du centre hospitalier et est généralement accompagné d'un référent au sein de l'EHPAD. Il a en charge le suivi de l'application de la méthodologie, l'information auprès du personnel et la rédaction du rapport d'auto-évaluation.

Information aux personnels :

L'ensemble du personnel du pôle et de l'EHPAD doit être informé de la démarche et doivent participer aux différentes réunions à venir. La démarche est également expliquée au cours du CVS (Conseil de la Vie Sociale), qui est une instance obligatoire de représentation des patients de l'établissement.

Recueil des documents :

Il convient de faire un état des lieux des documents et de leur date de création afin de les réactualiser régulièrement pour disposer d'informations à jour, notamment pour le projet d'établissement, le livret d'accueil ou le contrat de séjour.

Chapitre 9 : La notion de projet

1. Qu'est-ce qu'un projet ?

Comment se définit un projet ?

Un projet se définit par ce que l'on a l'intention de faire. Dans le domaine sanitaire ou social, il s'agit d'un ensemble de moyens et d'acteurs dans le but de répondre à un besoin spécifique.

Qu'implique un projet ?

- Un ou plusieurs objectifs à atteindre ;
- Des actions à entreprendre ;
- Des ressources identifiées (ressources humaines ou financières).

Exemple du Plan national cancer :

Le Plan national cancer est un projet ayant notamment pour objectif d'améliorer la prévention et le dépistage. Diverses actions y ont été réalisées tels que l'organisation de consultation gratuites ou encore la mise en place d'une journée d'information et de dépistage du cancer du côlon. Ces diverses actions ont mobilisé les médecins spécialistes, une association et le Comité départemental d'éducation pour la santé.

2. Qu'est-ce qu'une démarche de projet ?

Définition d'une démarche de projet :

Un projet est bien mené lorsqu'il est préparé et réfléchi à l'avance. Pour cela, il doit s'appuyer sur une méthodologie nommée « démarche de projet ».

Objectif de la démarche de projet :

La démarche de projet permet notamment d'éviter toutes improvisation et d'enchaîner les étapes et la prévision de leur déroulement. Dans le cadre méthodologique, cette démarche permet de mobiliser des acteurs et des partenaires.

3. Les caractéristiques d'un projet :

Un projet est une anticipation :

Un projet peut être caractérisé comme étant une anticipation de plusieurs actions de manière partielle afin de conserver un caractère réaliste.

Changement de situation :

Le projet s'inscrit dans une perspective de changement de situation et implique la créativité lui permettant de lutter contre la répétition et le conditionnement dans une situation spécifique.

Limitation dans le temps :

Le projet est alors limité dans le temps et implique une programmation des objectifs à atteindre, des actions à réaliser et des évaluations à pratiquer.

Analyse de faisabilité :

Tout projets en cours de définition doivent faire l'objet d'une analyse de faisabilité pour déterminer son taux de réalisme et sa possibilité de voir le jour.

4. Les différents types de projets :

Les projets individuels :

Les projets individuels sont des projets personnalisés correspondant à l'ensemble des démarches permettant de répondre aux besoins d'un usager, d'un patient ou d'un client, notamment au niveau de l'accompagnement scolaire, professionnel, social ou médical. Il porte alors différents noms selon ses objectifs.

Les projets collectifs :

Les projets collectifs sont des projets impliquant plusieurs acteurs nécessaires à sa réalisation. Il existe 4 grands types de projets collectifs.

Les 4 types de projets collectifs :

- **Le projet d'action :** Ce type de projet suppose que tous les objectifs fixés en amont soient réalisés grâce aux actions stipulées dans le projet d'action.
- **Le projet d'étude :** Le projet d'étude consiste à étudier un problème en utilisant des méthodes de recueil de données tels que le questionnaire, l'entretien ou encore la recherche documentaire.
- **Le projet d'organisation :** Le projet d'organisation est une démarche de projet appliquée à un réaménagement, une restructuration ou la construction d'un service ou d'une structure.
- **Le projet de recherche :** Ce type de projet collectif a pour rôle de démontrer que des hypothèses formulées mais non-prouvées répondent au problème posé par un sujet de recherche spécifique.

Chapitre 10 : Les enjeux de la démarche de projet

1. Les enjeux pour les professionnels :

Question du fonctionnement par projet :

La question du fonctionnement par projet dans les administrations publiques a été posée pour la première fois dans les années 1970 dans un but de rationalisation des moyens publics.

Enjeu pour le management :

Dans le cadre du management, le projet a pour objectif principal de faciliter l'innovation et l'expérimentation. Pour ce faire, il nécessite la mise en place d'un travail d'équipe dans lequel aucun niveau de hiérarchie n'est présent.

Enjeu pour l'organisation :

Pour l'organisation, la démarche de projet existe sur le territoire afin que les acteurs trouvent leur place et soient en mesure de proposer des offres adaptées aux besoins locaux. La démarche projet permet donc une modernisation, une innovation et une mobilisation de moyens en fonction du contexte en question.

Enjeu pour l'économie :

Pour les organisations, la mise en place d'une démarche projet permet de mutualiser les moyens (humains, financiers et matériels) afin de maximiser le profit ou de minimiser les pertes économiques.

2. Les enjeux pour les utilisateurs :

Amélioration de la qualité du produit/service rendu :

Le premier enjeu de la démarche projet pour les utilisateurs est une amélioration de la qualité du produit/service rendu par rapport au besoin initial. Désormais, la démarche qualité est obligatoire dans les établissements sanitaires et sociaux.

Information et sensibilisation :

La démarche projet a également un rôle informatif dans la mise en place d'outil de sensibilisation ayant pour objectif d'informer et de prendre conscience à un large public d'un comportement à risque.

Responsabilisation :

Enfin, la mise en place d'un projet nécessite l'implication entière de l'ensemble des parties-prenantes, notamment pour les projets individuels (notion de responsabilisation en cas d'échec du projet).

Chapitre 11 : Le projet personnalisé

1. Caractéristiques du projet personnalisé :

Définition du projet personnalisé :

Pour la personne prise en charge, le projet personnalisé représente une projection dans l'avenir tenant compte de ses propres choix.

Comment est élaboré le projet personnalisé ?

Le projet personnalisé est élaboré en fonction des besoins de la personne prise en charge et en concertation avec sa famille et les professionnels dans le respect de la législation en vigueur.

Les différents types de projets personnalisés :

- Projet personnalisé de scolarisation d'un enfant présentant un handicap ;
- Projet de vie en EHPAD ;
- Projet personnalisé d'accès à l'emploi pour un demandeur d'emploi ;
- Projet personnalisé d'accompagnement pour un enfant en établissement spécialisé ;
- Etc.

Les implications du projet personnalisé :

- Vie quotidienne ;
- Vie sociale ;
- Vie citoyenne ;
- Soins ;
- Soutien psychologique ;
- Accompagnement en fin de vie ;
- Etc.

2. La législation en vigueur :

Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 :

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 précise l'existence de 3 documents dans les établissements sociaux et médico-sociaux, à savoir le projet personnalisé, le contrat de séjour et le document individuel de prise en charge.

Distinction du contrat de séjour et du projet personnalisé :

La loi distingue le contrat de séjour (également nommée « DIPC ») et le projet personnalisé en indiquant qu'il doit y avoir un lien entre les 2. Les recommandations de l'ANESM confirment que le projet personnalisé se chevauchent, mais ne se recouvrent pas.

Point de vue déontologique :

D'un point de vue déontologique, il faut donc laisser à l'utilisateur toute sa place dans la construction de son propre projet. Il doit être réalisé dans les 6 mois suivant la date de son admission et doit être réévalué chaque année.

3. Caractéristiques du projet personnalisé :

Caractère personnel :

Le projet personnalisé est adapté au vécu et aux attentes de chaque personne prise en charge.

Caractère réaliste :

Le projet personnalisé doit avoir un caractère réaliste pour éviter les déceptions et doit tenir compte des capacités et des ressources de chacun.

Rôle de guide :

Le projet personnalisé doit avoir un rôle de guide tout en laissant une marge d'autonomie.

Caractère évolutif :

Pour finir, le projet personnalisé doit refléter les besoins et les capacités de la personne à un moment donné.

Chapitre 12 : La conception d'un projet personnalisé

1. Les étapes de conception d'un projet personnalisé :

Identification des difficultés et des besoins de l'utilisateur :

Chaque professionnel doit pouvoir évaluer la situation de l'utilisateur dans son domaine. Par exemple, le médecin diagnostique ses problèmes de santé, le psychologue mesure ses capacités mentales, l'assistance sociale, sa situation familiale et financière, etc.

Établissement d'un bilan interdisciplinaire :

Lors d'une réunion d'équipe, il est primordial d'établir un bilan global de la situation de la personne en sa présence afin de pouvoir établir les futurs objectifs du projet personnalisé.

Formalisation du projet personnalisé :

Dans un troisième temps, les parties-prenantes au projet personnalisé mettront en œuvre une prise en charge concrète et adaptée en favorisant le développement, l'autonomie et l'insertion tout en respectant le consentement éclairé de l'utilisateur. Pour chaque objectif, il faut identifier les moyens et les ressources mises en œuvre.

Suivi du projet :

La qualité des interventions et de l'accompagnement se construit au quotidien et les professionnels procèdent à des ajustements réguliers. Il est alors nécessaire d'organiser des réunions fréquentes afin de vérifier si les actions proposées sont adaptées et si les attentes et les besoins de l'utilisateur persistent.

2. Le référent du projet et le projet d'établissement :

Rôle du référent de projet :

Le référent est un professionnel désigné par l'équipe. De par sa fonction, il a un contrat privilégié avec l'utilisateur et sa famille et détient un rôle central dans le projet car il est chargé d'établir l'état des lieux des besoins de la personne prise en charge et de coordonner en s'assurant de la mise en œuvre du projet.

Lien avec le projet d'établissement :

Le projet personnalisé a un lien avec le projet d'établissement car il doit assurer une cohérence entre l'organisation, les différents textes réglementaires et les pratiques professionnelles.

3. Les différentes parties prenantes d'un projet :

Le commanditaire :

Le commanditaire est à l'origine du projet. Dans le domaine sanitaire et social, il s'agit souvent d'une instance publique telle que l'Agence régionale de santé.

Le chef de produit (ou chef d'équipe) :

Le chef de produit (ou chef d'équipe) est un animateur, et non un supérieur hiérarchique. Il doit savoir négocier et fédérer les équipes tout en conservant une oreille attentive à l'ensemble des parties prenantes.

L'équipe projet :

L'équipe projet est composée de professionnels ayant des origines, des compétences, des qualifications ou des statuts professionnels divers. Ils doivent se sentir concernés par le projet et savoir s'intégrer dans une équipe.

Les partenaires :

Dans le domaine sanitaire et social, les projets impliquent des partenariats avec différentes institutions. Les relations entre ces institutions font le plus souvent l'objet de conventions précisant en particulier la répartition des tâches et des moyens. Selon le partenaire, on peut obtenir un soutien financier, une aide en nature, un carnet d'adresse, un parrainage médiatique ou encore une caution morale (encouragements venant de personnalités).

4. Étapes de mise en place d'un Projet Personnalisé de Scolarisation (PPS) :

Étape 1 - La demande initiale :

Dans un premier temps, la demande d'un PPS doit émaner de la famille de l'enfant qui dépose un dossier auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). La MDPH est une organisation chargée d'accueillir et de prendre en charge les demandes relatives à une personne handicapée.

Étape 2 - Étude de la situation de l'enfant et de sa famille :

Dans un second temps, un ensemble de professionnels compétents de la MDPH vont étudier le dossier et évaluer la situation de l'enfant et de la famille. La famille fait également partie du projet de formation de l'enfant.

Étape 3 - Transmission du dossier à la CDAPH :

Une fois rempli, le dossier est transmis à la Commission des Droits et de l'Autonomie pour les Personnes en situation de Handicap (CDAPH) chargée de le valider ou de le refuser. La famille et l'enfant sont alors convoqués à une audience pour déterminer le plan personnalisé de compensation, soit l'ensemble des mesures à mettre en place pour faire face au handicap.

Étape 4 - Mise en place et suivi du PPS :

La mise en place d'un PPS nécessite en premier lieu de contacter les écoles rattachées au domicile des parents afin de déterminer des conditions d'accueil. Le directeur de l'établissement scolaire évalue les possibilités d'accueil de l'enfant et procède à l'inscription scolaire.

Chapitre 13 : L'appel à projet

1. Définition et obligation de l'appel à projet :

Qu'est-ce qu'un appel à projet ?

Souvent, le projet défini par les instances publiques ou par des structures privées de grande envergure comme la Fondation de France.

L'appel à projet correspond à la déclinaison d'un plan ou d'un dispositif national établi au niveau ministériel tel que le plan de lutte contre le cancer par exemple. Il s'agit d'une commande institutionnelle.

Rôle du commanditaire :

Le commanditaire donne donc un cahier des charges précis et attend que les structures locales lui proposent des projets conformes.

Appel à projet obligatoire :

La circulaire Fillon du 18 janvier 2010 précise les relations entre les associations et les pouvoirs publics. Les associations souhaitant bénéficier d'une subvention de l'Etat à présenter pour les projets et activités se rattachant à une politique publique d'intérêt général.

Exemple d'appel à projet :

Appel à projet du site de l'ARS Grand Est

Mon environnement, c'est ma santé ! Mettre en place un cadre de vie favorable à la santé et à l'environnement

La région Grand Est, la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) Grand Est et l'Agence régionale de santé (ARS) Grand Est lancent conjointement leur troisième appel à projets pour soutenir des initiatives locales en matière de santé-environnement, dans le cadre de la mise en œuvre du 3^e plan régional santé environnement (PRSE 3).

Suite au succès des derniers appels à projets lancés depuis 2018 (46 projets soutenus en deux ans), une troisième édition est lancée pour valoriser les actions menées par les opérateurs dans les territoires et identifier de nouveaux partenaires de la démarche PRSE.

Les thématiques principales sont celles déclinées dans les axes stratégiques du PRSE3.

Public concerné : tout public.

Types d'actions éligibles : ces projets auront notamment vocation à :

- agir au quotidien pour réduire les expositions liées aux produits polluants au quotidien dans l'habitat et promouvoir un habitat favorable à la santé (produits ménagers, biocides, cosmétiques, bricolage, etc.) ;
- promouvoir les bonnes pratiques et agir au quotidien pour diminuer les émissions de polluants dans l'environnement extérieur (qualité de l'air, qualité de l'eau, qualité des sols).
- sensibiliser les jeunes aux enjeux de la santé environnement au quotidien en milieu scolaire et étudiant ;
- favoriser les actions citoyennes pour plus de nature en ville.

Durée des actions : les actions financées devront être ancrées sur le territoire du Grand Est et débiter en 2020

Porteurs de projet : ouvert à tous types de structures (associations, collectivités territoriales, établissements publics et privés, organismes de formation, organisations professionnelles, acteurs de la santé, universités, bailleurs sociaux, etc.) porteuses de projets et s'inscrivant dans les thématiques déclinées dans les axes stratégiques du PRSE3.

Date limite de dépôt du dossier : 3 avril 2020 inclus.

Pour vous informer sur le contenu détaillé de cet appel à projet, rendez-vous sur le site de l'ARS Grand Est et le PRSE3. Pour toutes questions relatives à l'appel à projets, contactez le comité d'animation du PRSE3 à l'adresse suivante : prse-grandest@ars.sante.fr.

Source : d'après PRSE Grand Est 2020 « Mon environnement c'est ma santé ! », 17 février 2020

Exemple d'appel à projet

2. Intérêts d'un appel à projet :

Être transparent et équitable :

L'appel à projet doit être transparent et équitable. En effet, les organisations disposent de la même information, tant sur le projet que sur la procédure de sélection.

Être structuré :

L'appel à projet doit être structuré, notamment en y apposant un cahier des charges obligeant les éventuels preneurs de projets à réfléchir à la méthodologie à mettre en place, ce qui a pour but de vérifier la réelle adéquation du projet aux besoins du public ciblé.

Permettre l'innovation et l'expérimentation :

Le cahier des charges impose un cadre très précis tout en laissant une liberté de choix des activités et une liberté de la façon de réaliser le projet.

Maîtrise des délais :

Le commanditaire du projet impose des délais et des dates butoirs et, en cas de non-respect de ces dates butoirs, une compensation journalière peut éventuellement être demandée.

3. Dossier de demande de subvention :

Remplir un dossier de demande de subvention :

Les organisations souhaitant répondre à un appel à projet doivent remplir un dossier de demande de subvention dans un délai limité. Dans le cadre d'un appel à projet relevant de l'instance publique, ce dossier se nomme « Dossier de demande de subvention ».

Rubriques présentes pour la demande de subvention :

- **Un préambule :** Liste des pièces à joindre, date limite d'envoi du dossier, contenu de l'appel à projet et procédure de sélection ;
- **L'organisation demandeuse :** Précision de l'identification, de l'organisme de rattachement, du statut juridique et de l'organisme bancaire ;
- **La description du projet :** Titre, montant de la subvention demandée, contexte et diagnostic, objectifs et actions mises en œuvre ;
- **La fiche descriptive :** Pour chaque action, une fiche descriptive comportant le titre, les objectifs, le contenu et le calendrier est présent.

Chapitre 14 : Les étapes de la démarche de projet

1. Phase du diagnostic :

L'analyse des besoins et de la situation :

L'analyse des besoins et de la situation correspond à la phase exploratoire ayant pour but de caractériser la situation et d'identifier les besoins sur un territoire. Cette analyse s'établit en tenant compte des caractéristiques de la population étudiée et du territoire lui-même (concept de l'étude des contextes).

Caractéristique de cette étape :

Cette étape est chronophage et oblige les acteurs à prendre du recul par rapport à leurs activités. Elle repose sur un recueil de données minutieux en utilisant des outils tels que la recherche documentaire, le questionnaire, l'entretien ou encore le brainstorming.

Décision d'instance publique :

Quand le projet prend appui sur une décision d'instance publique qui lance un appel à projet, il s'agit alors de le compléter par une analyse plus précise sur un territoire et une population ciblée.

2. Formulation des objectifs :

La définition des objectifs :

La définition des objectifs est une étape incontournable donnant du sens au projet. Ils doivent alors être précis afin de cadrer le projet tout en allouant des ressources bien mesurées.

Caractéristique de la définition des objectifs :

Il est primordial de bien analyser l'ensemble des contraintes établies dans les étapes précédentes afin d'être réalisables. L'efficacité d'un projet sera en effet mesurée selon l'atteinte des objectifs.

3. Phase organisationnelle :

En quoi consiste cette étape ?

- Identifier les moyens disponibles (humains, financiers et matériels) ;
- Réaliser un budget prévisionnel reflétant fidèlement des moyens disponibles ;
- Planifier les différentes tâches ;
- Mettre en place des outils de suivi ;
- Identifier une communication efficace (afin d'informer l'ensemble des parties-prenantes du projet) ;
- Réaliser des outils d'évaluation (de chaque étape du projet).

Étape écrite de formalisation du projet :

L'étape écrite de formalisation du projet permet de présenter le projet au commanditaire, à l'équipe et au public ciblé ; mais surtout aux futurs partenaires. Le dossier de demande de subvention oblige l'équipe à formaliser le projet.

Recherche de partenaires :

Le projet demande souvent la recherche de partenaires utiles à la réalisation du projet grâce à leurs domaines de compétences ou à leur rôle.

4. Réalisation des actions et évaluation :

Mise en place des actions :

Une fois l'ensemble des actions mises en place, il sera nécessaire de les évaluer en fonction du calendrier établi et des contraintes définies.

Évaluation portée sur les atteintes des objectifs :

L'évaluation porte autant sur l'atteinte des objectifs que sur la méthodologie elle-même afin de déterminer la pertinence et l'efficacité du projet.

5. Compte-rendu du projet :

Qu'est-ce que le compte-rendu du projet ?

Le compte-rendu du projet est un bilan écrit objectif de l'ensemble du projet qui sera transmis aux divers acteurs, notamment au commanditaire et aux financeurs.

Caractéristique des étapes du projet :

Dans la pratique, ces 5 étapes ne sont pas forcément réalisées dans l'ordre et peuvent parfois être réalisées en même temps.

Chapitre 15 : L'allocation des moyens humains, financiers et matériels au projet

1. Le recensement des moyens disponibles :

Les moyens humains :

Pour recenser les moyens humains, il est nécessaire de faire le point sur les différents acteurs et partenaires participant au projet.

Les moyens financiers :

Les moyens financiers correspondent au fait de recenser l'ensemble des moyens numéraires (financiers) dans le but de recouvrir pleinement les dépenses liées au projet tout en prévoyant un excédent en cas d'imprévus.

Les moyens matériels :

Les moyens matériels correspondent essentiellement à l'achat de matériel et aux dépenses logistiques, notamment la communication ou les transports. L'implication de plusieurs partenaires permet la mutualisation des ressources, en particulier en termes de « petit matériel » et de matériel informatique.

2. Le budget prévisionnel :

Qu'est-ce que le budget prévisionnel ?

Le budget prévisionnel doit refléter fidèlement l'analyse de besoins et les ressources acquises ou celles apportées par les partenaires financiers.

Conception d'un budget prévisionnel :

- Recettes d'une part et dépenses d'autres part dont le montant doit être similaire ;
- Dépenses de chaque poste et justification ;
- Les ressources déjà présentes doivent apparaître dans la colonne recette ;
- L'ensemble des éléments doivent être datés.

Caractéristique du budget prévisionnel :

Le budget prévisionnel n'est qu'une estimation du coût comparée au coût réel. Il est important de prendre en compte l'éventuelle différence entre les 2. Enfin, le budget prévisionnel n'est utile que s'il est suivi régulièrement à chaque étape du projet.

Exemple de budget prévisionnel :

Postes de dépenses	Montant estimé (TTC)	Montant réel
Location de la salle	2 000	1 300
Mobilier (tables, chaises, etc.)	7 000	7 500

Implantation et gestion des stands	6 000	5 000
Restauration des participants	1 500	1 500
Total	16 500	15 300

Chapitre 16 : La formalisation du projet et la recherche de partenaires

1. Le dossier de présentation :

Qu'est-ce que le dossier de présentation ?

Lorsque l'ensemble des éléments nécessaires sont réunis, un dossier de présentation du projet est réalisé permettant de mettre en place un cadre méthodologique précis, ce qui a pour but de renforcer la légitimité du projet. Dans certains cas, un Business Plan peut être réalisé.

Caractéristiques du dossier de présentation :

Le projet de présentation doit être clair et court afin d'être lu par l'ensemble des parties-prenantes. Il doit également prendre en compte l'aspect financier, humain et matériel pour se montrer réaliste.

Contenu du dossier de présentation :

- Couverture avec titre et coordonnées ;
- Court sommaire avec pagination pour mieux s'y retrouver ;
- Budget prévisionnel ;
- Moyens alloués ;
- Description globale du projet et de ses objectifs ;
- Annexes éventuels (demande de subvention, carnet d'adresse, etc.) ;
- Argumentaire adapté au partenaires (en cas de recherche de partenariat).

2. La fiche projet :

Qu'est-ce que la fiche projet ?

La fiche projet est beaucoup plus synthétique que le dossier de présentation. Il s'agit d'une fiche réservée aux acteurs du projet afin de porter une vision synthétique au projet et à son futur déroulement dans un but de compréhension globale.

Cas de l'appel à projet :

Dans le cas d'une réponse à un appel à projet, le dossier de demande de subvention permet de présenter le projet en sa totalité. Le chef de projet peut donc utiliser les éléments de ce dossier de demande de subvention pour réaliser le dossier de présentation et la fiche projet.

Contenu de la fiche projet :

- Identification du demandeur ;
- Date de la demande ;
- Contexte et justification du projet ;
- Contraintes existantes ;
- Population cible ;

- Objectifs visés ;
- Parties-prenantes du projet ;
- Moyens alloués ;
- Communication ;
- Évaluation.

3. La recherche de partenaires :

La phase de recensement :

La phase de recensement correspond à l'identification des partenariats déjà existants et au repérage sur le terrain des partenaires potentiels.

Identification de partenariats déjà existants :

Il est primordial de commencer par faire un état des lieux des différents partenariats déjà existants au sein de l'organisation car ces derniers pourront éventuellement accompagner ce nouveau projet.

Repérage des partenaires potentiels :

Le repérage des partenaires potentiels constitue une phase durant laquelle les parties-prenantes du projet va analyser un territoire et son positionnement et va lister les partenaires potentiels avant de les contacter dans un but de nouer de nouveaux partenariats.

La phase de sélection et de contact :

Une fois la phase de recensement des partenaires éventuels effectuée, il faut alors les sélectionner et les contacter pour leur proposer de prendre part au projet.

La phase de formalisation du partenariat :

Il est préférable d'asseoir le partenariat par la signature d'une « convention de partenariat » afin d'être sûr qu'aucun imprévu n'aura lieu.

Chapitre 17 : L'évaluation et le rapport final

1. Le tableau de bord et l'évaluation du projet :

Quel est l'objectif du tableau de bord ?

Le tableau de bord propose une liste d'indicateurs fiables, pertinents et disponibles afin de mesurer les effets des actions mises en place et de piloter et de prendre les décisions tout en proposant une vision globale de l'avancement du projet. Il s'agit d'un outil permettant une évaluation fidèle du projet.

L'évaluation du projet :

Dans le cadre d'un projet, il est nécessaire d'évaluer à la fois la méthodologie appliquée au projet, et les résultats de ce dernier. Il s'agit notamment de mesurer l'efficacité des actions menées ayant permis de régler la problématique initiale.

Les caractéristiques de l'évaluation du projet :

- Complète et synthétique ;
- Notée sur des critères précis ;
- Effectuée après des différentes parties-prenantes du projet ;
- Objective et réaliste.

2. Le rapport final :

Qu'est-ce que le rapport final ?

Le rapport final est un bilan écrit du projet terminé. Son objectif est à la fois de présenter le projet, d'identifier les problèmes et les contraintes rencontrées et de mettre en place une politique d'amélioration et de correction des différents problèmes.

Préparer le rapport final :

Pour préparer le rapport final, il faut débiter par le rassemblement et le tri des documents liés au projet et à sa préparation.

Construction du rapport :

- **Page de garde** : Une page de garde présentant le titre du projet, le nom des parties prenantes et de l'organisation ;
- **Introduction** : Présentation du contexte dans lequel le projet a été réalisé, ses objectifs et le plan du rapport ;
- **Description du projet** : Description fidèle du projet dont le constat de la situation, une liste des objectifs classés par catégorie, la description de la population cible et les parties-prenantes ;
- **Présentation et analyse des résultats** : Présentation des résultats du projet auprès du client ou du commanditaire afin de déterminer le taux de réussite des objectifs ;
- **Analyse de la méthodologie** : Analyse de la méthodologie afin de dresser un bilan des méthodes employées pour réaliser le projet ;

- **Conclusion :** Conclusion présentant les résultats du projet de manière synthétique et éventuelle proposition d'amélioration à l'avenir.