



**ACADÉMIE
DE STRASBOURG**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

BTS SP3S : des apprentissages à l'évaluation

Formation du 25 novembre 2024

**NITSCHLM Elina, IA-IPR SMS-BSE
LATREILLE Cécile, professeure de SMS**

RÉFLEXIONS PÉDAGOGIQUES



Retour sur le début de l'année



Difficultés / besoins



Leviers activés ou à activer

Ordre du jour

Matin

- Contexte de cette formation
- Le BTS SP3S depuis la rénovation
- Le travail spiralaire des indicateurs de réussite
=> Travaux de groupes et mise en commun

Après-midi

- L'évaluation des compétences professionnelles : les épreuves du BTS SP3S
- Le suivi, quels outils ?

Contexte de cette formation

Rénovation du BTS SP3S
(Arrêté du 24 janvier
2022)

Passage en blocs de
compétences

Nombreux professeurs
sur les BC et répartis
sur les deux années

Nouveaux professeurs
intégrant le BTS chaque
année

Coordination entre
professeurs de STMS et
d'éco-gestion et au sein
de chaque discipline



Le BTS depuis la rénovation

ARRÊTÉ DU 24 JANVIER 2022

Passage en blocs
de compétences

Ensembles homogènes
et cohérents de
compétences

Pouvant être évaluées et
validées indépendamment les
unes des autres

Contribuant à l'exercice
autonome d'une activité
professionnelle

Un bloc de compétence
=
Un domaine d'activités
=
Une épreuve de certification

Savoirs associés évalués dans une
épreuve de certification mais
possiblement mobilisés dans les
autres épreuves

Une compétence dans un seul
BC et évalué une seule fois

FORMATION
PROFESSIONNALISANTE

Bloc de compétences 1 : Accompagner et coordonner le parcours de la personne au sein de la structure en vue de lui permettre d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins et prenant en compte ses choix

- Accueillir et accompagner la personne dans son parcours
- Mettre en œuvre et suivre la logistique administrative au service de la personne
- Coordonner, animer et encadrer des équipes pour répondre aux besoins de la personne
- Développer la relation client pour renforcer l'accès aux droits et aux services
- Mettre en œuvre une veille documentaire pour adapter son activité aux publics et aux contextes

Bloc de compétences 2 : Participer aux projets en lien avec les activités de la structure et à la démarche qualité en vue d'améliorer le service rendu

- Concevoir et mettre en œuvre une démarche de projet
- Participer à la mise en œuvre d'une démarche qualité

Bloc de compétences 3 : Contribuer à la mise en œuvre de la politique de la structure sur le territoire en vue de concevoir des réponses adaptées aux enjeux de société

- Identifier les besoins et les demandes de populations sur un territoire
- Identifier la place de la structure dans la déclinaison des politiques publiques
- Participer à la mise en place de réponses adaptées à un type de public

Bloc de compétences 4 : Collaborer à la gestion de la structure et du service en vue de s'adapter à l'évolution prévisible des métiers et promouvoir la qualité de vie au travail

- Apporter un appui à la logistique financière
- Participer au recrutement de personnel
- Accompagner l'évolution des compétences et des conditions de travail liées à de nouvelles organisations, de nouvelles technologies

QUELLE EST VOTRE
ORGANISATION ?

QUEL DÉCOUPAGE ?
ENTRE LES BC ET ENTRE
LES ANNÉES 1 ET 2 ?

QU'EST-CE QUE LA COMPÉTENCE ?

Notion
polysémique

Ex. de la définition de J. Tardif :

Ce qu'est la compétence

« Un savoir-faire complexe, prenant appui sur la mobilisation et la combinaison de ressources internes (savoirs, savoir-faire et savoir-être) et externes (outils, documents, experts) à l'intérieur d'une famille de situations »

Ex. de la définition de G. Scallon :

Ce que n'est pas la compétence

- Ne se réduit pas à un résultat ou à un ensemble de résultats
- Ne peut pas s'évaluer au travers d'un seul exercice ou d'une seule tâche
- N'est pas une capacité abstraite isolée de tout contexte
- Ne se réduit pas à un corpus de savoirs ou de savoir-faire
- N'est pas l'aboutissement ultime de la formation

Bloc de compétences 1 : Accompagner et coordonner le parcours de la personne au sein de la structure en vue de lui permettre d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins et prenant en compte ses choix	
Compétences	Indicateurs de réussite
Activité 1.1 Accueil et accompagnement de la personne dans son parcours Compétence 1.1 Accueillir et accompagner la personne dans son parcours	<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute et le questionnement de la personne, de son entourage permettent de faire émerger la caractérisation de la demande • Le diagnostic est posé, co-construit et favorise l'adhésion des acteurs • L'offre est cohérente, prend en compte les contraintes institutionnelles, réglementaires, humaines et est adaptée à l'environnement de la personne, sa situation et ses aspirations • Le partenariat, le réseau est pris en compte pour accompagner la personne • La personne est accompagnée dans sa relation numérique aux institutions • Le devis des prestations ou services est juste, complet et établi dans le respect du droit à l'information des personnes • L'information concilie l'intérêt de l'utilisateur, de la structure et des partenaires éventuels • La planification du parcours est cohérente et respecte les contraintes • Le suivi du parcours individuel est organisé • Les réclamations sont prises en compte • La prévention et la gestion des situations particulières (ex : angoisse, tensions) sont mises en œuvre
Guides adaptés à des publics particuliers Méthodes de médiation de conflits, méthodes d'écoute et de communication <ul style="list-style-type: none"> • Guides de prévention des risques professionnels • Supports de communication professionnels • Logiciels, procédures professionnelles et outils associés (ex : fiches de suivi, plannings) • Techniques de communications écrites, visuelles, orales • Suite bureautique (ex : traitement de textes, tableur, logiciel de présentation) • Procédures de mise en œuvre de la gestion électronique des documents • Règles de confidentialité et de sécurité des données (RGPD) 	§ Savoirs associés STMS <ul style="list-style-type: none"> • Cadre juridique de la communication • Principes de protection des données et des technologies • Gestion documentaire • Techniques et outils de médiation, d'orientation, de communication, de gestion des conflits, de communication, d'animation de réunion, de gestion de l'information, de traitement de l'information, de traitement de l'information, d'accompagnement à la digitalisation • Répercussions sanitaires et sociales des technologies numériques • Typologie des principaux risques Économie-Gestion <ul style="list-style-type: none"> • Élaboration de devis, techniques de négociation, de fidélisation, techniques de motivation du personnel chargé de la prospection et d'atteinte d'objectifs

- A utiliser en formatif = guide pour accompagner les apprenants vers les attendus du diplôme

- A utiliser en certificatif = pour évaluer l'atteinte de la compétence

Documents professionnels sur lesquels appuyer l'enseignement

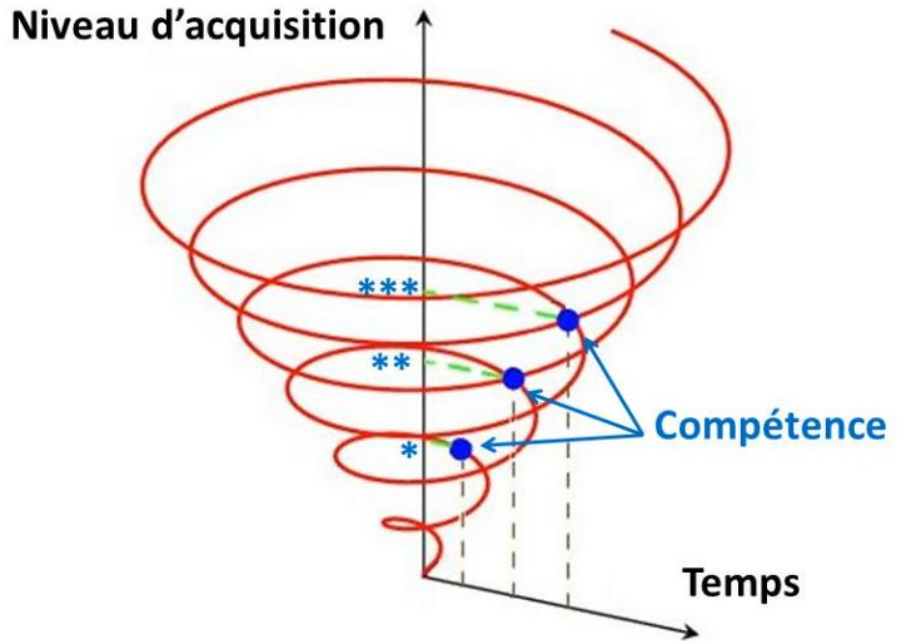
Liste des savoirs associés présentés de manière succincte. SA développés dans le guide d'accompagnement

Répartition des savoirs associés selon les enseignants

Le travail spiralaire
de l'indicateur de réussite en vue de
l'acquisition des compétences

LE TRAVAIL SPIRALAIRE DE L'INDICATEUR DE RÉUSSITE

Une complexification progressive



Construction progressive de la compétence

- Montée en complexité dans le travail de chaque indicateur de réussite
- Reprise régulière de l'indicateur de réussite à différents niveaux de profondeur et de complexité au fil du temps
 - Chaque reprise ajoute de nouvelles informations ou perspectives, consolidant ainsi les acquis précédents et facilitant une compréhension plus riche et plus nuancée

Objectif : indicateur de réussite maîtrisée à l'issue de la formation

LE TRAVAIL SPIRALAIRE DE L'INDICATEUR DE RÉUSSITE

Planification de la progression

Structurer le contenu de manière à revenir sur les indicateurs de réussite à intervalles réguliers, avec des niveaux de difficulté croissants.

Évaluation progressive

Utiliser des évaluations formatives pour vérifier la compréhension à chaque temps et ajuster la profondeur des contenus.

Activités pratiques cumulatives

Organiser des mises en activité où les apprenants doivent utiliser des compétences acquises lors des précédentes activités, intégrant ainsi une réflexion globale.

L'acquisition spiralaire → favorise une assimilation et une maîtrise approfondies sur le long terme.

Exemple 1 – Compétence 1.1. - BC1

- L’écoute et le questionnement de la personne, de son entourage permettent de faire émerger la caractérisation de la demande
 - Le diagnostic est posé, co-construit et favorise l’adhésion des acteurs
- L’offre est cohérente, prend en compte les contraintes institutionnelles, réglementaires, humaines et est adaptée à l’environnement de la personne, sa situation et ses aspirations
 - Le partenariat, le réseau est pris en compte pour accompagner la personne
 - La personne est accompagnée dans sa relation numérique aux institutions
- Le devis de prestations ou services est juste, complet et établi dans le respect du droit à l’information des personnes
 - La négociation concilie l’intérêt de l’usager, de la structure et des partenaires éventuels
 - La planification du parcours est cohérente et respecte les contraintes
 - Le suivi du parcours individuel est organisé
 - Les réclamations sont prises en compte
- La prévention et la gestion des situations particulières (ex: angoisse, tensions) sont mises en oeuvre



Compétence 1.1 Accueillir et accompagner la personne dans son parcours

Exemple 1 – Compétence 1.1. - BC1

Compétence 1.1 Accueillir et accompagner la personne dans son parcours

– L'écoute et le questionnement de la personne, de son entourage permettent de faire émerger la caractérisation de la demande

Comment
travailler cet
indicateur de
réussite ?

Quels niveaux
de complexité
?

Quand
remobiliser
l'indicateur de
réussite ?

Le travail spiralaire de l'indicateur de réussite – 1.1.

	Etape 1.	Etape 2.	Etape 3.	Etape 4.
	Premier contact et écoute de base.	Développement du questionnement.	Analyse des dynamiques relationnelles.	Synthèse et analyse de la demande.
Objectif	Mettre en place les bases d'une écoute bienveillante.	Approfondir les compétences de questionnement : questions ouvertes et fermées	Comprendre et intégrer l'impact de l'entourage dans la demande : influences extérieures.	Synthétiser les informations recueillies pour formuler une demande claire, pertinente et personnalisée,.
Activités possibles	Exercices d'écoute active Simulation d'entretiens	Exercices de questionnement : formulation de questions ouvertes. Observation et retour sur les simulations pour améliorer la qualité des échanges	Analyse de cas incluant des interactions avec l'entourage / Jeu de rôles.	Travail de synthèse des informations recueillies avec formulation de la demande caractérisée.
Evaluations possibles	Capacité à créer un climat de confiance. Capacité à utiliser les techniques d'écoute active.	Capacité à poser des questions pertinentes et diverses. Capacité à reformuler et recentrer la demande exprimée par la personne.	Capacités à prendre en compte des éléments contextuels dans la reformulation de la demande. Capacité à gérer les interventions et attentes contradictoires de l'entourage.	Qualité de la formulation de la demande caractérisée. Capacité à justifier les éléments retenus pour la caractérisation de la demande.

Exemple 2 – Compétence 3.1. - BC3

- L'analyse des besoins et demandes de populations est réalisée et permet une caractérisation du public (ex: aspects psychologiques, sociologiques, économiques, démographiques)
- Les principales caractéristiques (ex: économiques, géographiques) du territoire sont mises en évidence pour identifier ses forces et faiblesses



Compétence 3.1 Identifier les besoins et les demandes de population sur un territoire

Exemple 2 – Compétence 3.1. - BC3

Compétence 3.1 Identifier les besoins et les demandes de population sur un territoire

- L'analyse des besoins et demandes de populations est réalisée et permet une caractérisation du public (ex: aspects psychologiques, sociologiques, économiques, démographiques)

Comment
travailler cet
indicateur de
réussite ?

Quels niveaux
de complexité
?

Quand remobiliser
l'indicateur de
réussite ?

Le travail spiralaire de l'indicateur de réussite – 3.1.

	Etape 1.	Etape 2.	Etape 3.	Etape 4.
Objectif	Prise de contact avec les données et bases de l'analyse des besoins.	Introduction aux techniques d'analyse des besoins spécifiques.	Approche multidimensionnelle de la caractérisation des publics.	Caractérisation complexe de la population.
Activités possibles	Collecter et organiser des informations simples sur une population donnée.	Identifier les besoins spécifiques de sous-groupes au sein d'une population.	Comprendre les interactions entre les différents aspects (psychologiques, sociologiques, économiques, démographiques) dans la caractérisation des publics.	Analyser les besoins d'une population en intégrant tous les aspects pour caractériser la population.
Evaluations possibles	Capacité à identifier les sources de données pertinentes. Repérer les principaux indicateurs de caractérisation d'une population.	Capacité à identifier des besoins en fonction des caractéristiques de base du public.	Capacité à identifier les interactions et interdépendances entre différentes dimensions dans l'analyse des besoins.	Capacité à analyser les besoins pour caractériser la population.

TRAVAUX DE GROUPE

Un groupe de travail par BC

Choix d'une compétence

Choix d'un indicateur de réussite

Travail spiralaire de cet
indicateur sur les deux années

L'évaluation des compétences professionnelles : les épreuves du BTS SP3S

L'épreuve orale : Projet et démarche qualité

- Dossier de 10 pages maximum, hors annexes (5 pages maximum, si nécessaire)
- Qui porte sur tout ou partie de la démarche de projet ou de la démarche qualité mise en œuvre par le candidat lors de ses périodes en milieu professionnel (stage de 2^{ème} année, lieu d'apprentissage ou contrat de professionnalisation)



Objectif : améliorer le service rendu

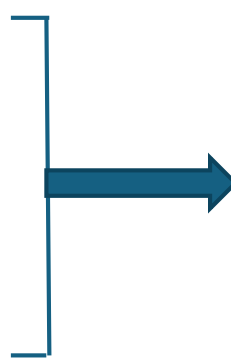
*N.B. Une
compétence à
choisir parmi
deux*

Important : distinguer l'objectif de l'épreuve des méthodes utilisées



Démarche de projet

Démarche qualité



Objectif d'amélioration du service rendu



Appui sur des référentiels qualité, sur une norme officielle, une démarche spécifique



Démarche de projet

Le dossier doit montrer comment la démarche choisie permet d'améliorer le service rendu

Auto-formation sur cette épreuve qui est l'affaire de tous

- Des capsules présentant :
 - Aide à l'évaluation dossier écrit démarche de projet
 - Aide à l'évaluation dossier écrit démarche qualité
 - Aide à l'évaluation soutenance orale
- Les diaporamas correspondants
- Les diaporamas sonorisés correspondants
- Une note d'aide à l'évaluation avec les outils nécessaires pour préparer et évaluer les candidats



Documents professeurs :
en aucun cas, ne les
diffuser aux étudiants



A travailler par soi-même, bien en amont de l'épreuve à laquelle chacun est potentiellement mobilisé

Politique de la structure et territoire

- Epreuve de 4 heures
- 3 compétences évaluées (BC3) :
 - C3.1. Identifier les besoins et les demandes de populations sur un territoire
 - C3.2. Identifier la place de la structure dans la déclinaison des politiques publiques
 - C3.3. Participer à la mise en place de réponses adaptées à un type de public
- Sujet qui s'appuie sur un dossier documentaire contextualisé, composé de textes et de documents chiffrés, illustrant une ou plusieurs situations relatives à un établissement du champ sanitaire, social, médico-social

Politique de la structure et territoire : des rappels

Dissocier *ordre des questions* et *ordre des compétences*

→ Traiter les questions dans l'ordre du sujet

Transformer les valeurs absolues en données relatives

Lorsque c'est possible, effectuer des comparaisons de données de différents échelons

→ Confrontation de la situation du territoire à celle d'un échelon supérieur et intégration de cette comparaison dans son analyse.

Pour répondre à une question en lien avec la C3.3, justifier l'offre à l'appui des connaissances (SA) et des éléments du sujet (ne pas se contenter de décrire)

Politique de la structure et territoire : l'évaluation

- Evaluation de chaque compétence au travers de **tous les indicateurs mobilisés** par la question
- Des éléments attendus pour chaque compétence donnée dans la grille + des invariants
- **3 critères :**
 - critère 1 : capacité à sélectionner des informations dans les documents et à les reformuler et/ou à les synthétiser
 - critère 2 : capacité à classer ces informations en les catégorisant
 - critère 3 : capacité à analyser ces informations en mobilisant ses connaissances

Auto-formation sur cette épreuve

- Une capsule présentant la structure d'un sujet
- Le diaporama correspondant
- Le diaporama sonorisé correspondant
- La matrice d'un sujet E4
- La matrice d'un corrigé grille E4



A (re)visionner



Documents professeurs :
en aucun cas, ne les
diffuser aux étudiants

Accompagnement et coordination du parcours de la personne

Bloc de compétences n°1

Compétence 1.1. Accueillir et accompagner la personne dans son parcours

Compétence 1.2. Mettre en œuvre et suivre la logistique administrative au service de la personne

Compétence 1.3. Coordonner, animer et encadrer des équipes pour répondre aux besoins de la personne

Compétence 1.4. Développer la relation client pour renforcer l'accès aux droits et aux services

Compétence 1.5. Mettre en œuvre une veille documentaire pour adapter son activité aux publics et aux contextes

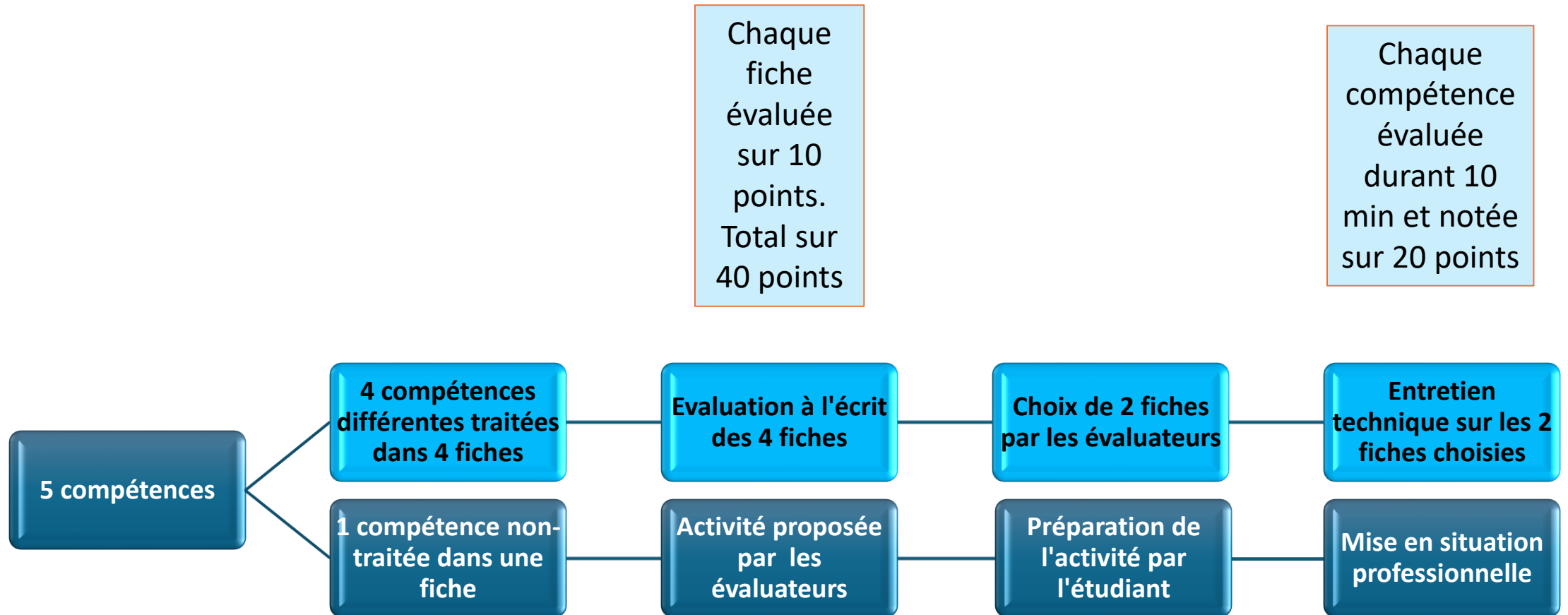
Epreuve de CCF : épreuve orale et pratique
Durée: 1h15 (Préparation : 45 min., mise en situation professionnelle : 10 min., entretien technique : 20 min.)

Coefficient 8

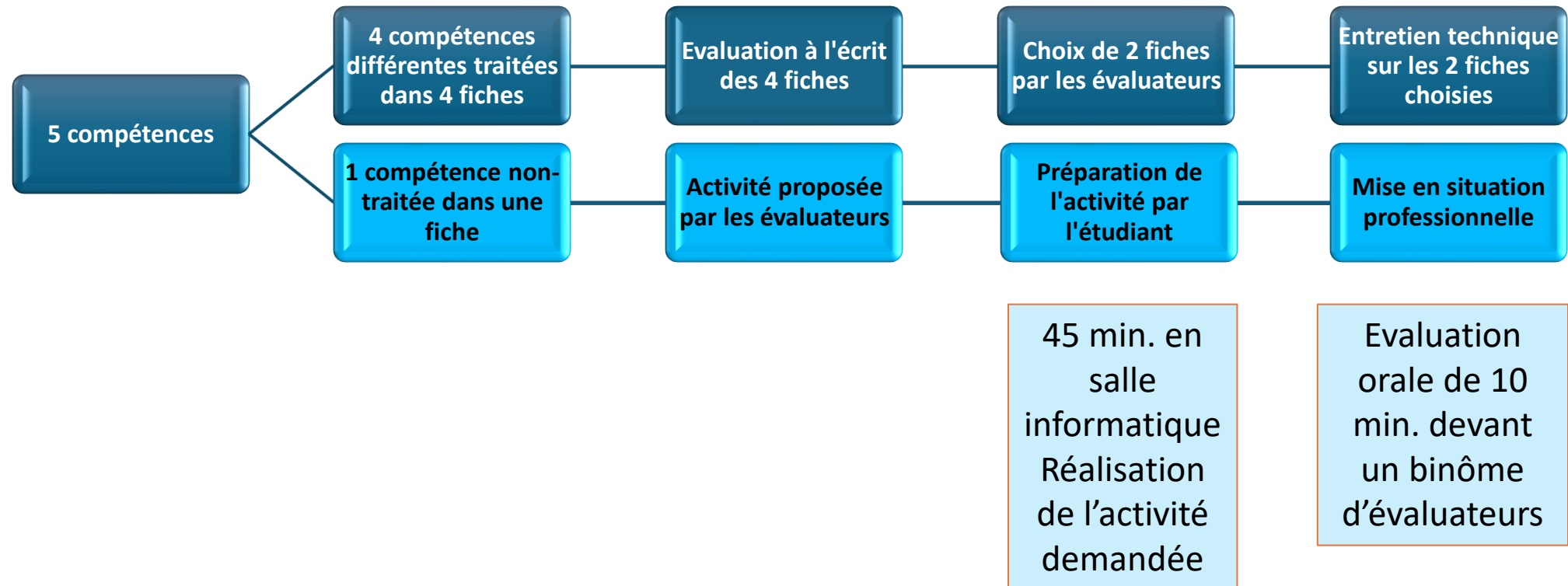
Définition de l'épreuve :

- Prend appui sur la constitution de 4 fiches techniques, en lien avec 4 compétences différentes du BC1.
- Partie pratique de l'épreuve : mise en situation professionnelle, portant sur la compétence non traitée dans les 4 fiches techniques

L'évaluation des fiches techniques



Démarche menant à la mise en situation professionnelle



Le contenu des fiches techniques

- Quatre fiches techniques réalisées par le candidat sur 4 compétences différentes du BC1
- **Contenu :**
 - une présentation pertinente du contexte de l'activité
 - une description de la mise en œuvre de l'activité par le candidat
 - une analyse de la mise en œuvre de cette activité par le candidat, au regard des résultats attendus précisés dans le RAP

Les fiches techniques

Point d'appui :

Activités du référentiel d'activités professionnelles (RAP)



Production d'au moins 3 fiches en lien avec une activité mise en œuvre lors des stages ou dans le cadre du contrat de travail du candidat.

Possibilité de construire une à partir d'une activité menée dans le cadre des actions professionnelles réalisées en cours de formation

Certaines fiches peuvent se référer à une situation professionnelle unique



Réalisation d'activité(s) liée(s) au BC1, en appui sur un questionnement professionnel.

La mise en situation professionnelle

- **Évaluée par** un enseignant en STMS et un professionnel ou un enseignant intervenant en BTS
- **Différentes possibilités :**
 - Un jeu de rôle correspondant à la situation professionnelle avec les membres du jury
 - Un jeu de rôle correspondant à la situation professionnelle avec les membres du jury **ET** les réponses aux questions des membres du jury lors de l'entretien
 - Les réponses aux questions du sujet **ET** à celles des membres du jury lors de l'entretien

La construction des MSP : l'affaire de tous !

- En équipe (*ensemble des enseignants STMS et économie-gestion intervenant en BTS SP3S*)
 - 5 MSP à construire (1/compétence), par ex. en binôme (se répartir les compétences)
 - Sur la base d'un masque de saisie et d'une matrice de corrigé
 - A renvoyer à E. Nitschelm pour relecture et éventuelle navette au moins un mois avant le jour de l'épreuve (hors vacances scolaires)
- ➔ *Voir éventuellement pour une date de travail en commun (équipe-inspectrice)*

Les outils à disposition

- MSP : outil d'aide à l'évaluation
- Fiche technique et entretien technique : outil d'aide à l'évaluation
- Grille d'évaluation modifiée



**A prendre connaissance en amont
de l'épreuve**



Documents professeurs :
en aucun cas, ne les
diffuser aux étudiants

Place et rôle des actions professionnelles

Pour rappel :

Possibilité de construire une fiche technique à partir d'une activité menée dans le cadre des actions professionnelles réalisées en cours de formation



Quelles conséquences en termes de :

- planification des actions ?
- organisation des séances ?
- accompagnement des étudiants ?

Le suivi, quels outils ?

Le plan de formation

Pour l'ensemble de la formation et pour chaque BC :

- Suivi de l'acquisition des compétences entre les deux années

Tableau d'avancée par compétences

Par BC et pour chaque compétence:

- Suivi de l'acquisition spiralaire des indicateurs de réussite

Travail de groupe

- Un groupe de travail par BC
- Choix d'une compétence
- Choix d'un indicateur de réussite
- Quel outil de suivi ?
- Comment l'intégrer au plan de formation ?

Des questions ?