



Secrétariat Général

Direction générale des
ressources humaines

Sous-direction du recrutement

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Concours du second degré – Rapport de jury

Session 2012

Type de concours : CAPET

Nature du concours : Externe

Section : Sciences et techniques médico-sociales

**Rapport de jury présenté par Jean-Michel Schmitt
Président de jury**

Les rapports des jurys des concours sont établis sous la responsabilité des présidents de jury

SOMMAIRE

	<u>Page</u>
Composition du jury	3
Concours externe	
- Renseignements statistiques	4
Concours d'accès à la liste d'aptitude (CAFEP)	
- Renseignements statistiques	5
Epreuves d'admissibilité	
- Epreuve de synthèse	6
- Rapport de l'épreuve	14
- Etude d'un système, d'un procédé ou d'une organisation	16
- Rapport de l'épreuve	36
Epreuves d'admission	
- Leçon portant sur les programmes de lycées et des classes post baccalauréat	40
o Rapport de l'épreuve	44
- Epreuve sur dossier	
o Rapport de l'épreuve	46
o Epreuve agir en fonctionnaire de l'état et de façon éthique et responsable	48
Conclusion générale	53

Composition du jury

Présidente : Jean-Michel SCHMITT IGEN STI

Vice présidentes : Sabine CAROTTI IA IPR Académie de Paris et Mireille LEFAIVRE IA IPR Académie de Caen

AJAKANE Kathy	Versailles
BENMOUSSA Gwladys	Créteil
BERNARD Eric	Montpellier
BLONDEL Céline	Lille
BOUFFECHOUX Thierry	Caen
BOURASSEAU Karine	Nantes
CAILLEUX Brigitte	Rouen
CAFFET Laurence	Reims
CAMPREDON Claude	Montpellier
CAPRA Sonia (IA-IPR)	Versailles
CASTAING Xavier	Amiens
CASTOR Bénédicte	Montpellier
CERVANTES Nathalie	Nice
CHAPPELL Jean-Olivier	Toulouse
COMPTE Valérie	Rouen
COQ Joëlle	Amiens
DUPOMMEREULLE Clarisse	Paris
DUQUET Martine	Besançon
EL-FEKAIR Khedidja	Poitiers
ENGLEBERT Christine	Lille
FIZET Marie-Bernard	Grenoble
GOMEL Frédéric (IA-IPR)	Caen
HAAS Françoise	Nantes
HERVE Delphine	Rennes
HO Adrienne	Paris
INFANTINO Caroline	Reims
KAPPLER Aurore	Amiens
LEMOINE Martine (IEN)	Créteil
LOUIS Delphine	Caen
LUYDLIN Séverine	Bordeaux
MAILLARD Christophe	Clermont -Ferrand
M'LIZI Fatima	Rouen
MICHAUD Francis	Nancy-Metz
NITSCHHELM Elina	Créteil
NOUGIER Aurélie	Grenoble
PARRIAT-SIVRE Marie-Christine - IA IPR	Nancy-Metz
PICARD Jean-Michel	Dijon
PICHONNEAU Dominique	Orléans-Tours
PLAT Aline	Clermont -Ferrand
PONCHAUX Frédérique	Créteil
POZZEBON Nadia	Créteil
RODA Dominique	Aix-Marseille
ROLIN Annick	Versailles
RONY CHOUVION Emmanuelle	Aix-Marseille
ROSTAGNI Franck	Nice
TABONE Danièle	Créteil
TABORIN Françoise - IA IPR	Lyon
TRAN Corinne - IA IPR	Aix-Marseille
TRAVARD Dominique	Lyon
WLOSZCZOWSKY Muriel	Créteil

RENSEIGNEMENTS STATISTIQUES

CONCOURS CAPET EXTERNE

Candidats inscrits : 309

Candidats présents à l'épreuve écrite d'admissibilité : 94

Candidats admissibles : 72

Candidats présents à l'épreuve orale d'admission : 56

Candidats proposés pour l'admission : 36

Epreuves d'admissibilité

Note la meilleure

14,50 / 20

Moyenne générale des candidats admissibles

08,21 / 20

Epreuves d'admission

Note la meilleure

17,30 / 20

Moyenne générale des candidats admis

12,57 / 20

Ensemble des épreuves (admissibilité et admission)

Moyenne la meilleure

15,38 / 20

Moyenne générale des admis

10,76 / 20

**CONCOURS D'ACCÈS A L'ÉCHELLE DE RÉMUNÉRATION
(CAFEP)**

Candidats inscrits :	69
Candidats présents à l'épreuve écrite d'admissibilité :	23
Candidats admissibles :	21
Candidats présents à l'épreuve orale d'admission :	15
Candidats proposés pour l'admission :	14

Epreuves d'admissibilité	
Note la meilleure	12,50 / 20
Moyenne générale des candidats admissibles	8,23 / 20
Epreuves d'admission	
Note la meilleure	17,50 / 20
Moyenne générale des candidats admis	12,33 / 20
Ensemble des épreuves (admissibilité et admission)	
Moyenne la meilleure	13,78 / 20
Moyenne générale des admis	10,14 / 20

EPREUVES D'ADMISSIBILITE

Première épreuve

ECRIT 1

EPREUVE DE SYNTHESE

Durée : 5 heures – coefficient : 3

Sujet

Comme le disait le sociologue Émile DURKHEIM (1895), la dépendance est un de ces mots « qu'on emploie couramment et avec assurance, comme s'ils correspondaient à des choses bien connues et définies, alors qu'ils ne réveillent en nous que des notions confuses, mélanges indistincts d'impressions vagues, de préjugés et de passions ».

Ainsi, dans le champ de la vieillesse, le mot dépendance ne fait pas aujourd'hui l'objet d'un consensus, ni sur sa définition, ni sur ce qu'il est censé représenter. Et pourtant, depuis une dizaine d'années, ce mot de dépendance est utilisé systématiquement et sans nuance, pour stigmatiser ce qui serait, pour certains experts, le défi du 21ème siècle, l'accroissement numérique du groupe des « personnes âgées dépendantes ».

Bernard Ennuyer, extrait du colloque « vieillissement et citoyenneté », 2003

« L'âge est une donnée biologique socialement manipulée et manipulable. La frontière entre la jeunesse et la vieillesse est toujours un enjeu de lutte et de pouvoir. »

*Pierre Bourdieu, La jeunesse n'est qu'un mot, In Questions de sociologie éditions de minuit
1984 – 1992 p. 143 à 154*

Chaque jour, nous parvenons sans y prêter attention à faire nos courses, nous rendre au travail, aller chez un médecin... Et pourtant, pour un nombre non négligeable d'entre nous, le simple fait de se déplacer, d'avoir une activité de loisir, d'inscrire son enfant à l'école est un véritable casse-tête. Des contraintes quotidiennes qui affectent les personnes handicapées mais aussi leurs proches, familles et amis, dans leurs efforts d'accompagnement. (...)

Charte de la personne handicapée de la ville de Cannes

Discuter de l'évolution de la prise en charge de la dépendance.

Annexes :

Annexe 1 : *Pyramide des âges en 2007 et 2060*, Insee, estimations de population pour 2007 et projection de population 2007-2060.

Annexe 2 : *Le Care*, Bernard Ennuyer, Regard sur l'actualité n°366, décembre 2010.

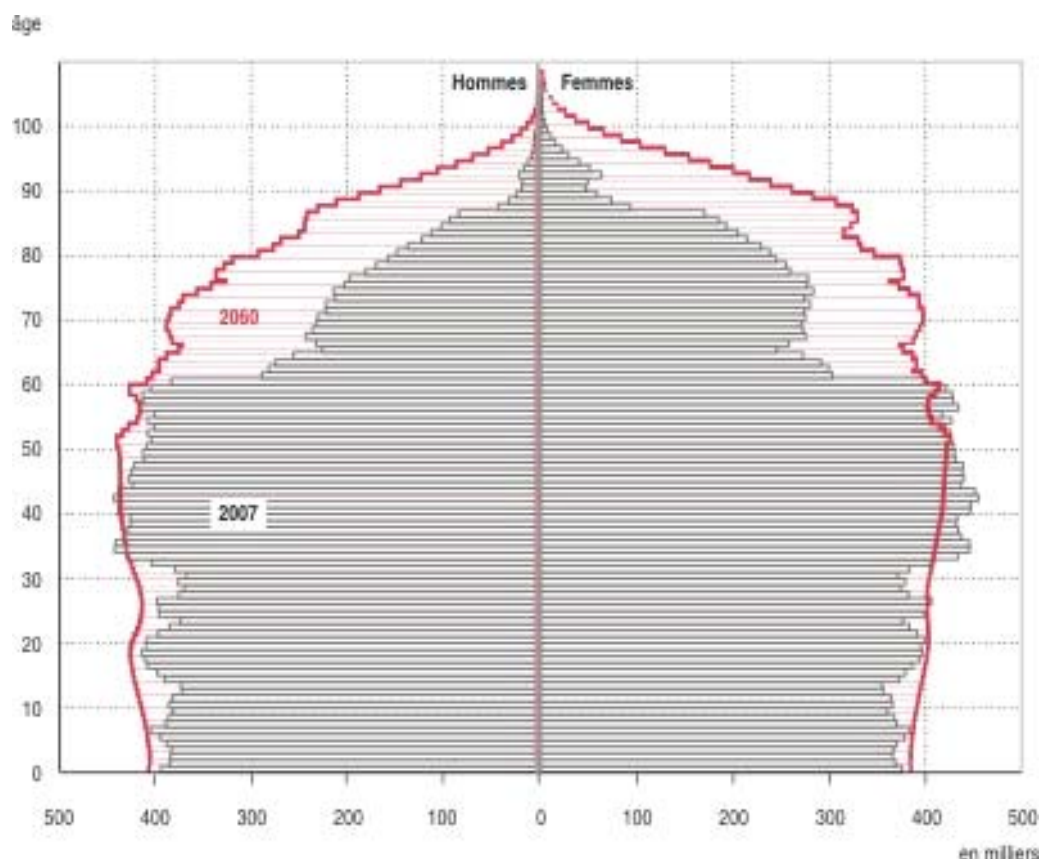
Annexe 3 : *L'idée de solidarité a une histoire*, Marie-Claude Blais, Sciences humaines n° 223, février 2011.

Annexe 4 : *La reconnaissance de notre dépendance comme fondement du sujet et de la cohésion sociale*, Bernard Ennuyer, Les malentendus de la dépendance, de l'incapacité au lien social, Edition Dunod, collection Action sociale, 2004.

Annexe 5 : *Quelques chiffres.*

ANNEXE 1

Pyramide des âges en 2007 et 2060



Champ : France métropolitaine.

Sources : Insee, estimations de population pour 2007 et projection de population 2007-2060.

ANNEXE 2

Le care, entre « mode du moment » et nouvelle manière de penser la vie en société

Il est à l'évidence impossible de rendre compte aujourd'hui de tout ce qui se dit et de tout ce qui se fait « au nom du care ».

La seule traduction en français de ce terme est déjà en soi tout un travail, à la fois linguistique, sociologique, et politico-philosophique.

En France, le « care » est sorti des sphères des professionnels du soin et des chercheurs en sciences humaines, dans lequel il était jusque-là confiné, à la suite des déclarations de la première secrétaire du parti socialiste, Martine Aubry, en avril 2010 : « il faut passer d'une société individualiste à une société du « care », selon le mot anglais que l'on pourrait traduire par « soin mutuel » : la société prend soin de vous, mais vous devez aussi prendre soin des autres et de la société. »

Aussitôt la réponse politique est venue d'une autre femme, l'ancienne secrétaire d'Etat chargée de la Prospective et du Développement de l'économie numérique auprès du Premier Ministre, Nathalie Kosciusko-Morizet : « le care reste le slogan d'un militantisme qui me gêne parce qu'il enferme les femmes et la réflexion politique dans la seule considération de la souffrance sociale à laquelle il faudrait donc pallier par la bienveillance. »

Une autre réaction, toujours dans les colonnes du journal Le Monde, est venue de deux philosophes – dont Fabienne Brugère, inspiratrice de Martine Aubry- qui redéfinissent le *care*.

Ainsi donc la référence au *care* fait débat, un débat que reprend en juillet 2010 dans la revue *Esprit* : « Ce concept, loin de se limiter à la compassion et au souci des autres, ou à une préoccupation spécifiquement féminine, comme on l'y réduit déjà, apparaît relever d'une question politique cruciale et concerne l'avenir de notre démocratie. »

Le terme de *care* s'avère particulièrement difficile à traduire en français car il relève de la sollicitude et du soin. Il englobe l'attention envers autrui qui suppose une disposition, une attitude, un sentiment et les pratiques du soin qui sont du ressort de l'activité et du travail.

L'aventure du *care* commence en 1982 avec Carol Gilligan. Cette auteure « pointait l'incapacité du langage de la justice à prendre en compte comme moralement pertinents les expériences et les points de vue des femmes : elle faisait l'hypothèse d'une « voix différente, d'une orientation morale qui identifie et traite autrement les problèmes moraux que ne le fait le langage de la justice. Cette orientation différente aurait une cohérence et une validité propre que le langage du *care* permettrait de saisir. »

Alors que la morale conçue comme justice axe le développement moral sur la compréhension et la mise en œuvre des droits et des règles, l'éthique du *care* se centre sur des critères moraux différents, liés à des conditions concrètes et non générales et abstraites. Ainsi entendue, la morale ne se fonde pas sur des principes universels mais part d'expériences rattachées au quotidien et des problèmes moraux de personnes réelles dans leur vie ordinaire. Elle trouve sa meilleure expression non pas sous la forme d'une théorie, mais sous celle d'une activité, le *care* comme action et comme travail autant que comme attitude.

On a beaucoup reproché à Carol Gilligan d'associer un peu trop systématiquement le genre féminin à l'éthique du *care*, car si cette approche a permis à beaucoup de femmes de se reconnaître en elle, elle a aussi l'inconvénient de rester dans le domaine privé, les contenus et les activités au sein desquelles cette morale se construit restant à l'écart du domaine public et du domaine politique. C'est notamment la position de Joan Tronto, qui « dénaturalise » le *care* et son sujet. Pour elle, ces expériences du *care* ne relèvent pas d'une soi-disant nature féminine, même si ces activités sont surtout réalisées dans les sociétés occidentales par des femmes – ou par des personnes appartenant à des catégories dites « minoritaires », du fait de leur origine sociale ou de leur couleur de peau. Mais de fait, ces activités « réservées » aux « minorités » font partie d'un ensemble plus large d'activités.

Le titre du livre référence de Joan Tronto, *un monde vulnérable, pour une politique du care*, est très explicite de cette réorientation qui part « d'une voix différente », celle des femmes pour arriver à une politique du *care* qui nous concerne tous. « L'une de mes principales cibles est cette hypothèse que les femmes auraient des qualités morales particulières et qu'il existerait même « une voix morale des femmes ». (...) Pour moi cet argument est aussi partial que celui selon lesquels les femmes sont incapables de développer une pensée morale ». Voici sa définition du *care* : « le *care* (la « sollicitude » et/ou le « soin »)) est un mot commun profondément inscrit dans notre langage quotidien (...) « I don't care », « je ne m'en soucie pas » (...) Au niveau plus général, nous suggérons que le *care* soit considéré comme une activité générique qui comprend tout ce que nous pouvons faire pour maintenir, pour perpétuer et réparer notre monde de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous éléments que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie » (...), ceux qui dispensent les soins et ceux qui les reçoivent. Elle suggère une manière de comprendre les besoins des autres différente de celle qui consiste à se figurer à leur place. Nous nous trouvons ainsi engagés du point de vue de l'autre et non pas simplement en supposant que l'autre est à l'identique de nous-mêmes.

Après avoir décliné succinctement les théories du *care*, on est en droit de se demander : « pourquoi est-il crucial de placer aujourd'hui cette façon de se soucier des autres au centre de la réflexion politique ? A quels types de réformes, intellectuelles et politiques et aussi dans nos vies cela nous engage-t-il ? »

Car si, comme le dit encore Joan Tronto, « outre le travail assidu du soin, le *care* nous propose aussi une manière de penser le monde », et si nous ne voulons pas que cette pensée soit déconsidérée comme angélique voire contre-productive, il y a avant tout nécessité de repenser le contrat social. Ce n'est pas que le *care* n'en soit pas une des composantes, mais il y en a bien d'autres à commencer par l'exigence de démocratie et de solidarité, c'est-à-dire l'émergence de conditions propices à ce souci des autres. : « la forme démocratique du *care* exige des citoyens qu'ils se soucient de la démocratie : ils doivent envisager la manière dont ils sont responsables les uns des autres mais aussi des institutions et des pratiques démocratiques.

Dans les sociétés où les personnes sont profondément étrangères à la politique, il est clair que de telles relations ne peuvent s'établir. »

Alors si on veut éviter que la philosophie du *care* ne devienne du « prêt à penser » et la dernière mode dans les colloques comment, en tant que simples citoyens, plutôt tentés par cette philosophie de l'attention aux autres, pouvons-nous agir quels que soient notre place et notre rôle dans l'organisation sociale, sur les décisions politiques fondamentales, condition absolument nécessaire mais non suffisante, pour une meilleure prise en compte des besoins de tout un chacun ? Sommes-nous capables d'influencer les choix fondamentaux en matière d'égalité de salaire (hommes-femmes par exemple), en matière d'emploi, de formation, de reconnaissance sociale du travail bénévole de l'aide aux personnes en difficulté, de répartition globale des richesses, etc. ? Quels systèmes politiques nécessaires au changement social sommes-nous capables d'impulser en tant que citoyens ? Ces questions nous paraissent aujourd'hui le véritable préalable à une nouvelle forme de société où l'on puisse envisager de se soucier des autres dans un échange réciproque, essentiel au maintien de la démocratie.

Bernard Ennuyer, docteur en sociologie,
Enseignant chercheur à l'Université Paris Descartes
Directeur d'un service d'aide à domicile.

Le Care, Bernard Ennuyer, Regard sur l'actualité n°366, décembre 2010.

ANNEXE 3

L'IDÉE DE SOLIDARITÉ A UNE HISTOIRE

Inventé sous la III^{ème} République pour repenser le lien social des nouvelles sociétés industrielles, socle des États providence, l'idée de solidarité revient en force aujourd'hui.

La « solidarité » est invoquée aujourd'hui comme une évidence. Elle donne son nom à des ministères et à des lois (SRU, PACS, RSA). Elle a acquis, jusque dans le traité européen, le statut d'un principe de droit. Partout en Europe les politiques sociales prennent le nom de politiques de solidarité. La société civile n'est pas en reste : les organisations et entreprises solidaires se multiplient. La solidarité est devenue une sorte d'auberge espagnole. Mais que veut-elle dire au juste ? S'agit-il d'un sentiment de sympathie qui nous porte à l'entraide, ou bien d'une réalité, celle de l'interdépendance entre tous les hommes, ou encore d'une valeur morale et même d'une obligation juridique ? D'où vient le succès de cette notion qui semble appelée à se substituer à la fraternité de notre devise ?

L'idée fut lancée dans la sphère politique à la fin du XIX^{ème} siècle par Léon Bourgeois, éphémère président du Conseil (de novembre 1895 à avril 1896) et futur prix Nobel de la paix. Dans un petit livre publié en 1896, *Solidarité*, le militant radical ne propose rien d'autre qu'une voie médiane entre les deux grandes causes qui divisent les sociétés, le libéralisme et le socialisme.

Il entend concilier deux exigences apparemment contradictoires, la liberté individuelle et la justice sociale. La thèse est convaincante : puisque chaque être qui arrive au monde retire des bienfaits de la vie sociale, il a de ce simple fait des obligations envers ses contemporains et ses successeurs. Dès lors qu'il accepte la vie collective et profite du patrimoine commun, chacun doit s'engager à concourir au paiement de la dette commune, à la mesure de ce qu'il a reçu.

La doctrine vise à justifier l'impôt progressif sur le revenu, la législation sur les assurances sociales et sur les retraites, ainsi que la mise en place de services d'intérêt général destinés à « accroître l'interdépendance mutuelle » selon l'expression du juriste Léon Duguit. Elle cherche surtout à donner un contenu à cette république radicale qui se veut anticollectiviste tout autant qu'antilibérale. Ce « socialisme libéral » selon les mots de son promoteur, refuse la résolution des conflits par la lutte des classes et opte pour la voie parlementaire. Il faut dire que Bourgeois est loin d'être l'inventeur de l'idée de solidarité. En réalité, elle a traversé tout le XIX^{ème} siècle. Les lendemains de la Révolution française sont taraudés par l'énigme de ce qui peut relier des individus désormais déclarés libres et égaux. Comment peser le lien entre ces individus « abstraits » indépendants et détachés de leurs appartenances traditionnelles (rappelons que la loi le Chapelier de 1791 a aboli les corporations) devant les révoltes ouvrières et le risque d'écclatement de la société des Lamennais, Pecqueur, Michelet et bien d'autres en appelant à « l'unité perdue du genre humain » et à l'harmonie universelle. Ils insistent sur la réalité de l'interdépendance entre tous les membres

de l'espèce humaine, interdépendance devenue plus flagrante avec la révolution industrielle et ces nouveaux « rails de fer » qui multiplient les échanges entre les hommes.

C'est un imprimeur progressiste, futur député à l'assemblée constituante de 1848, qui donne le nom de « solidarité » à cette loi d'interdépendance mutuelle (Pierre Leroux, *De l'humanité*, 1840). Il dit l'avoir emprunté au vocabulaire juridique (en droit romain, l'obligation *in solidum* désigne « l'engagement par lequel les personnes s'obligent les unes pour les autres et chacune pour tous ») dans le but de remplacer la charité, peu en phase avec les idées laïques et surtout impossible à « organiser ». Aussitôt le philosophe Charles Renouvier prédit une immense fortune à cette magnifique idée « à la fois humaine et divine ». Les chrétiens, d'ailleurs, ne tardent pas à revendiquer ce mot dans lequel ils reconnaissent le dogme de la rédemption collective, si bien résumé par la phrase de Saint Paul : « nous sommes tous membres d'un même corps ». La force de la notion est qu'elle récupère la tradition chrétienne en lui donnant les couleurs laïques. Providentielle ou naturelle, cette loi d'interdépendance nous indique la direction à suivre : nous devons être solidaires.

La notion est d'autant plus puissante qu'elle est attestée par les sciences. Les naturalistes insistent sur la coopération entre les organes de tout être vivant. Saint-Simon précurseur du socialisme, avait proposé d'étudier le corps social comme « un corps organisé », un corps dont aucun des organes ne peut vivre indépendamment des autres.

Mais la solidarité désigne-t-elle un fait ou bien un idéal ?, s'interrogent les économistes. « Laissons faire la solidarité naturelle », diront des libéraux comme Frédéric Bastiat, qui refusent toute intervention autoritaire sur le mécanisme des échanges. Cette solidarité écrase les faibles et doit faire place à une solidarité volontaire, répliqueront les autres (parmi lesquels l'économiste Charles Gide, libéral « repenté »)

Car la solidarité n'est pas toujours bonne. Il y a une solidarité dans le mal, celle des associations de malfaiteurs, celle de la propagation des injustices et des maladies. La solidarité qu'il s'agit de développer est une solidarité visant la justice, et destinée à rectifier les effets nocifs de la solidarité naturelle. Cette nouvelle solidarité, inspirée par l'expérience des sociétés de secours mutuels qui se sont développées depuis les années 1830, est à la recherche d'une organisation coopérative et mutualiste. Or les premiers sociologues, Alfred Fouillée (la science sociale contemporaine 1880) et Émile Durkheim (De la division du travail social 1893) soulignent que, dans des sociétés passées sous le régime du contrat, les individus sont de plus en plus autonomes, mais deviennent également plus étroitement dépendantes les uns des autres. Cette solidarité « organique », contractuelle et coopérative nécessite l'intervention de la puissance publique pour faire respecter la juste exécution des contrats. [...]

L'exposition universelle de 1900 fut placée sous l'invocation de la solidarité. Théoriquement, la solidarité n'a pas de frontières, comme le clame le député Alexandre Millerand à l'ouverture de l'exposition : elle a vocation à l'universel ; mais pratiquement, elle ne peut trouver ses conditions d'exercice que dans le cadre d'une communauté politique reposant sur la volonté de ses membres ; l'idée des premiers solidaristes repose sur une extension progressive du principe à toute la planète. Le problème se pose en des termes encore plus aigus aujourd'hui : quel peut être le cadre d'application de la solidarité à l'heure de la mondialisation ? Le retour vers les origines de l'idée ne donne pas la réponse à cette question cruciale. Mais elle pourrait au moins suggérer qu'il est possible – et plus que jamais nécessaire – de mener de front l'exigence de liberté et celle de justice, y compris à l'égard des générations futures. [...]

Marie-Claude Blais, Sciences humaines n° 223, février 2011

ANNEXE 4

La reconnaissance de notre dépendance comme fondement du sujet et de la cohésion sociale

Que vient donc révéler, en final, cette stigmatisation de la dépendance des personnes âgées, considérée comme quelque chose qui n'est pas bien, et qui pèserait sur la société, donc sur les autres individus ? C'est bien en terme de capacité et d'incapacité qu'est définie la dépendance bio-médicale. Or Alain Ehrenberg (1) nous explique de façon claire, que l'individu moderne aujourd'hui se définit par sa capacité à agir par soi-même, mais surtout à pouvoir prendre soin de la charge qu'il est pour lui-même comme le dit Pierre Pachet. On peut donc comprendre que si ce terme de dépendance, a été utilisé pour stigmatiser cette incapacité de certaines personnes vieillissantes à pouvoir prendre soin d'elles-mêmes, c'est pour affirmer la valeur dominante de l'individu qui doit être indépendant, « obligé d'être libre ».

Ne seraient aujourd'hui, véritablement individus sociaux à part entière que ceux qui s'assumer seulsc'est à dire personne, ou seulement comme le dit Norbert Elias (2), ceux qui grâce à leur position dominante,

masquent leurs multiples dépendances aux autres, rendues nécessaires par leur incapacité, comme celle de tout un chacun, à vivre par lui-même. La forme moderne du pouvoir serait donc l'indépendance affichée, alors qu'elle n'est qu'une autonomie relative à tout un circuit de dépendances plus ou moins contrôlées.

En clair, la dépendance des personnes vieillissantes est menaçante à deux niveaux. D'abord, elle menace l'idéologie dominante de la valeur individualiste portée par la société : un individu souverain et autonome tout seul, affranchi de la relation à Dieu et de la relation aux autres hommes. La dépendance est alors insupportable pour un collectif d'individus essayant à tout prix, malgré tout ce qu'on a pu lire ci-dessus, de ne pas vouloir voir l'échec de cette montée de l'individu, qui produit comme le dit Robert Castel (3) « des individus par défaut », voire une « invalidation sociale » des individus les plus faibles, les plus exposés dans l'évolution actuelle d'une société vers le démantèlement progressif des protections collectives et des droits sociaux.

Ensuite, cette dépendance, c'est à dire cette incapacité de certaines personnes vieillissantes à s'assumer toutes seules, vient rappeler, non plus au collectif des individus, mais à chacun d'entre nous, qu'elle est peu ou prou la sienne, quels que soient les masques qu'il utilise pour se protéger de cette évidence. Comme le dit Philippe Meire (4), « l'enjeu de ce débat sur la dépendance est donc bien le risque de voir les personnes âgées dépendantes traitées comme une charge relevant de l'intervention de l'État ou du marché, en occultant la dynamique même de l'échange et du don entre les personnes et les générations. Les mots ne sont pas innocents : réserver le concept de dépendance à la vieillesse, c'est risquer une nouvelle déchirure du lien social ».

À terme, comme le dit Norbert Elias, « il ne peut y avoir de société des individus, que par reconnaissance de la nécessaire solidarité entre eux. La solidarité est en effet la dépendance réciproque qui de fait s'exerce entre les individus liés entre eux » de telle sorte que ce qui arrive à l'un d'eux retentit sur l'autre ou sur les autres ».

En effet, « il ne peut y avoir un degré suffisant de satisfaction des objectifs individuels que si la structure sociale diversifiée que les individus forment et dont ils entretiennent le fonctionnement par leur propre action, est constituée de telle sorte qu'elle n'engendre pas constamment des tensions absurdes et destructrices entre les sous-groupes et les individus eux-mêmes ».

En fait, il semble n'y avoir qu'une possibilité, si on veut empêcher globalement que la notion de dépendance ne soit un vecteur d'exclusion des plus fragiles dans un premier temps, et à terme, de tous les individus. C'est la reconnaissance de cette dépendance, comme nécessaire relation à l'autre, comme fondement de notre existence.

(1)Alain Ehrenberg, sociologue français, né en 1950

(2)Norbert Elias, sociologue allemand, 1897-1990

(3)Robert Castel, sociologue français, né en 1933

(4)Philippe Meire, médecin psychiatre

Bernard Ennuyer, Les malentendus de la dépendance, de l'incapacité au lien social, Edition Dunod, collection Action sociale, Extraits, pages 296-297

ANNEXE 5

Quelques chiffres

- 5 millions de personnes handicapées en France, dont 2 millions de personnes à mobilité réduite. 30% des déficiences motrices sont d'origine accidentelle. *Communiqué du ministre délégué à la sécurité sociale, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à la famille, 9 février 2006.*
- 717 000 personnes perçoivent la prestation de compensation (DREES, 18/11/2009)
- 1 200 000 personnes reçoivent l'APA dont 61% vivent à domicile et 39% en EHPAD (DREES, 31/12/2010)
- Prévisions de l'INSEE fin 2010 : 8,9% de personnes de plus de 75 ans, en 2020, 13 millions de Français atteints de la maladie d'Alzheimer soit une personne de plus de 65 ans sur quatre.

- Quand ils sont seuls, les aidants déclarent plus souvent une fatigue morale que ceux qui ne le sont pas (86% contre 77%) . « Les aides et les aidants des personnes âgées » - études et résultats n° 142.DREES, novembre 2001.

Évolution de la population de la France métropolitaine de 1960 à 2060 (scénario central de projection)

Année	Population au 1 ^{er} janvier (en milliers)	Proportion (%) des					Solde naturel (en milliers)	Solde migratoire (en milliers)
		0-19	20-59	60-64	65-74	75		
		ans	ans	ans	ans	ans et +		
1960	45 465	32,3	51,0	5,1	7,3	4,3	298,9	140
1970	50 528	33,1	48,8	5,2	8,1	4,7	308,1	180
1980	53 731	30,6	52,4	3,0	8,3	5,7	253,3	44
1990	56 577	27,8	53,2	5,1	7,1	6,8	236,2	80
2000	58 858	25,6	53,8	4,6	8,8	7,2	243,9	70
2007	61 795	24,8	53,8	4,9	8,1	8,5	263,9	100*
2015	64 514	24,2	51,0	6,2	9,3	9,3	201,5	100
2020	65 962	23,9	49,6	6,0	11,0	9,4	173,2	100
2025	67 285	23,5	48,4	6,1	11,1	10,9	154,1	100
2030	68 532	23,0	47,5	6,0	11,1	12,3	142,1	100
2035	69 705	22,6	46,7	5,9	11,1	13,6	120,0	100
2040	70 734	22,4	46,6	5,3	11,1	14,7	82,4	100
2050	72 275	22,3	45,9	5,6	10,2	16,0	31,9	100
2060	73 557	22,1	45,8	5,4	10,5	16,2	+ 30,6**	100

*Solde migratoire issu de la projection.

** Chiffre pour l'année 2059. Les projections s'arrêtent au 1er janvier 2060. Le solde naturel de l'année 2060, différence entre les naissances de 2060 et les décès de cette année n'est donc pas projeté.

Champ : France métropolitaine.

Sources : Insee, estimations de population et statistiques de l'état civil jusqu'en 2007 et projection de population 2007-2060

Bénéficiaires de l'APA selon le degré de dépendance

En milliers

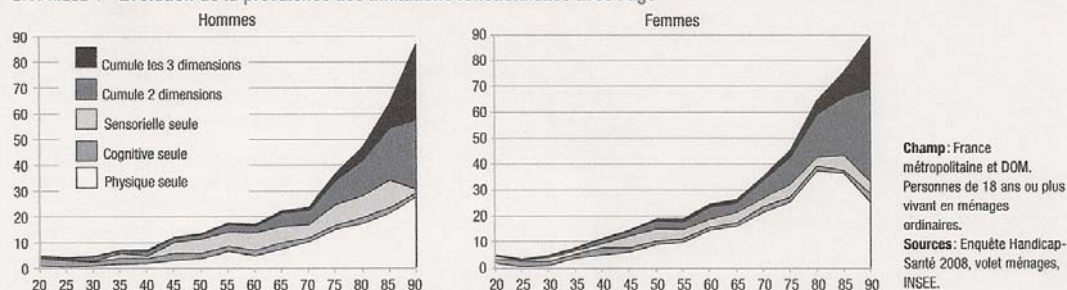
Au 31 décembre 2009			
GIR	À domicile	En établissements	Total

GIR1	18	69	87
GIR2	126	190	316
GIR3	151	69	221
GIR4	406	106	512
Ensemble	701		

Note : les 4 premiers groupes iso-ressources (GIR 1 à 4) de la grille nationale AGGIR ouvrent droit à l'allocation personnalisée d'autonomie (APA),
Champ : France.

Sources : Drees, enquête trimestrielle auprès des conseils généraux

GRAPHIQUE 1 • Évolution de la prévalence des limitations fonctionnelles avec l'âge



TABEAU 2 • Personnes déclarant des difficultés pour les soins personnels selon le type ou les combinaisons de limitations fonctionnelles (en % et en nombre)

Type de limitation fonctionnelle	Proportion (en %)		Nombre	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Sensorielle seule	1	2	8 000	14 700
Cognitive seule	5	6	22 900	24 100
Cognitive et sensorielle	5	6	6 700	4 800
Physique seule	23	17	257 600	474 900
Physique et sensorielle	26	26	94 700	161 700
Physique et cognitive	53	44	135 800	186 500
Les trois dimensions	64	57	149 400	203 600
Au moins une limitation fonctionnelle	20	20	674 900	1 070 300

Lecture : En présence de limitations fonctionnelles physiques et cognitives, 53 % des hommes et 44 % des femmes déclarent des difficultés pour les soins personnels (faire sa toilette, se nourrir, etc.), ce qui correspond à 135 800 hommes et 186 500 femmes.

Champ : France métropolitaine et DOM. Personnes de 18 ans ou plus vivant en ménages ordinaires.

Sources : Enquête Handicap-Santé 2008, volet ménages, INSEE.

L'état de santé de la population en France - Suivi des objectifs annexés à la loi de santé publique - Rapport 2009-2010

Rapport sur l'épreuve de synthèse

1-Résultats

Moyenne générale de l'épreuve : 06,8/20

Moyenne générale des admissibles : 07,61

Note la plus élevée : 17/20

2- Caractéristiques de l'épreuve

Objectif de l'épreuve

L'objectif de l'épreuve est de vérifier que le candidat est capable de mobiliser l'ensemble de ses connaissances en vue de l'étude d'une question issue du secteur des sciences et techniques médico-sociales.

Nature de l'épreuve

Cette épreuve nécessite de s'appuyer sur une culture sanitaire et sociale de niveau Master 2.

Il est attendu du candidat qu'il sache dégager un questionnement sous-tendu par le sujet conduisant à la formulation d'une problématique qui doit servir de fil conducteur à la composition du devoir.

L'argumentaire construit doit répondre à cette problématique en s'appuyant sur un corpus de connaissances actualisées issues du champ disciplinaire des sciences sociales et de la santé : droit, sociologie et psychologie, économie, histoire et géographie, santé publique, sciences politiques.

En aucun cas, il ne s'agit de rédiger une note de synthèse, ni de conduire une étude ou un commentaire de documents éventuellement proposés dans les annexes. L'épreuve est une composition argumentée. Toute paraphrase est à proscrire.

Le jury rappelle les critères d'évaluation :

- la maîtrise des connaissances, leur agencement, leur liaison ;
- la capacité à exploiter les documents éventuellement fournis ;
- l'aptitude à la réflexion et au raisonnement scientifique ;
- la capacité à dégager les concepts fondamentaux, la compréhension des contextes historiques politiques, économiques, juridiques, à mettre en évidence les politiques sociales et de santé publique, à identifier les dispositifs et les institutions ;
- la clarté et la rigueur de l'expression écrite et la composition.

L'épreuve exige de :

- se référer aux thématiques des programmes des filières ST2S, ESF et SP3S ;
- s'appuyer sur une bibliographie actualisée ;
- se positionner à un niveau Master 2.

Sur un plan méthodologique, le jury rappelle que le devoir doit être impérativement composé à l'aide d'une introduction, d'un développement et d'une conclusion clairement identifiables.

L'introduction permet d'inscrire le sujet dans un contexte, de poser la problématique et d'annoncer le plan.

Le développement du sujet doit être construit autour de la problématique qui ne saurait se limiter à une simple reformulation de l'énoncé. L'apport de connaissances est incontournable.

La composition ne doit pas se réduire à une simple juxtaposition de connaissances, mais elle doit conduire à une réflexion critique qui ne se limite pas à l'analyse des documents éventuellement proposés.

La maîtrise de la langue (orthographe, syntaxe et vocabulaire) est un prérequis indispensable.

3- Eléments attendus

Analyse de la consigne

Le sujet imposait une discussion dont la visée était d'ouvrir la réflexion sur l'évolution de la prise en charge de la dépendance en France.

Le jury a apprécié pour quelques copies la pertinence de la discussion intégrant le traitement des aspects évolutifs.

Maîtrise des connaissances

Le jury attendait :

- une approche conceptuelle de la dépendance sur un plan juridique, médical, philosophique, sociologique en lien avec l'autonomie ;
- une présentation des acteurs et de leurs rôles ainsi que la nature de la prise en charge ;
- un rappel des étapes historiques conduisant de la charité à la solidarité.

D'autres notions étaient également appréciées : protection sociale, risques sociaux, politiques sociales et médico-sociales, vieillissement, handicap...

L'ensemble de ces connaissances devait servir à étayer l'argumentation.

Problématisation

Le questionnement devait permettre de dégager les enjeux de l'évolution de la prise en charge.

Le jury a valorisé la présence d'une problématique centrale pertinente et cohérente et d'une démonstration au service de celle-ci.

Il est indispensable que les candidats se préparent à construire une problématique.

Identification et compréhension des aspects évolutifs de la prise en charge

Une mise en perspective de l'évolution des besoins, des réponses, des logiques et des principes était nécessaire.

Le jury rappelle l'importance de la maîtrise des connaissances pour opérer cette mise en perspective.

Aptitudes à la réflexion

L'analyse des choix opérés au regard des contextes devait permettre de discuter de leurs enjeux, intérêts et limites.

Qualités rédactionnelles

L'écriture doit être fluide et l'expression claire. La maîtrise de liens logiques facilite l'articulation des idées et des arguments. Le jury a évalué : l'orthographe, la syntaxe et la structuration. Une terminologie correspondant aux champs sanitaire et social est exigée.

Dans l'ensemble, la rédaction était satisfaisante. Cependant certaines copies étaient illisibles, avec une rédaction énumérative inappropriée

Seconde épreuve

ÉCRIT 2

ETUDE DUN SYSTEME, D'UN PROCEDE OU D'UNE ORGANISATION.

Durée : 5 heures – coefficient : 3

Sujet

L'Agence d'Aide à la Vie Quotidienne (ADAVQ) est une entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée (EURL), créée en 2007.

Elle assure des prestations diverses de services à la personne. Certaines sont des activités de services à la vie quotidienne dans le cadre d'un agrément simple (ménage, repassage, garde d'enfant...) ; d'autres sont des activités de services aux personnes âgées, handicapées ou dépendantes dans le cadre de l'agrément "qualité".

Cette structure se situe à proximité d'une grande agglomération urbaine d'environ 220.000 habitants.

L'ADAVQ a reçu son agrément qualité le 1er septembre 2007 pour 5 ans, soit jusqu'en août 2012. Mais, en mai 2011, la gestionnaire s'interroge sur l'intérêt d'une demande de certification auprès d'un des trois organismes habilités.

1.1. Comparer les deux dispositifs que sont l'agrément "qualité" et la certification, pour éclairer la gestionnaire dans son choix.

1.2 Préciser les modifications que devra apporter l'ADAVQ pour répondre aux exigences de la certification.

Dans ce contexte, l'ADAVQ prévoit en particulier d'améliorer sa démarche d'évaluation permanente.

2 Proposer, pour chaque domaine d'évaluation, les critères, ainsi que les méthodes et les outils d'évaluation.

L'une des démarches attendues pour obtenir la certification repose sur la gestion des réclamations des usagers.

3. Construire un outil de réclamation des usagers des services de l'ADAVQ. Préciser le protocole de gestion de ces réclamations.

LISTE DES ANNEXES.

Annexe 1 :

- *Arrêté du 24/01/2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément "qualité" – Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement.*

Annexe 2 :

- *Synthèse sur l'agrément "qualité" – Site du Gouvernement sur les services à la personne, [http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/agrements-\(1548\).cml](http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/agrements-(1548).cml)*

Annexe 3 :

- *Programme national pour le renouvellement de l'agrément qualité, 1er février 2010 – Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi ; Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville ; CNSA ; ANSP.*

Annexe 4 :

- *Tableau comparatif pour la certification ET Détail des caractéristiques certifiées – Document interne de l'ADAVQ.*

Annexe 5 :

- *Fiche descriptive de la structure ADAVQ – Document interne de l'ADAVQ.*

ANNEXE 1

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

8 décembre 2005

MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA COHÉSION SOCIALE ET DU LOGEMENT

**Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément
« qualité » prévu au premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail**

NOR : SOCF0512332A

Le ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement,

Vu le code du travail, et notamment ses articles L. 129-1, L. 129-2, L. 129-17 et R. 129-1 à R. 129-5 ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L. 311-3 à L. 311-5 et D. 312-6, D. 312-7 et D. 312-7-1 ;

Vu le code de la consommation, et notamment ses articles L. 113-3 et L. 121-21 et suivants,
Arrête :

Art. 1er. – Sont soumises aux dispositions du cahier des charges prévu au 5° de l'article R. 129-3 du code du travail les activités de services aux personnes à domicile mentionnées au premier alinéa de l'article L. 129-1, et exercées selon les modalités prévues à l'article L. 129-2 du code du travail, concernant :

- a) La garde d'enfants de moins de trois ans ;
- b) L'assistance aux personnes âgées de soixante ans et plus, aux personnes handicapées, ou aux autres personnes, dès lors qu'elles ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité, favorisant leur maintien à domicile.

Art. 2. – Sont considérés comme une activité d'assistance telle que prévue au *b* de l'article 1er :

- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilisation et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade, soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices, transport...);
- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs, et de la vie sociale, soutien des relations sociales, assistance administrative...) à domicile ou à partir du domicile.

Sont exclus de ces activités les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

Art. 3. – Sont considérées notamment comme « autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile », au sens du premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail, les personnes rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social.

Art. 4. – Ne sont pas soumises aux dispositions du cahier des charges les activités qui concernent uniquement les tâches ménagères, l'environnement ou le cadre de vie, lorsqu'elles ne sont pas associées à une des activités prévues à l'article 1er.

Art. 5. – Le cahier des charges, prévu à l'article 1er, annexé au présent arrêté est approuvé.

Art. 6. – Le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 24 novembre 2005.

JEAN-LOUIS BORLOO

ANNEXE 1 (suite)

ANNEXE AU CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'AGRÈMENT QUALITÉ PRÉVU AU PREMIER ALINÉA DE L'ARTICLE L. 129-1 DU CODE DU TRAVAIL

Préambule

Les termes suivants employés dans le présent cahier des charges renvoient à des concepts définis ci-après :

Le « gestionnaire » désigne le représentant légal de la personne morale qui sollicite l'agrément et gère les prestations au profit des bénéficiaires quel que soit le mode d'exercice (prestataire, mandataire, intérim).

Le « bénéficiaire » désigne la personne physique qui bénéficie du service aux personnes mis en place. S'agissant de la garde d'enfants, la notion de « bénéficiaire » ou de « personne » renvoie, en fonction du contexte, soit au(x) parent(s) de l'enfant, soit à l'enfant, soit au parent et à l'enfant.

Les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire ou les salariés mis à disposition du bénéficiaire par le gestionnaire.

Pour les services exerçant en mode mandataire, la notion de « contrat » s'entend du contrat conclu entre le bénéficiaire et le gestionnaire du service, à l'exclusion du contrat de travail signé entre le bénéficiaire et son salarié.

I. – Liste des activités relevant de l'agrément qualité

Les activités relevant de l'agrément qualité sont définies à l'article 1er de l'arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément qualité.

II. – Prescriptions générales

1. Les activités de service aux personnes à domicile relevant de l'agrément qualité se caractérisent par des interventions effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé ou de son handicap, et à son domicile. Les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens et la confidentialité des informations reçues.

2. Le gestionnaire garantit aux bénéficiaires auprès desquels il intervient l'exercice des droits et libertés individuels, conformément à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles. Le livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles est remis à chaque personne ou à son représentant légal, il comprend notamment la documentation mentionnée à l'article 7 du présent cahier des charges.

3. Ces actions ont une fonction sociale. En conséquence, le gestionnaire doit bien connaître le contexte local social et médico-social, correspondant au public auquel il s'adresse, afin de situer l'action de ses services en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs. A cette fin, le gestionnaire a pris connaissance notamment des dispositions du schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale concernant son champ d'intervention. Les gestionnaires connaissent :

- la répartition des compétences entre les différentes institutions concernées par le secteur dans lequel elles interviennent (conseils généraux, CAF, CRAM, caisses de retraite, municipalités, CCAS...) ;
- les différentes sources et conditions de financement relatives à leurs interventions ;
- les missions des services publics et des structures appelés à intervenir auprès du même public (services sociaux, services de PMI, commissions départementales d'accueil des jeunes enfants, équipements et services d'accueil des jeunes enfants, pour personnes âgées et personnes handicapées, maisons départementales des personnes handicapées, équipes médico-sociales de l'APA, CLIC, etc.).

4. Les prescriptions de ce cahier des charges constituent des références qualitatives que le gestionnaire met en oeuvre, selon ses propres choix d'organisation. Il lui appartient de définir et de mettre en oeuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions de façon à être en mesure d'assurer une prestation de qualité.

ANNEXE 1 (suite)

5. Le gestionnaire répond au présent cahier des charges soit en assumant avec ses moyens propres l'intégralité de la prestation, soit en s'associant avec d'autres structures pour y parvenir.

6. Le gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale créé à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles.

(Remarque : En mai 2007, remplacement du CNESMS par l'ANESM – Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux).

III. – Organiser un accueil de qualité

7. Le gestionnaire offre un accueil physique et un accueil téléphonique cohérent avec son offre de services. Il met à la disposition du public une documentation écrite, à jour, complète et précise sur son offre de service, sur les tarifs des prestations proposées, les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige. Les tarifs des prestations proposées sont affichés dans les lieux d'accueil du public.

8. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour, un numéro d'appel est communiqué au bénéficiaire pour l'ensemble des prestations proposées localement et un suivi des messages téléphoniques est organisé.

9. Le gestionnaire dispose de locaux adaptés, conformément à l'article L. 111-7 et L. 111-7-3 du code de la construction et de l'habitation. Ces locaux lui permettent d'assurer ses missions, en particulier la coordination des prestations et des personnels.

10. Le gestionnaire se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence.

IV. – Une proposition d'intervention individualisée

11. Une proposition d'intervention individualisée est élaborée par le gestionnaire avec le bénéficiaire :

- soit à partir d'un plan d'aide déjà élaboré par des équipes spécialisées ;
- soit à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins du bénéficiaire par le gestionnaire.

12. L'évaluation prend en compte la demande directe du bénéficiaire et les demandes de l'entourage, lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins.

13. Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en oeuvre. Dans le cas contraire, le bénéficiaire est orienté vers une structure adaptée.

14. La méthodologie d'intervention est adaptée au bénéficiaire (selon la situation, il convient de faire à la place, d'aider à faire ou d'apprendre à faire...).

15. La proposition d'intervention indique les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions.

16. Le gestionnaire fait connaître au bénéficiaire les financements potentiels et les démarches à effectuer.

V. – Clarté et qualité de l'offre de service

17. Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou pour tout bénéficiaire qui le demande. Cette disposition est affichée dans les lieux d'accueil du public. Le devis énumère les prestations, services, tâches qui seront réalisés et feront l'objet d'une facturation ultérieure. Le gestionnaire liste les documents laissés au bénéficiaire et joint un modèle de contrat type.

18. Tout abonnement et toute prestation donnent lieu à l'établissement d'un contrat écrit avec le bénéficiaire précisant la durée, le rythme, le type, le coût de la prestation et le montant restant à la charge du bénéficiaire.

19. À l'exception des cas d'urgence avérés, la formalisation de l'accord du bénéficiaire sur la prestation proposée et ses modalités est nécessaire. Cet accord est recueilli dans le cadre d'un contrat, avant l'intervention du gestionnaire.

ANNEXE 1 (suite)

20. Dans le cadre de prestations réalisées par démarchage, le bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation de 7 jours à compter de la signature du contrat conclu entre le bénéficiaire et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation.

21. Le gestionnaire établit une facturation claire et détaillée. Il adresse au bénéficiaire une attestation fiscale annuelle.

VI. – Les modalités de l'intervention

22. Le gestionnaire garantit la continuité des interventions y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés et leur bonne coordination.

23. Le bénéficiaire est informé des conditions générales de remplacement. Un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel y compris pendant les congés annuels.

24. Le gestionnaire assure lui-même ou, le cas échéant, fait assurer, par une structure dûment agréée ou autorisée, les activités prévues.

25. Le bénéficiaire est informé de l'identité des intervenants et de leur qualification. Le bénéficiaire peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance (1).

(1) Badge, carte professionnelle, moyen adapté pour les non-voyants, etc.

26. Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés. Le bénéficiaire est informé des changements éventuels.

27. Le suivi de chacune des prestations est assuré par un interlocuteur désigné au sein de la structure du gestionnaire et dont le nom est communiqué au bénéficiaire.

28. Les intervenants sont informés des besoins spécifiques du bénéficiaire. Le gestionnaire s'assure de la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...)

29. Les intervenants participent au dispositif de suivi individualisé de l'intervention. Ils font remonter au service les événements importants concernant le bénéficiaire et sont associés aux réflexions entraînant des modifications d'intervention.

30. Les intervenants sont associés à la coordination avec les autres intervenants.

31. Les intervenants respectent la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes.

32. Il est interdit aux intervenants de recevoir des bénéficiaires auprès desquels ils interviennent toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs.

33. Les gestionnaires contribuent à la prévention de la maltraitance, notamment par une information du public et une formation adaptée des intervenants. Lorsque cela s'avère nécessaire, le gestionnaire transmet un signalement aux autorités compétentes.

34. Les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échange de pratiques, les entretiens individuels...

35. Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en lien avec l'intervenant et le bénéficiaire et en accord avec le bénéficiaire. La définition de l'intervention fait l'objet d'une réactualisation au moins une fois par an.

36. Pour les prestations régulières réalisées au domicile du bénéficiaire, un cahier de liaison (ou un système équivalent) est tenu à jour.

37. Le gestionnaire gère les éventuels conflits entre les intervenants et les bénéficiaires.

38. En cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, le bénéficiaire peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles et annexée au livret d'accueil.

VII. – Le suivi et l'évaluation des interventions

39. Le gestionnaire organise le traitement des réclamations. Il tient à jour l'historique des interventions.

40. Il met en place des contrôles internes réguliers.

ANNEXE 1 (suite)

41. Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des bénéficiaires sur leur perception de la qualité des interventions.

42. Le gestionnaire transmet chaque année au préfet le bilan qualitatif et quantitatif prévu à l'article R. 129-4 du code du travail ; ce bilan fait notamment apparaître les moyens mis en oeuvre pour satisfaire au présent cahier des charges.

43. La charte de qualité prévue au 4° de l'article R. 129-3 du code du travail, pour les associations ou entreprises gestionnaires comportant plusieurs établissements, donne lieu de la part du gestionnaire à une évaluation et à des contrôles périodiques.

VIII. – Sélection et qualification des personnes mettant en oeuvre l'activité

44. Le gestionnaire s'assure des aptitudes des candidats à exercer les emplois proposés, il organise à cette fin son processus de recrutement.

IX. – Composition du dossier de demande d'agrément

Article R. 129-2 du code du travail :

48. La demande d'agrément, adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par voie électronique par le représentant légal de l'organisme gestionnaire, mentionne :

- la raison sociale de l'organisme ;
- l'adresse de l'organisme demandeur et, lorsque l'association ou l'entreprise comporte plusieurs établissements, celle de ses établissements ;
- la nature des prestations effectuées et des publics ou clients concernés ;
- les conditions d'emploi du personnel ;
- les moyens d'exploitation mis en oeuvre.

49. À la demande d'agrément est joint un dossier comprenant :

- les statuts de l'organisme ;
- les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en oeuvre ;
- un modèle de document prévoyant une information des clients et des usagers en matière fiscale et des services administratifs en matière statistique ;
- la liste des sous-traitants éventuels.

50. Les éléments joints au dossier et permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en oeuvre sont les suivants :

- une note décrivant les moyens mis en oeuvre concrètement par le gestionnaire pour répondre aux prescriptions du présent cahier des charges ;
- un modèle du livret d'accueil prévu au 2 du II, ou pour la garde d'enfants de moins de trois ans, un modèle de la documentation prévue au 7 du III ;
- un modèle du contrat prévu au 20 du V ;
- pour les organismes gestionnaires comportant plusieurs établissements, la charte de qualité prévue à l'article R. 129-3 du code du travail, ainsi qu'une note indiquant les modalités d'évaluation et de contrôle interne périodiques prévues ;
- un engagement écrit du gestionnaire à respecter les dispositions du présent cahier des charges qui lui sont applicables.

ANNEXE 2

Synthèse sur l'agrément « qualité » réalisée à partir du site du Gouvernement.

Renouvellement de l'agrément

L'agrément est délivré pour une durée de cinq années et il est renouvelable.

Les demandes de renouvellement d'agrément sont à formuler auprès de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi du lieu où se situe le siège social de l'organisme.

Elles doivent être déposées trois mois au moins avant la date d'expiration de l'agrément en cours, ce,

pour éviter l'éventualité d'une période d'activité non couverte par un agrément pendant la durée de l'instruction de la demande de renouvellement.

En effet, durant une période non couverte par l'agrément, l'organisme ne peut bénéficier ni faire bénéficier ses clients des avantages sociaux et fiscaux qui s'y attachent.

Cas particulier : Si l'organisme est certifié, le renouvellement de l'agrément est automatique dès lors que la certification couvre tout le champ des activités pour lesquelles il est agréé.

Contrôle des organismes agréés de services à la personne

Le contrôle des organismes de services à la personne relève de la compétence de plusieurs services déconcentrés de l'Etat :

- la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE),
- la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS)

Les contrôles visent à vérifier que les organismes remplissent bien les conditions requises pour l'obtention de leur agrément.

Il s'agit notamment de la nature et du périmètre des activités, du respect de la condition d'activité exclusive, de l'offre globale de services pour les activités soumises à cette obligation.

Pour effectuer ces contrôles, les services de l'État disposent du bilan d'activité des structures dont la fourniture est obligatoire et procèdent également à des contrôles aléatoires et ponctuels.

Tous les organismes agréés de services à la personne sont susceptibles d'être contrôlés selon ces modalités.

Par ailleurs, des contrôles spécifiques sont prévus pour les services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile des personnes âgées, handicapées et des familles fragilisées.

Ils sont effectués par les DDCS et les DIRECCTE pour les organismes ayant opté pour l'agrément ; par les DDCS et les services du Conseil général pour les organismes ayant opté pour l'autorisation.

Retrait de l'agrément

Une procédure de retrait de l'agrément peut être engagée à l'encontre d'un organisme qui ne remplit pas ou plus les obligations liées aux activités de services à la personne, notamment celle relative à la condition d'activité exclusive.

De même, s'il exerce d'autres activités que celles pour lesquelles il a obtenu son agrément ou ne transmet pas son bilan annuel.

Ou encore s'il ne respecte pas la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail.

La procédure de retrait d'agrément commence par une mise en demeure adressée par le préfet à l'organisme qui a quinze jours pour faire valoir ses observations et s'engager à mettre fin aux dysfonctionnements constatés et respecter ses obligations.

S'il ne le fait pas dans ce délai, le retrait de l'agrément est prononcé sous la forme d'un arrêté préfectoral.

L'organisme doit alors informer l'ensemble de ses clients du retrait de son agrément. S'il ne le fait pas, le préfet publie à ses frais un avis dans deux journaux locaux.

Dans le cas où l'organisme compte plusieurs établissements, le retrait de l'agrément peut ne concerner qu'une partie des établissements, les autres, en règle, pouvant poursuivre leur activité.

Toute décision de retrait d'agrément peut bien sûr faire l'objet d'un recours, gracieux, hiérarchique, administratif.

ANNEXE 2 (suite)

Les raisons pour s'engager dans une démarche de certification de services.

Pour les professionnels des services à la personne, il est nécessaire de maîtriser la qualité des prestations et de pouvoir la démontrer afin de se différencier sur le marché.

La démarche de certification de service est un outil de professionnalisation qui permet de :

- développer une relation de confiance avec le client,
- améliorer la qualité du service offert au client,
- mettre en place une organisation rigoureuse, sérieuse et pérenne,

- fédérer et mobiliser le personnel autour d'un projet commun,
- harmoniser les pratiques des intervenants et du personnel,
- fidéliser les clients et augmenter leur satisfaction,
- valoriser son image de marque dans le secteur,
- renforcer ses relations avec les partenaires (institutionnels publics, privés, les plateformes...),
- démontrer son professionnalisme,
- se différencier par rapport à la concurrence.

La certification de service est encadrée par le code de la consommation. C'est une démarche qui est validée par les consommateurs, les pouvoirs publics, les professionnels du secteur et des experts qualité. Elle apporte une garantie aux clients sur le niveau de service proposé.

Pour obtenir cette certification, valable pour une durée de 3 ans, l'organisme doit respecter la totalité des engagements définis dans le référentiel de certification de service.

Chaque année un organisme certificateur vérifie le respect de ces engagements.

Dans le secteur des services à la personne, il existe trois organismes certificateurs :

La marque NF Service "Services aux personnes à domicile".

Elle apporte :

- une garantie de qualité, de fiabilité et de sérieux du service fourni,
- une information actualisée et une relation contractuelle claire,
- la conformité du service aux engagements définis dans la norme "Services à la personne à domicile".

Plus de 245 structures (associations, entreprises ou Centres Communaux d'Action Sociale) prestataires sont titulaires de la marque.

La certification est une démarche volontaire, c'est la structure qui en fait la demande.

Elle s'obtient après un audit réalisé sur place qui permet de s'assurer de la qualité de la prestation et du respect des engagements.

L'organisme certifié valorise sa certification à travers le logo apparaissant sur sa documentation et le certificat affiché dans ses locaux.

Une fois la marque NF Service attribuée, des contrôles réguliers sont effectués.

La certification dispense de l'évaluation externe par la circulaire du 15 mai 2007 relative à l'agrément des organismes des services à la personne.

Elle contraint l'organisme à des engagements portant sur :

- Une éthique exigeante : Le respect du lieu de vie et de l'intimité, le respect de la culture et des choix de vie, la confidentialité des informations échangées.
- Une aide et un suivi personnalisés : Un accueil courtois et respectueux, une écoute attentive de la demande et une étude des besoins, un service adapté et élaboré avec l'utilisateur, une prise en compte de l'avis du client sur la qualité du service rendu.
- Des professionnels compétents : Des intervenants de confiance, sélectionnés et formés ; un interlocuteur privilégié qui répond aux questions ; une équipe qui assure la continuité du service.

ANNEXE 2 (suite)

Certification Qualicert – Marque de certification de services de la société SGS ICS.

Cette marque est attribuée aux structures dont les services fournis aux clients sont certifiés, c'est-à-dire conformes à des engagements définis dans un cahier des charges. Ces engagements vont au-delà de la réglementation du métier concerné et le cahier des charges est validé par un comité de certification indépendant dans lequel se trouvent des représentants des associations de consommateurs, des professionnels du secteur et des pouvoirs publics. Les entreprises certifiées sont auditées par SGS.

SGS ICS a élaboré en 1999 un référentiel spécifique pour les métiers des services à la personne. Il a été modifié en 2007, afin de tenir compte des évolutions du secteur. Il est reconnu par le plan Borloo et s'adapte à toutes les structures, entreprises ou associations quel que soit leur agrément : simple ou qualité.

La marque Qualicert permet aux professionnels de se différencier sur un marché très concurrentiel tout en améliorant la qualité de leurs prestations de services et aux particuliers de bénéficier d'un critère de sélection et d'un gage de confiance.

Certification QUALISAP – Bureau Veritas Certification.

Bureau Veritas Certification a travaillé en partenariat avec la FEDESAP (Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité) et des professionnels des services à la personne afin de proposer une certification sur-mesure, quelles que soient la structure et sa taille.

L'objectif de la certification QUALISAP est de vérifier, grâce à un audit, le respect des engagements (ou caractéristiques) clairement rédigés dans un référentiel, intitulé « Qualité de services des organismes exerçant des activités de services à la personne ». Validé par des professionnels, associations de consommateurs et pouvoirs publics (ANSP, DGCCRF, DGAS...), il recense cinq points essentiels, qui garantissent une prestation fiable, professionnelle et performante :

- Des moyens adaptés dans le respect de la déontologie métier et des bonnes pratiques professionnelles,
- Un accueil et une réponse transparente et sur mesure pour le particulier,
- La mise en œuvre d'une organisation qui permet d'assurer les prestations conformément aux engagements pris,
- Une politique de gestion des ressources humaines efficace,
- Un suivi de la qualité des prestations.

Ce référentiel est facile d'accès et adapté aux métiers des services à la personne. Il s'adresse à tous les organismes pour les activités relevant de l'agrément qualité ou de l'agrément simple.

La certification QUALISAP permet le renouvellement automatique de l'agrément.

REMARQUES :

La procédure par laquelle une association ou une entreprise agréée peut se lier à une enseigne et devenir productrice de services pour son compte, est appelée « référencement ». La procédure de référencement est propre à chaque enseigne. Elle repose sur les pratiques professionnelles du secteur, codifiées selon les normes Qualicert ou Afnor pour les services aux personnes.

L'annuaire des organismes agréés et le 3211 sont mis à la disposition des organismes agréés et des personnes recherchant un service à domicile. Si l'organisme renseigne sa fiche en détail, il apparaîtra automatiquement dans la liste des résultats de son secteur géographique, pour multiplier ses chances d'être contacté par des clients sans aucun investissement publicitaire.

Source : [http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/agrements-\(1548\).cmi](http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/agrements-(1548).cmi)

ANNEXE 3

Programme national pour le renouvellement de l'agrément qualité. **1er février 2010.**

- **Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi ;**
- **Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville ;**
- **CNSA – Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie ;**
- **ANSP – Association Nationale des Services à la personne.**

Les premiers agréments qualité, délivrés à partir de 2005, arriveront à renouvellement fin 2010.

Ce document est destiné aux services de l'Etat instruisant les dossiers ou concernés par l'agrément (directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, directions départementales des affaires sanitaires et sociales) ainsi qu'aux services des conseils généraux et aux organismes qui interviennent auprès des publics fragiles. Son but est de les mobiliser dès à présent autour d'un objectif commun : consolider la qualité de l'offre des services avant l'étape décisive que constituera ce renouvellement.

Ce programme d'actions met à la disposition de tous les informations nécessaires à une préparation au renouvellement dans de bonnes conditions. Il est élaboré sur les bases de la réglementation actuelle. Une circulaire rappellera ultérieurement l'ensemble des exigences relatives à l'agrément qualité et la procédure de renouvellement (document de demandes, pièces justificatives, ...).

Durant les cinq dernières années, les politiques publiques en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ont confirmé l'inscription au titre de leurs priorités du développement d'une offre de service à domicile de qualité, permettant de respecter le choix des personnes de vivre à domicile, tout en prenant en compte la spécificité de leurs besoins (Loi handicap du 11 février 2005, Plan solidarité grand âge 2007-2012 et Plan Alzheimer 2008-2012). La qualité attendue de l'offre des services passe par la professionnalisation et la qualification du personnel, le développement d'une culture de l'évaluation, l'inscription des structures dans des démarches qualité et enfin par la prévention de la maltraitance.

Dans le même temps, des objectifs convergents et complémentaires en faveur de la qualification des salariés et de la valorisation des métiers ont été poursuivis dans le cadre des politiques sociales et de l'emploi (Plan de développement des services à la personne 2005, Plan des métiers au service des personnes âgées lancé en mars 2008, plan des métiers de la petite enfance lancé en décembre 2008 et Plan II des services à la personne lancé en mars 2009).

L'évaluation applicable aux établissements et services sociaux et médico-sociaux devient une réalité avec la publication en 2008 et 2009 par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) d'un certain nombre de procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Conscients de ces enjeux, la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS), la Direction générale de l'action sociale (DGAS), la Caisse nationale de la solidarité pour l'autonomie (CNSA) et l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) ont décidé d'unir leurs efforts pour contribuer à l'amélioration de la qualité de l'offre de services destinée aux publics vulnérables par l'élaboration, la mise en place et le suivi d'un programme national pour le renouvellement de l'agrément qualité.

ANNEXE 3 (suite)

Les agréments délivrés sur la base de la nouvelle réglementation issue de la loi no 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale seront renouvelés à partir de l'année 2011. Le renouvellement de l'agrément qualité délivré aux organismes qui interviennent auprès des publics fragiles, concernera en 3 ans (2011, 2012 et 2013) plus de 7 000 organismes (Annexe A). Il s'agit d'une étape décisive, qui permettra d'évaluer comment et dans quelle mesure les dispositions du cahier des charges de l'agrément qualité sont réellement mises en œuvre par les opérateurs après 5 ans d'exercice.

Les signataires visent par ce programme à consolider la qualité de l'offre de services en direction des publics vulnérables bien en amont de l'échéance de l'agrément.

Ce programme se traduit par des actions concrètes :

- Clarifier les dispositions du cahier des charges donnant lieu à des divergences d'interprétation,
- Faire connaître les dispositions propres au renouvellement de l'agrément qualité applicables aux organismes certifiés et aux organismes relevant du droit d'option,
- Faire connaître aux organismes agréés les dispositifs d'appui mobilisables ;

Et par une méthode de travail, la concertation :

- 1- Impulser une déclinaison locale de ce programme,
- 2- Associer les têtes de réseau à sa mise en œuvre,
- 3- Assurer le suivi du programme au niveau national.

Pour prétendre au renouvellement de leur agrément, les organismes doivent tous répondre aux exigences du cahier des charges. Ils doivent déposer leur dossier de demande de renouvellement trois mois au moins avant le terme de la période d'agrément. L'avis du Président du Conseil général du siège social de l'organisme ou du lieu d'implantation des établissements est sollicité par le Préfet de la même manière que lors de la délivrance de l'agrément.

Les organismes disposant d'une certification.

Ces organismes bénéficient d'un renouvellement automatique de leur agrément délivré au vu d'une certification effective et en cours de validité (article R.7232-9 du code du travail).

Il est indispensable toutefois de préciser ce que recouvre le terme de « certification ». Il s'agit d'une démarche volontaire de l'organisme qui s'inscrit dans le cadre général de la certification de service, telle qu'elle est prévue par le code de la consommation (articles L. 115-27 à L. 115-31 et articles R 115-1 à 115-3). Ce sont des certifications de conformité à un référentiel définissant les caractéristiques que doit présenter un service et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques. L'élaboration du référentiel de certification incombe à l'organisme certificateur qui recueille les points de vue intéressés. La certification est délivrée, après un contrôle externe ou audit, par un organisme certificateur bénéficiant d'une accréditation par l'instance nationale d'accréditation. L'agrément est renouvelé dès lors que le champ de la certification recouvre l'intégralité de l'activité faisant l'objet de l'agrément.

A l'heure actuelle seules les certifications AFAQ/AFNOR-NF services, SGS Qualicert et Bureau Veritas Certification / Qualisap répondent à cette définition et ouvrent droit à un renouvellement automatique de l'agrément pour tous les organismes agréés et à une dispense de l'évaluation externe pour les organismes relevant du droit d'option.

ANNEXE 3 (suite)

La préparation au renouvellement et les dispositifs d'appui mobilisables (Annexe D).

L'Agence nationale des services à la personne soucieuse de permettre à tous les organismes agréés de se préparer à satisfaire aux critères requis pour le renouvellement de leur agrément met à leur disposition début 2010 un outil d'auto-positionnement ou auto-diagnostic. Cet outil interactif est destiné à leur permettre de repérer très précisément dans quelle mesure ils répondent (concrètement et non plus sur dossier) aux exigences de l'agrément et d'identifier les écarts éventuels entre le niveau requis et leur niveau réel.

Il leur appartiendra alors de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux conditions. Selon les écarts constatés, il peut s'agir de mesures très simples, par exemple, l'adoption d'un contrat plus explicite proposé aux clients, l'affichage des tarifs etc. Il peut s'agir d'actions de formation ou d'inscription de salariés dans une démarche de validation des acquis de l'expérience, il peut s'agir aussi de rationaliser l'organisation du service ou de mutualiser les moyens ou les ressources humaines avec d'autres organismes.

Signataires

- *Pour la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services : La Directrice générale adjointe – Catherine GRAS.*
- *Pour la Direction générale de l'action sociale : Le Directeur général – Fabrice HEYRIES.*
- *Pour l'Agence nationale des services à la personne : Le Directeur général – Bruno ARBOUET.*
- *Pour la Caisse nationale de la solidarité pour l'autonomie : Le Directeur – Laurent VACHEY.*

ANNEXE 4

Tableau comparatif pour la certification et Détail des caractéristiques certifiées.

TABLEAU COMPARATIF POUR LA CERTIFICATION				
	VERITAS	AFNOR	SGS (1)	
Prix	2900€	5906€	8434€	
Durée certification	3 ANS	3 ANS	3 ANS	
Durée d'audit	2 JOURS	1.5 JOUR	2.25 J/H	
Procédure	- Étude des pièces et programmation de l'audit de certification. - Audit de certification. - Délivrance de la certification pour 3 ans. - Audit annuel de suivi. - Justification d'un système qualité. - Autorisation administrative à jour - Garantie d'une assurance professionnelle à jour. - Ancienneté de l'exercice professionnel. - Arrêté préfectoral donnant l'agrément, précisant le N° d'agrément datant de moins de 5 ans et la zone géographique concernée. - Dossier de demande d'agrément. - Dernier bilan annuel envoyé à la DIRECCTE de l'année écoulée. - Dossier commercial de l'organisme concernant le livret d'accueil et précisant la charte qualité. - Pour les organismes mandataires, justification de toute exclusion d'exigence dans le périmètre de certification.	- Étude de la recevabilité du dossier. - Mise en œuvre des contrôles d'administration. - Évaluation des résultats et décision de certification. - Autorisation d'exercice et d'agrément. - Questionnaires 1 et 2 de l'enquête de satisfaction. - Livret d'accueil. - Devis. - Contrat. - Dossier qualité. - Copie d'un contrat de travail et ses avenants signés par le salarié et trois bulletins de salaires. - Documentation sur l'offre de services aux personnes à domicile et de soins infirmiers à domicile (SSIAD). - Certificat ISO 9001.	- Instruction du dossier de demande. - Réalisation d'un audit de certification. - Décision du comité médico-social de certification. - Fiche de renseignement donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit. - Lettre d'engagement à respecter les règles de la Certification de Services et les caractéristiques définies dans le référentiel.	
Pièces à joindre				(1) <i>Organisme non retenu par ADAVQ pour des raisons financières.</i>
LES DIFFICULTÉS				
	VERITAS	AFNOR		
	- Mettre en place une politique déontologique de respect de la personne (charte, livret d'accueil, plaquette commerciale, règlement intérieur, entretien, preuve de sensibilisation comportant les différents points cités et preuve des actions de prévention). - Mettre en œuvre une logique autour de l'intervention. - Assurer un accueil personnalisé et cohérent (locaux accessibles aux personnes handicapées), mise en place d'un numéro d'urgence et d'un planning d'astreinte. - Chiffrer toute solution proposée par élaboration d'un devis. - Établir un mode de facturation claire. - Présenter le personnel au client avant son intervention. - Pratiquer une procédure de recrutement adaptée. - Mettre en œuvre une politique de gestion des compétences (formation, réunion, entretien individuels et annuels d'évaluation). - Employer un personnel intervenant qualifié. - Gérer les conflits avec les clients et bénéficiaires. - Suivre des interventions - Assurer des contrôles internes réguliers (par téléphone, à domicile, lors du renouvellement du contrat). - Mettre en œuvre une enquête annuelle auprès de bénéficiaires sur la qualité des interventions.	- Présenter les locaux et les activités, décrire les modalités d'organisation, à l'accueil du client. - Analyser la demande, avec un document d'aide à l'évaluation. - Définir les modalités d'élaboration du projet d'intervention (qui fait quoi, quand, et comment?). - Mettre en œuvre les dispositions d'organisation et assurer une traçabilité de l'application. - Assurer une évaluation de la qualité du service perçue par le client (transmission, questionnaire). - Définir les méthodes utilisées par entité pour améliorer le service. - Définir les critères de recrutement, les modalités de suivi et d'accompagnement du personnel. - Gérer les réclamations des clients. - Gérer la sous-traitance : établir une liste des sous traitants ayant un rôle dans la mise en œuvre du service en distinguant les habituels, des ponctuels. - Établir les fiches de poste de toutes les personnes (intervenants). - Tenir à jour la liste des formations suivies par le personnel et le plan de formation. - Tenir à jour les dossiers des salariés (CV, expériences professionnelles...). - Définir son système de classement des dossiers clients et des dossiers du personnel.		

DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES.

UN MODE DE FONCTIONNEMENT VIS-A-VIS DU RESPECT DES PERSONNES.

L'organisme gestionnaire met en place une politique déontologique de respect de la personne :

1. L'organisme doit établir une charte déontologique soucieuse de l'établissement d'une relation de confiance et de dialogue entre les intervenants et le bénéficiaire ainsi que son entourage, en application des droits fondamentaux du respect de l'individu. (Preuve : Charte déontologique)

2. L'organisme établit un livret d'accueil. Il décrit les éléments suivants :

- La déontologie (reprise de la charte),
- L'offre de service,
- Les financements potentiels,
- Les démarches à effectuer,
- Les recours possibles en cas de litige avec le bénéficiaire. (Preuve : Livret d'accueil)

3. L'organisme gestionnaire établit une plaquette commerciale mentionnant, entre autres, la charte déontologique et le livret d'accueil. (Preuve : Plaquette commerciale)

4. L'agence établit un règlement intérieur qui doit mentionner l'engagement au respect de la déontologie. Il mentionne également l'existence de la charte déontologique et du livret d'accueil.

L'organisme gestionnaire s'assure que le personnel est sensibilisé et respecte les engagements de la charte déontologique, du règlement intérieur (si applicable), la confidentialité des informations reçues, l'interdiction de recevoir des biens, dons et legs de la part du bénéficiaire et la relation avec un interlocuteur privilégié désigné. (Preuve : Règlement intérieur)

Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité : L'organisme contribue à la prévention de la maltraitance.

UNE CONNAISSANCE DU CONTEXTE CORRESPONDANT AU PUBLIC VISE.

L'organisme gestionnaire connaît le contexte correspondant au public visé :

1. Il doit pouvoir connaître le contexte correspondant au public visé. (Preuve : Entretien, documentation à disposition).

Il connaît :

- Type de services ;
- Clientèle visée ;
- Positionnement par rapport au prix.

2. Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité : L'organisme gestionnaire doit être sensibilisé au contexte social et médico-social correspondant au public visé.

Il connaît :

- La répartition des compétences dans les institutions concernées (Conseil général, par ex. les schémas départementaux gérontologiques... ; CAF ; CARSAT ; caisses de retraite ; Municipalités ; CCAS ; Centre local d'information et de coordination gérontologique – CLIC...) ainsi que les contacts associés ;
- Les missions des institutions concernées ;
- Les principales sources et conditions de financement, ex : APA, allocations aux personnes handicapées, allocations de garde, PAJE (Prestation d'Accueil Jeune Enfant).

LE RESPECT, LA RELATION DE CONFIANCE ET LA CAPACITE A ORGANISER LES INTERVENTIONS EN RESPECT DES BESOINS DE LA PERSONNE Y COMPRIS DANS L'URGENCE.

L'organisme gestionnaire met en œuvre une organisation seul ou en s'associant avec une autre structure, afin de réaliser et suivre les interventions :

Il met en œuvre une logistique autour de l'intervention :

Mise en place d'une organisation permettant de gérer, planifier et suivre les interventions y compris:

- En cas de situation d'urgence,
- En cas de remplacement de l'intervenant,
- Les samedis, dimanches et jours fériés.

(Preuve : Entretien avec le personnel ; Contrat ou convention de sous-traitance ; Procédure de gestion, planification, suivi des interventions)

Prise en compte des recommandations de bonnes pratiques :

Caractéristique et critère supplémentaires pour la certification Agrément qualité : L'organisme gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'ANESM. (Preuve : Entretien prouvant la bonne connaissance et la prise en compte des recommandations dans les pratiques de l'organisme).

UN ACCUEIL DE QUALITE.

Un accueil personnalisé et assuré, en cohérence avec l'offre de services :

1. Le livret d'accueil est disponible pour le client.
2. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7 sur une plage horaire de 7 heures par jour. Un numéro d'appel est communiqué au client.
3. Un suivi des messages téléphoniques est assuré par un répondeur en dehors des horaires d'accueil téléphonique et en cas d'indisponibilité du personnel d'accueil.
4. Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité : Accueil physique assuré dans des locaux adaptés ; Livret d'accueil disponible pour le client dans ces locaux ; Si indisponibilité ou hors des horaires, numéro d'urgence communiqué au client ou renvoi d'appel organisé.

UNE ANALYSE DU BESOIN.

L'organisme gestionnaire réalise une analyse du besoin de la (ou des) personne(s) :

L'organisme réalise un document d'analyse du besoin et de prise de commande. Il doit comporter une évaluation individualisée prenant en compte le besoin de la ou des personne(s) et les délais de réalisation.

Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité : Le document d'analyse du besoin doit comporter une évaluation globale et individualisée. Cette évaluation peut être réalisée lors d'une visite au domicile de la personne aidée, dans tous les cas elle doit être proposée. Elle comprend notamment :

- Le besoin et le cadre de vie de la personne ;
- Le besoin de la famille, le cas échéant ;
- Le plan d'aide (ex : APA, PAP, CARSAT, PCH, Mutuelle, CG...) ;
- D'autres interventions nécessaires et le contexte familial.

LA PROPOSITION D'UNE SOLUTION.

L'organisme gestionnaire apporte une réponse au bénéficiaire, y compris extérieure :

L'organisme réalise une étude de faisabilité.

Il détermine : - Les capacités d'intervention ; si prise en charge réalisée par l'organisme gestionnaire, la méthodologie d'intervention et les tâches à effectuer sont précisées ;

- L'orientation vers une structure adaptée si nécessaire ;
- Le financement.

DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS CLAIRS ET RESPECTUEUX DE LA LEGISLATION.

L'organisme gestionnaire chiffre la solution proposée :

L'agence réalise un devis conforme à la réponse proposée, ainsi qu'une étude de faisabilité.

L'organisme gestionnaire formalise l'accord du client grâce à un contrat à l'exception des cas d'urgence avérés :

L'agence contractualise par écrit avec le client bénéficiaire avant l'intervention, sauf en cas d'urgence (notamment pour les gardes occasionnelles par les organismes mandataires et pour les gardes de mise à disposition dans le cas de l'agrément qualité).

En cas d'urgence, le contrat peut être réalisé dans un délai de 3 jours maximum après l'intervention.

Pour un contrat supérieur à 150 euros l'organisme détermine :

- ❖ Les conditions de contractualisation,
- ❖ Le support documenté : le contrat,
- ❖ Le lieu de la signature,
- ❖ Les conditions générales de vente.

Dans le cas d'un démarchage, l'organisme gestionnaire mentionne le droit de rétractation et les conditions de mise en œuvre.

Une facturation claire :

L'organisme gestionnaire réalise une facturation claire conforme au devis et au contrat.

DES INTERVENANTS IDENTIFIES.

Le personnel est identifié avant l'intervention auprès du client et se présente avec un signe de reconnaissance :

L'organisme mentionne l'identification de l'intervenant au client bénéficiaire avant l'intervention.

L'intervenant se présente chez le client bénéficiaire avec un signe adapté notamment pour les personnes mal voyantes.

(Preuve : Vérification que le client bénéficiaire a connaissance de l'identité de l'intervenant lors d'entretiens avec le personnel, par un badge, une carte, l'accompagnement lors du premier rendez vous le cas échéant, ou tout autre moyen adapté).

UN SUIVI INDIVIDUALISE RIGoureux DES INTERVENTIONS QUI PERMET D'ASSURER LA PRESTATION.

L'organisme gestionnaire met en place une organisation permettant d'assurer les prestations conformément aux engagements pris :

Un interlocuteur client est désigné pour le suivi du contrat et des interventions concernant un ou des client(s) bénéficiaire(s). Il gère le dossier client contenant les informations relatives à celui-ci, notamment les besoins spécifiques et les tâches à accomplir auprès du client bénéficiaire. Cet interlocuteur est en mesure d'orienter le bénéficiaire vers un référent en charge du suivi du planning et/ou des réclamations, s'il n'est pas en charge lui-même de ces missions. Il définit les modalités de suivi du dossier en accord avec les besoins du bénéficiaire. Ces modalités sont revues annuellement.

L'organisme met tout en œuvre pour permettre la stabilité des intervenants auprès du bénéficiaire. Les intervenants sont informés de la revue des besoins du client et sont parties prenantes dans le suivi du client. Les flux d'information provenant et à destination des intervenants sont décrits et respectés, y compris si plusieurs intervenants interviennent dans le dossier. Un cahier de liaison est mis en place pour les prestations régulières, il permet notamment la transmission de consignes.

(Eléments de preuve : - Entretien avec l'interlocuteur ;

- Fiche de poste ;

- Mode d'affectation des interlocuteurs et de leurs remplaçants le cas

échéant ;

- Vérification de la gestion de ces éléments par le(s) référent(s) ;

- Affectation des intervenants (planning, remplaçants le cas échéant, turn-

over...);

- Participation des intervenants, entretiens avec les interlocuteurs et description des flux, cahier de liaison renseigné...)

intervenants,

Un processus de recrutement adapté :

L'organisme met en œuvre une procédure de recrutement adaptée qui permet d'avoir du personnel qualifié et qui doit comprendre :

- Un entretien en face à face,
- L'examen du CV,
- L'examen des références (dans le CV par exemple),
- La description de fonction,
- La liste des tâches liées au poste,
- Les critères de sélection pour le poste requis.

L'organisme gestionnaire met en œuvre une politique de gestion des compétences :

L'organisme gestionnaire met en place pour les intervenants :

- ❖ Une formation d'adaptation au poste de travail (lors de la prise de poste) ;
- ❖ Une formation continue identifiée, prise en compte et réalisée dans un plan de formation annuel ;
- ❖ Des réunions d'échange de pratiques ;
- ❖ Des entretiens individuels et annuels d'évaluation ;
- ❖ Des entretiens professionnels (réglementairement tous les 2 ans), pouvant être réalisés avec l'entretien individuel annuel.

Un personnel intervenant qualifié :

Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité – Selon les tâches confiées, les intervenants répondent à l'une des exigences suivantes :

- Titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'État ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ;
- Disposant d'une expérience professionnelle de 3 ans dans l'activité concernée et d'une formation qualifiante relative à cette activité (réalisée ou figurant au plan de formation) ;
- Bénéficiant d'un contrat aidé par l'État assorti d'une expérience dans l'activité concernée ou d'une formation qualifiante (formation réalisée ou figurant au plan de formation) ;
- Bénéficiant d'une formation en alternance et d'une formation qualifiante dans l'activité concernée (réalisée ou figurant au plan de formation) ;
- Bénéficiant d'une formation d'adaptation à l'emploi et d'une formation qualifiante dans l'activité concernée (réalisée ou figurant au plan de formation).

Un personnel d'encadrement qualifié :

Le personnel encadrant est qualifié et répond à l'une des exigences suivantes :

- Titulaire d'un diplôme, certificat ou d'une expérience professionnelle accompagnée d'une démarche professionnalisante,
- Titulaire d'un titre délivré ou homologué par l'État ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles dans le cas de l'agrément qualité.

Il dispose également de compétences managériales qui permettent :

- D'assurer le fonctionnement de la structure,
- De coordonner les interventions

L'organisme gestionnaire gère les conflits avec les clients bénéficiaires :

L'organisme gestionnaire met en place un processus de gestion des conflits entre la structure (ex : intervenants,...) et les clients bénéficiaires.

L'organisme bénéficiaire peut faire appel à une personne qualifiée (exemple : liste arrêtée par le préfet) en cas de conflit non résolu. A défaut de liste arrêtée par le préfet, une personne est définie conventuellement par les parties.

ANNEXE 4 (suite)

L'organisme réalise un suivi des interventions :

L'organisme dispose d'un système de traçabilité de sa relation au bénéficiaire (devis, planification, interventions réalisées, etc.).

Il traite tous types de réclamations écrites et orales en provenance des clients bénéficiaires ou de leur famille, des prescripteurs ou des financeurs (Conseil Général, CCAS...)

La personne ou l'organisme ayant émis la réclamation est informée de la prise en compte de celle-ci sous trois jours.

L'organisme met en place un processus de remontée d'information et sa traçabilité concernant la ou les réclamation(s) émise(s) ou l'amélioration continue.

Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.

L'organisme met en place des contrôles internes réguliers :

Pour les prestations régulières de plus de six mois, l'organisme met en place un contrôle des interventions et de la prestation globale ; par exemple : par téléphone, chez les bénéficiaires ou lors du renouvellement du contrat.

S'il y a plusieurs établissements et dans le cadre d'une certification multi-établissements, l'organisme met en œuvre un processus d'audit interne annuel concernant la mise en œuvre du présent référentiel.

Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.

L'organisme met en œuvre une enquête annuelle :

L'organisme réalise une fois par an une enquête auprès des bénéficiaires sur leur perception de la qualité des interventions.

Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.

Source : Document interne ADAVQ – Agence d'aide à la vie quotidienne.

Fiche descriptive de la structure ADAVQ – Document interne ADAVQ.

RUBRIQUES	ELEMENTS DE PRESENTATION DE LA STRUCTURE
Dénomination	Agence D'Aide à la Vie Quotidienne (ADAVQ)
Situation géographique - Accessibilité	L'ADAVQ se situe à proximité d'une grande agglomération urbaine d'environ 220.000 habitants. L'accueil s'effectue de 9h00 à 12h30 et de 14h à 17h30 dans les locaux ou par téléphone. La société se trouve à proximité de moyens de transports variés que sont le bus ou le tramway. Les locaux sont anciens et accessibles après avoir franchi quelques marches (soutis de conformité aux règles d'accessibilité aux locaux pour les personnes handicapées). (Source : Livret d'accueil)
Historique	La structure a été créée en 2007 et a obtenu l'agrément qualité délivré du 1er septembre 2007 au 31 août 2012 pour les prestations de services envers des publics fragilisés, tels que : les enfants de moins de trois ans, les personnes âgées, handicapées ou dépendantes - Elle dispose également de l'agrément simple pour les services suivants : ménage, repassage, garde d'enfants de plus de trois ans, soutien scolaire, etc... (Source : Arrêté d'agrément Qualité "ADAVQ" n° 2007-2.33.57)
Organisation	<u>Une Gérante - Gestionnaire</u> : Madame D. formation universitaire sanitaire et sociale et DESS Gestion administrative des entreprises (IAE) - Missions : Assurer la gestion comptable de la structure (facturation) ainsi que la gestion informatique, gérer le personnel (recrutement, entretien annuel d'évaluation), mettre en œuvre une démarche qualité. La gérante (gestionnaire) se sensibilise au fur et à mesure au contexte social et médico-social correspondant au public visé dans la commune d'exercice. Mais la connaissance de ce contexte n'est pas encore optimale. <u>Un(e) responsable de secteur</u> : Placé(e) sous la responsabilité de la gérante de la société - Qualification Bac +3, niveau III - Missions : Contribuer à l'organisation des prestations de services à la personne, soit : Organiser les plannings en fonction des salariés et des usagers, coordonner les nouvelles prises en charge, assurer une démarche qualité, gérer le personnel, gérer les urgences, accueillir et informer le public. <u>Un(e) assistant(e) responsable de secteur</u> : Bac+3, niveau III - Missions : Secondar la gérante et le (la) responsable de secteur, soit : assurer l'accueil et l'information du public, assurer une démarche qualité, gérer les stagiaires en formation, concourir aux missions de la responsable de secteur, concourir aux missions de la gérante, gérer le personnel, participer à la gestion administrative. <u>Des intervenants</u> : 35 intervenants à domicile soit 18 équivalents temps plein (qualification : Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale, BEP Carrières Sanitaires et Sociales avec expérience, BEP Services à la personne, Bac professionnel Services en Milieu Rural, Bac professionnel Services de Proximité et Vie Locale ...) - Missions de l'auxiliaire de vie : aider à la toilette, à l'habillage, à la prise des repas, aux transferts, aux tâches domestiques, au lever et au coucher Missions de l'auxiliaire parentale : prendre en charge tous les aspects matériels : lever, coucher, toilette, change, confection et prise des repas, réalisation d'activités ludiques de socialisation et d'accompagnement, accompagnement dans les activités extrascolaires... Depuis 2007, aucune formation n'a été demandée par un intervenant dans le cadre de l'entretien annuel d'évaluation. L'ADAVQ n'a mis en place aucune action de sensibilisation à la prévention de la maltraitance contrairement aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'ANESM. (Source : fiches de poste de la structure)
Statut juridique	EURL (modification des statuts le 13 janvier 2011 – Précédemment SARL). (Source : Statuts déposés le 1er octobre 2007 modifiés le 15 janvier 2011)
Missions	Fournir des prestations de services à la personne de qualité et adaptées aux besoins de l'usager. Ces prestations peuvent s'effectuer selon deux modes : prestataire et mandataire. Dans le mode prestataire (90% de son activité), l'ADAVQ est l'employeur de l'intervenant. Elle fournit et facture une prestation de service. Dans le mode mandataire, le client est l'employeur de l'intervenant. L'ADAVQ assure le recrutement, le suivi et les formalités administratives, les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi du salarié. (Source : Livret d'accueil de la structure)
Financement	Selon les services réalisés, le tarif varie. Selon la situation de l'usager plusieurs financements sont possibles : Pour l'ensemble des services à domicile, l'utilisation du CESU (Chèque emploi-service universel) est possible. Pour les enfants : la PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) est un complément du libre choix de mode garde attribué par la CAF (Caisse d'Allocations Familiales) versé sous certaines conditions notamment de ressources, d'âge de l'enfant et du statut de la personne employée. Pour les 60 ans et plus : l'APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) versée par le Conseil général sous certaines conditions relatives entre autres à la perte d'autonomie nécessitant une aide pour les actes essentiels de la vie (le montant maximum mensuel varie selon le GIR (Groupe Iso-Ressources) de la personne (six GIR au total, du GIR 6 au GIR 1). (Source : Livret d'accueil de la structure)
Conventions	Avec La Ligue contre le cancer, la CARSAT (pour le PAP : Plan d'Actions Personnalisées) ; Des services de soins palliatifs. (Source : entretien avec la Gérante)
Services	L'ADAVQ propose : - Des services à la famille : garde d'enfants à domicile, accompagnement sur le trajet école/domicile, soutien scolaire ou cours à domicile. - Des services à la vie quotidienne : entretien de la maison, travaux ménagers, préparation de repas à domicile, courses, petits travaux de jardinage, soins, promenades d'animaux domestiques. - Des services aux personnes âgées, handicapées ou dépendantes : garde-malade, aide à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, à la toilette, à l'habillage, à la mobilité et au transport de personne ayant des difficultés de déplacement, soins d'esthétique, soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices... Ces services entraînent la réalisation de prestations de nature et de fréquence variées selon des plages horaires allant de 9h00 jusqu'à 19h30 pour certains bénéficiaires. Ces prestations sont fixées à l'issue d'une évaluation réalisée au domicile du bénéficiaire en tenant compte de ses besoins et si possible des souhaits de la famille, puis elles sont contractualisées dans un contrat de prestation. Le bénéficiaire dispose réglementairement d'un délai de sept jours pour se rétracter après la signature du contrat. Ce délai n'est toutefois pas indiqué sur le contrat. En cas de réclamation, le bénéficiaire doit disposer d'une liste annexée au livret d'accueil lui permettant de faire appel à une tierce personne inscrite sur celle-ci. Cette liste n'est pas annexée au livret pour l'instant. (Source : Livret d'accueil de la structure - Contrat de prestation - Devis - Planning mensuel d'intervention)
Publics	110 clients dont 60% de personnes âgées – personnes handicapées – personnes malades (soins palliatifs) – jusqu'à GIR 1 ce qui correspond aux personnes confinées au lit ou au fauteuil ou dont les fonctions intellectuelles sont gravement altérées. La présence constante d'intervenants est alors indispensable. Orientation des clients : par des travailleurs sociaux ou de services sociaux (ex. : Assistant de service social de Centre hospitalier) – CLIC – Mairie (CCAS) – réseau personnel et professionnel de la Gérante (médecins, kinésithérapeutes ...) 20 % gardes d'enfants – 8 – 20% ménages.

Rapport de l'épreuve d'étude d'un système, d'un procédé ou d'une organisation

1-Résultats

Moyenne générale de l'épreuve : 8,08

Moyenne des admissibles : 08,7

Meilleure note de l'épreuve : 16/20

2- Caractéristiques de l'épreuve

Esprit de l'épreuve : Le candidat mène une réflexion à partir d'actions réalisées par des cadres des secteurs de la santé et du social. L'épreuve, d'abord technologique, est ancrée dans un contexte institutionnel qu'il convient de s'approprier. La maîtrise du vocabulaire technologique est évaluée.

Le sujet de l'épreuve peut contenir des documents sur des publics, des orientations politiques, des éléments organiques, des actions, qui servent de supports pour l'analyse et la proposition d'une démarche, avec la réalisation d'outils éventuellement.

Conseil aux candidats : la préparation à cette épreuve passe par l'appropriation de connaissances technologiques relevant du champ sanitaire et social, et la capacité à analyser et à exploiter des documents dans un contexte donné.

Remarques générales sur les copies : il est important de soigner la copie (calligraphie, expression écrite, structuration) et d'éviter le caractère brouillon (flèches dans les paragraphes, crayon papier, blanc correcteur, traits sans règle, ratures, abréviations...). Une grande vigilance doit être portée à l'orthographe. De plus, la forme de la réponse n'est pas imposée et reste à adapter au contexte et aux exigences du sujet dans un souci de cohérence (possibilité de réaliser des tableaux ou des schémas ...)

Cette épreuve est technologique et n'induit pas une structuration d'ensemble du type composition écrite (introduction avec problématique, développement unique et conclusion). Il est inutile de recopier l'intitulé des questions. En revanche, il est souhaitable de répondre directement à chaque question en cernant l'objet, les différentes parties de celle-ci et en précisant clairement le numéro de la question. . Une attention particulière doit être portée aux verbes de consignes qui induisent des exigences précises quant à la formulation de la réponse (exemple : « comparer » correspond à une sélection de critères de comparaison entre deux dispositifs et d'une mise en évidence des résultats obtenus par une analyse argumentée).

En aucun cas, il ne s'agit de plaquer des méthodologies, ou de recopier les annexes ou de faire des renvois vers celles-ci. Les choix opérés doivent être justifiés et argumentés.

Au demeurant, le candidat doit avoir une vue d'ensemble du sujet pour en cerner la cohérence et la finalité.

Les candidats doivent réussir à gérer leur temps au regard de :

- l'exploitation des documents ;
- la construction des argumentaires ;
- l'utilisation de méthodes ;
- la conception ou la réalisation d'outils.

3-Eléments attendus

Question 1.1 : Comparaison des deux dispositifs que sont l'agrément « qualité » et la certification pour éclairer la gestionnaire dans son choix.

Cette question permettait essentiellement d'évaluer la capacité à sélectionner des informations dans divers documents, en vue de dégager des points pertinents de comparaison pour faciliter une prise de décision.

Le jury attendait :

- une valorisation de l'analyse plutôt qu'un souci d'exhaustivité ;
- une présentation facilitant la mise en parallèle des critères à confronter ;
- une cohérence d'un ensemble logique ;
- une démarche permettant la mise en évidence des intérêts et des contraintes.

Remarques : Le jury déplore :

- le recopiage des annexes sans recherche de restructuration pertinente;
- le manque de sélection d'informations pertinentes ;
- le manque de justification et argumentation ;
- le manque de catégorisation des critères de comparaison ;
- le survol du cadre juridique. L'articulation entre ce cadre juridique spécifique et la situation institutionnelle manquait fréquemment.

Question 1.2 : Précisez les modifications que devra apporter l'ADAVQ pour répondre aux exigences de la certification.

Était évaluée essentiellement la pertinence de l'analyse et des propositions justifiées.

Était attendue :

- Une sélection des modifications à apporter, à rechercher essentiellement dans une annexe.

Remarques sur les copies :

Dans l'ensemble, la question a été comprise, mais traitée de façon incomplète. Les réponses n'étaient pas motivées (beaucoup de listes sans explication), ni justifiées ou les manques étaient repérés sans proposition de modification.

Question 2 : Proposer pour chaque domaine d'évaluation, les critères, ainsi que les méthodes et les outils d'évaluation.

Etaient attendues :

- une identification des domaines ;
- de la cohérence entre domaines et critères, entre critères et méthodes/outils ;
- une vision globale des critères et des méthodes, sans exhaustivité.

Remarques sur les copies :

- une confusion entre les différents concepts : domaines/critères/ méthodes/outils ;
- l'omission du contexte donné qui est celui de l'évaluation permanente ;
- une vision partielle de chaque domaine ;
- des propositions qui se résumaient souvent à une enquête de satisfaction plutôt qu'à une évaluation globale d'une organisation.
- des réponses qui n'étaient pas toujours en lien avec les finalités de l'évaluation ;

Exemple attendu :

EXEMPLE de DOMAINE D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION	METHODES ET OUTILS D'EVALUATION
Accueil.	*Qualité et personnalisation de l'accueil. *Permanence de l'accueil physique ou téléphonique, y compris numéro d'urgence et renvoi d'appel. *Accessibilité des locaux adaptée pour des personnes à mobilité réduite. *Mise à disposition d'un livret d'accueil. *Mise à disposition de la Charte et du règlement intérieur. *Affichage des tarifs.	*Questionnaire de satisfaction renseigné par l'usager accueilli. *Enregistrement des appels. *Grille d'observation. *Vérification de la mise à disposition des supports d'information actualisés.

Question 3 : Construction d'un outil de réclamation et précision du protocole de gestion des réclamations.

L'outil à proposer dans le livret d'accueil est utilisé à l'initiative du bénéficiaire suite à un incident.

Il été attendu :

- la réalisation d'un outil de réclamation, d'une fiche de réclamation et non d'un questionnaire de satisfaction ; avec les mentions nécessaires : identité du demandeur, de l'intervenant, incident, date et lieu, récit circonstancié des faits, possibilité de recours à un tiers ;
- la forme aboutie de l'outil réalisé, en relation avec le caractère technologique de l'épreuve ;
- l'élaboration d'un protocole (enchaînement de tâches) cohérent et complet, allant du signalement jusqu'à la réalisation de statistiques, dans le cadre d'une évaluation permanente.

Remarques sur les copies :

- le protocole a été souvent négligé ;
- l'outil devait être réalisé, or peu de candidats ont respecté la consigne de réalisation ;
- l'outil n'était pas approprié (nombreux questionnaires de satisfaction).

Le jury a apprécié

- les qualités d'expression ;
- le soin apporté au traitement des copies ;

- les choix de présentation synthétique permettant une mise en relation des éléments attendus ;
- la maîtrise du vocabulaire technique.

EPREUVES D'ADMISSION

Leçon portant sur les programmes des lycées Et des sections post baccalauréat

Durée 6 h coefficient 3

Travaux pratiques : 4 heures
Préparation de l'exposé : 1 heure
Exposé : 30 minutes
Entretien : 30 minutes

Premier sujet

Vous enseignez les « Sciences et Techniques Sanitaires et Sociales » en classe terminale ST2S.
Vous concevez et organisez une séquence de formation prenant appui sur les investigations et analyses que vous aurez effectuées au cours de travaux pratiques.

Les capacités à développer dans cette séquence sont :

- **Identifier les enjeux de la prise en compte de certains problèmes de santé publique dans le cadre d'une politique de santé publique ;**
- **Analyser les priorités en santé publique déterminées au niveau national et local ;**
- **Présenter une méthodologie d'action en santé publique.**

Première partie : Travaux pratiques

Le domaine santé-environnement correspond à l'ensemble des interactions entre l'homme et son environnement, c'est-à-dire aux effets sur sa santé pouvant être liés à ses conditions de vie (expositions liées à la vie privée et/ou professionnelle) et à la contamination des différents milieux (eau, air, sol, etc.). Il s'inscrit au cœur du Grenelle de l'Environnement et c'est un thème écologique central au même titre que le changement climatique ou la protection de la biodiversité.

La santé environnementale est aujourd'hui une des 5 préoccupations majeures de santé publique comme le cancer, la violence, les comportements à risques ou les conduites addictives. L'existence d'un lien entre la qualité de l'environnement et la santé des populations est aujourd'hui démontrée. Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), 14% des maladies dans les pays de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) à revenus élevés sont causés par l'environnement.

- Agnès Alexandre-Bird
Chef du service environnement et santé - ARS (Agence Régionale de Santé) Rhône-Alpes
L'IREPS Rhône-Alpes (Instance Régionale d'Éducation et de Promotion de la Santé)
- Magazine Santé et environnement, n° 7, juin 2011

Activités de travaux pratiques :

À partir de l'exemple de la santé environnementale, montrez comment un plan national d'actions de santé publique s'élabore et se décline localement.

Deuxième sujet

Vous enseignez les « Sciences et Techniques Sanitaires et Sociales » en classe terminale ST2S. Vous concevez et organisez une séquence de formation prenant appui sur les investigations et analyses que vous aurez effectuées au cours des travaux pratiques.

Les capacités à développer dans cette séquence sont :

- **Mettre en évidence la complémentarité des acteurs chargés de la sécurité alimentaire ;**
- **Montrer la nécessité d'anticiper le risque sanitaire par la mise en place de systèmes de veille ;**
- **Expliquer le processus qui permet de passer d'une analyse de situations-problèmes relatives à la sécurité alimentaire à la mise en œuvre du principe de précaution.**

Première partie : Travaux pratiques

Quelle gouvernance pour la mise en œuvre du principe de précaution ?

Selon le principe de précaution (PP) généralement retenu, l'absence de certitudes scientifiques n'a pas à retarder l'adoption de mesures destinées à prévenir la survenance de dommages graves et irréversibles pour l'environnement ou la santé humaine. Avec la déclaration de Rio de 1992, ce principe a reçu une consécration mondiale ; il est devenu, pour les politiques publiques, un guide d'action pour la protection de l'environnement. Par la suite, de nombreuses affaires comme celle du sang contaminé, des hormones de croissance ou de l'encéphalite spongiforme bovine (ESB) 2 ont incité les institutions communautaires européennes et de nombreux États à appliquer le PP, non seulement à l'environnement mais encore au domaine de la santé publique et de l'alimentation.

L'application du principe de précaution a été souvent considérée comme étant du ressort exclusif des administrations publiques qui, seules, peuvent limiter ou interdire certaines activités. En fait, tous les acteurs sont concernés, qu'il s'agisse des élus ou des responsables des administrations publiques centrales, des chefs d'entreprises, des élus locaux qui veulent faire de leur territoire, notamment de leur ville, des territoires durables, ou de tous ceux dont la mission est d'informer et d'alerter le public, comme les scientifiques, les organisations non gouvernementales (ONG) ou les médias.

Jacques POIROT

Mondes en développement n° 136

De Boeck Université - 2006/4 - p. 49 à 65

Activités de travaux pratiques :

A partir d'une situation problème dans le domaine de la sécurité sanitaire, expliquez comment est pris en compte le principe de précaution la mise en œuvre des politiques de santé publique.

Troisième sujet

Vous enseignez les « Sciences et Techniques Sanitaires et Sociales » en classe terminale ST2S.

Vous concevez et organisez une séquence de formation prenant appui sur les investigations et analyses que vous aurez effectuées au cours des travaux pratiques.

Les capacités à développer dans cette séquence sont :

- **Mettre en évidence les innovations dans l'élaboration des politiques sociales ;**
- **Situer les niveaux d'élaboration des politiques sociales ;**
- **Comprendre la démarche d'évaluation ;**
- **Analyser les méthodes et outils utilisés pour conduire une étude.**

Première partie : Travaux pratiques

« Permettez-moi de citer celui qui fut député de Louviers, ville où la première expérimentation du RSA a été lancée : « L'optimisme, c'est, chevillée au corps, la foi dans la valeur de l'être humain, dans son énergie et son courage, la conviction qu'il est capable de surmonter les obstacles, même ceux qu'il porte en lui, de choisir les chemins difficiles. C'est la certitude que la justice prévaudra dans notre vie sociale et que, pour cela, l'effort et le combat valent d'être soutenus ». C'est cet optimisme volontaire et épris de justice de Pierre Mendès France que je vous invite à partager en vous soumettant ce projet de loi. [...]

Nous vous proposons de franchir ensemble une nouvelle étape de notre histoire sociale. Il y a vingt ans, l'ensemble du Parlement se retrouvait pour décider que nul ne pouvait se trouver sans ressources dans ce pays, en instaurant un revenu minimum. Il y a dix ans, l'ensemble du Parlement décidait de faire de la lutte contre les exclusions un impératif national. Aujourd'hui, nous vous invitons à débattre d'une approche nouvelle, la solidarité active, pour réconcilier le travail et la solidarité, et pour réduire la pauvreté en se fondant sur le socle le plus précieux : le travail, donc la dignité. »

Discours de Martin Hirsch sur la création du Revenu de Solidarité Active (à l'Assemblée Nationale, le 25/09/2008)

<http://www.cnle.gouv.fr/Discours-de-Martin-Hirsch-sur-la.html>, le 1^{er} octobre 2011

Activités de travaux pratiques

Montrez comment l'expérimentation du dispositif du RSA dans certains départements avant sa généralisation, a modifié en profondeur la stratégie d'élaboration des politiques sociales.

Rapport de l'épreuve de Leçon portant sur les programmes des lycées et des sections post baccalauréat

1-Résultats

- Nombre de candidats présents : 72
- Moyenne de l'épreuve : 9.92 /20
- Meilleure note de l'épreuve : 19.5 /20

2- Caractéristiques de l'épreuve

Rappel de la définition :

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à concevoir et organiser une séquence et une séance de formation pour un objectif pédagogique imposé et un niveau de classe donné. Le travail pratique demandé doit permettre au candidat de réaliser une activité de type investigation et analyses contextualisées dans l'objectif de produire de l'information, des données, des résultats. Le candidat doit inscrire les résultats de cette activité dans sa préparation de séquence et/ou de séance (arrêté du 28 décembre 2009).

L'épreuve prend obligatoirement appui sur les investigations (utilisation des TICE) et les analyses effectuées au préalable (exploitation du sujet et de ses annexes) par le candidat au cours de « l'activité de travaux pratiques » relative à un système, ou à une organisation, ou à une mise en œuvre d'actions et comporte un exposé suivi d'un entretien avec les membres du jury.

L'énoncé du sujet présente l'activité de travaux pratiques à réaliser par le candidat et situe le cadre de l'exploitation pédagogique : niveau d'enseignement, thème abordé, capacités de l'élève ou de l'étudiant à développer.

Le jury attend que le candidat dégage des axes de réflexion pour concevoir et organiser une séquence et une séance pédagogique.

Objectifs de l'épreuve

Le candidat doit être capable :

- de réaliser des investigations en utilisant des TICE en lien avec la thématique ;
- de concevoir une séquence de formation et d'en détailler une séance ;
- de présenter la/les démarche(s) méthodologique(s) utilisée(s) au cours de ses investigations, la séquence et la séance de formation ;
- de justifier ses choix pédagogiques et didactiques,
- de s'exprimer avec clarté, précision et un vocabulaire technologique adapté ;
- de faire preuve de qualités relationnelles.

3-Remarques générales

Pour se préparer à cette épreuve, il est fortement recommandé aux candidats de connaître l'ensemble des programmes et référentiels relatifs aux sciences et techniques médico-sociales et surtout les finalités des enseignements (objectifs).

Il est également nécessaire que le candidat s'appuie sur des connaissances disciplinaires solides.

Le jury rappelle que cette épreuve positionne le candidat dans la situation d'un enseignant qui prépare une séquence de formation (investigations, analyse de documents, transposition didactique, pédagogique...).

Lors de l'exposé, il est demandé au candidat :

- de maîtriser les techniques relatives à l'exposé ;
- de mettre en évidence le lien entre les investigations conduites lors de « l'activité de travaux pratiques » et la conception de la séquence et de la séance ;
- de situer la séquence dans la progression annuelle ;
- de présenter une séquence pédagogique et d'en détailler une séance ;
- d'utiliser un vocabulaire pédagogique adapté et d'en connaître le sens. À titre d'exemples : progression, séquence, séance, pré-requis, objectifs, évaluation...

L'entretien a pour objectifs :

- de préciser et de compléter les éléments présentés au cours de l'exposé ;
- d'amener le candidat à justifier ses choix pédagogiques et didactiques et la place de sa séquence au regard des programmes ou référentiels ;
- d'approfondir sa réflexion, d'envisager des remédiations.

Cette épreuve est une épreuve orale. Outre la qualité, la clarté de l'expression et la précision du vocabulaire technologique, le candidat doit montrer son aptitude à la communication : comportement dynamique, attitude d'écoute et d'échange avec le jury.

Enfin, il est rappelé que le candidat ne doit, à aucun moment, informer le jury sur sa situation personnelle et professionnelle. Il peut néanmoins utiliser son expérience dans son argumentation.

Le jury a constaté que certains candidats :

Au niveau du contenu de la prestation :

- S'ils utilisent le vocabulaire didactique, n'en connaissent pas suffisamment l'usage (séquence, séance, objectifs généraux, objectifs opérationnels...) ;
- Utilisent des exemples qui ne sont pas toujours pertinents : pas ou peu concrets, propositions non réalistes ;
- N'articulent pas suffisamment leur séance dans la séquence, elle-même non située dans la progression annuelle ;
- Ne font pas le lien entre les résultats de l'activité de travaux pratiques, la séquence et la séance ;
- Occultent le pôle méthodologique au détriment de la transversalité requise dans l'enseignement technologique.

Au niveau de la « forme » de la prestation :

- Ne proposent pas de fil conducteur dommageable pour la suite de l'exposé ;
- N'utilisent pas le temps imparti ;
- Ont un débit de parole rapide, une élocution peu aisée ;
- Manquent de conviction ;
- Maîtrisent insuffisamment le vocabulaire spécifique...

Le jury a apprécié :

- Une meilleure compréhension des objectifs spécifiques de l'épreuve,
- L'esprit critique,
- La prise de recul lors de l'entretien,
- La qualité d'écoute, de communication et d'adaptation,
- La réactivité lors des échanges avec le jury,
- L'argumentation des réponses,
- La proposition de documents (même non finalisés) exploitables par les élèves,
- La clarté de la présentation écrite et orale,
- L'utilisation rationnelle des supports (tableau, rétroprojecteur),
- La prise en compte des remarques énoncées dans le rapport du jury 2011.

Epreuve sur dossier

Résultats

- Nombre de candidats présents : 72
- Moyenne générale de l'épreuve : 10.90 /20 (à vérifier)
 - Première partie : 7.2/14
 - Deuxième partie : 3,7/6
- Meilleure note de l'épreuve : 20 / 20
 - Première partie : 14 / 14
 - Seconde partie : 6 / 6

Première partie de l'épreuve : Soutenance d'un dossier technique et scientifique

Rapport d'épreuve

Rappel de la définition de l'épreuve :

L'épreuve porte sur les programmes des lycées et, le cas échéant, des sections de techniciens supérieurs.

L'exposé et l'entretien permettent d'apprécier l'authenticité et l'actualité du problème choisi par le candidat, sa capacité à en faire une présentation construite et claire, à mettre en évidence les questionnements qu'il suscite et à en dégager les points remarquables et caractéristiques de la discipline. Ils permettent également au candidat de mettre en valeur la qualité de son dossier et l'exploitation pédagogique qu'il peut en faire dans le cadre d'un enseignement.

En utilisant les moyens courants de présentation (vidéoprojecteur et informatique associée, en particulier), le candidat présente le support technique qu'il a choisi pour l'épreuve, ainsi que les investigations et développements qu'il a conduits pour s'en approprier le fonctionnement et les

évolutions potentielles. Lors de la présentation, le candidat justifiera le choix du support d'étude et les investigations conduites qui pourraient, selon lui, donner lieu à des exploitations pertinentes en lycée.

Le jury a apprécié :

- Le caractère actuel des sujets traités et des connaissances développées ;
- L'exploitation pertinente d'expériences issues du milieu professionnel ;
- La cohérence des prestations :
 - Une démarche d'investigation approfondie en lien avec le thème ;
 - Une étude structurée aboutissant logiquement à des pistes d'exploitation pédagogique ;
 - Une argumentation pertinente des choix.
- La prise en compte de la dimension technologique du champ disciplinaire ;
- Le choix ciblé et justifié d'exploitation pédagogique plutôt qu'une liste exhaustive de toutes les exploitations possibles ;
- La capacité à se projeter dans une pratique pédagogique ;
- Les aptitudes à la communication : écoute, dynamisme, réactivité... ;
- La prise de recul, l'aptitude à se remettre en question.

Le jury a constaté :

- Une absence de support de présentation par quelques candidats, contrairement à la définition de l'épreuve ;
- Des choix de supports n'apportant rien à la communication (lecture de diaporama) ;
- Des dossiers partiellement ou complètement hors champ STMS ;
- Des dossiers livresques dont le contenu dilue le sujet au lieu de mettre en exergue des problématiques particulières ;
- Une absence de questionnement et/ou de problématique clairement identifiés ;
- Une absence de réponse à un questionnement lorsqu'il est formulé ;
- Des démarches méthodologiques absentes ou non rigoureuses ;
- Une absence d'une analyse construite ;
- Des études certes pertinentes dont le potentiel pédagogique n'a pas toujours été exploité ;
- Des difficultés à envisager une exploitation pédagogique pour certains thèmes, voire l'absence d'exploitation pédagogique ;
- Des présentations du dossier non conformes à la définition de l'épreuve ;
- Des défauts de formulation orale et des expressions parfois incorrectes, voire familières (voir B.O. N°29 du 22 juillet 2010 – Compétence 2).

Le jury conseille :

- Des exposés reposant sur les dimensions essentielles du dossier en évitant sa reprise littérale ;
- Une maîtrise des connaissances au-delà de celles présentées dans le dossier ;
- De se donner les moyens d'appréhender :
 - Le champ professionnel du CAPET STMS ;
 - Les finalités des formations ;
 - L'organisation des études ;
 - La diversité des publics (élèves et étudiants) concernés.Notamment pour proposer des exploitations pédagogiques réalistes.

Seconde partie d'épreuve : « agir en fonctionnaire de l'état et de façon éthique et responsable »

Sujet 1

Texte de référence : *Guide juridique du chef d'établissement, Fiche 34 La surveillance (extraits), Ministère de l'Education nationale, mise à jour février 2009.*

I - FONDEMENTS JURIDIQUES DE L'OBLIGATION DE SURVEILLANCE

L'obligation de surveillance des élèves, pendant le temps où ils sont confiés à l'institution scolaire, s'impose aux personnels de l'établissement public local d'enseignement (E.P.L.E.), sous l'autorité du chef d'établissement. [...]

II - CHAMP DE LA SURVEILLANCE

La surveillance doit être assurée pendant la totalité du temps scolaire, c'est-à-dire pendant toute la durée au cours de laquelle l'élève est confié à l'établissement. Cette durée est déterminée par l'emploi du temps de l'élève.

Pour l'externe, elle correspond à la demi-journée d'activité scolaire, du matin et de l'après-midi, définie par l'emploi du temps de chaque jour de la semaine.

Pour le demi-pensionnaire, cette durée va du début à la fin des activités scolaires de la journée, telles que prévues à l'emploi du temps [...] Ce temps scolaire n'est pas sécable. La surveillance qu'il appelle doit donc garder un caractère continu, que les activités assurées dans ce cadre soient obligatoires ou facultatives, qu'elles se déroulent à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement et quel qu'en soit le contenu. Cette exigence de continuité vaut donc pour les enseignements obligatoires, les enseignements facultatifs auxquels l'élève est inscrit, les études dirigées ou surveillées auxquelles il est assujéti, les permanences, les séances d'atelier et de travaux pratiques, les récréations, les interclasses, les déplacements, les repas si l'élève est demi-pensionnaire ou interne, les nuitées s'il est interne. [...]

L'obligation de surveillance s'impose également lorsque des élèves se livrent à des activités périscolaires - éducatives ou sportives - organisées par des associations constituées au sein de l'E.P.L.E. et présentant la triple caractéristique d'y avoir leur siège, de bénéficier du concours de personnels de l'établissement et de contribuer à la mise en oeuvre de l'action éducatrice, en complément ou en accompagnement de l'enseignement proprement dit. [...]

III - CONTENU DE L'OBLIGATION DE SURVEILLANCE

III-1 Consistance

L'obligation de surveillance vise à faire assurer par les élèves le respect d'autrui et d'eux-mêmes, celui des biens individuels et collectifs et celui des principes de discipline sans lesquels la communauté pédagogique ne serait pas viable.

Elle comporte non seulement la vigilance immédiate à laquelle est astreint le personnel de l'établissement, mais aussi les mesures de prévention requises pour la rendre générale et efficace.

Il résulte de la jurisprudence que la surveillance est à graduer, dans sa forme et dans son étendue, en fonction de l'âge des élèves et de leurs activités. [...]

Toujours selon la jurisprudence, les séquences à risques du temps scolaire - entrées et sorties, récréations, interclasses, mouvements d'élèves à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement - appellent un renforcement de la surveillance. À ce titre, a été jugé fautif le comportement d'un enseignant laissant s'installer le désordre à l'occasion d'un changement de classe.

Le même renforcement est demandé, par le juge, dans le cas des enseignements technologiques ou pratiques dispensés en ateliers et dans celui d'activités d'éducation physique appelant des précautions particulières individuellement applicables aux élèves.

III-2 PRÉCISIONS APPORTÉES PAR LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

C'est au règlement intérieur, comme le précise la circulaire n° 2000-106 du 11 juillet 2000 relative au règlement intérieur dans les E.P.L.E., qu'il revient de préciser les modalités de la surveillance. Il doit le faire avec le souci de permettre aux élèves de prendre progressivement en charge certaines de leurs activités, à mesure qu'ils progressent en âge et dans leur scolarité, comme le prévoit l'article R. 421-5 du code de l'éducation.

Dans la même logique, c'est au règlement intérieur qu'il appartient de tracer les limites marquant le début et la fin de l'obligation de surveillance, notamment d'ouvrir la possibilité d'accorder des autorisations dérogeant au régime des sorties et à celui des déplacements. C'est aussi dans le règlement intérieur que sont précisées les sanctions disciplinaires à appliquer à la suite d'absences non justifiées ou ne répondant pas à des motifs légitimes. [...]

IV - PERSONNELS CHARGÉS DE LA SURVEILLANCE

La surveillance est, comme le rappelle la circulaire n° 96-248 du 25 octobre 1996 modifiée par la circulaire n° 2004-054 du 23 mars 2004, l'affaire de tous les personnels de l'E.P.L.E.

La responsabilité première en incombe au chef d'établissement, au titre des pouvoirs qui lui sont reconnus par l'article R. 421-10 du code de l'éducation pour assurer le bon ordre, la sécurité des personnes et des biens et l'application du règlement intérieur, ainsi que pour répartir le service des personnels.

Sous son autorité, un rôle éminent revient au conseiller principal d'éducation, qui a pour mission d'organiser le service des personnels de surveillance et de veiller, avec eux, au respect de la discipline et des dispositions du règlement intérieur par les élèves pendant tout le temps où ceux-ci sont confiés à l'établissement, hormis les séquences, notamment les heures de classe, au cours desquelles les élèves sont directement encadrés par les personnels enseignants.

Les enseignants ont eux-mêmes à assurer la surveillance des élèves dont ils sont chargés, durant les horaires d'enseignement et les autres activités qu'ils encadrent, telles que sorties, déplacements ou loisirs périscolaires.

La surveillance incombe, le cas échéant, à d'autres personnels auxquels des élèves sont confiés, tels que des agents de collectivités territoriales mis à la disposition de l'E.P.L.E. C'est ainsi que le juge a conclu à la responsabilité de l'Etat, pour faute de surveillance, dans le cas d'un accident survenu lors d'un exercice de gymnastique à une élève d'école primaire, alors que celle-ci était placée sous la surveillance d'un employé communal qui avait été mis à la disposition des écoles de la ville en qualité d'aide pédagogique et participait à l'encadrement de la classe.

Pareillement, l'Etat a été condamné à réparer les conséquences dommageables d'un accident survenu à un élève participant à une activité d'initiation à l'escalade organisée pendant le temps scolaire, alors que l'enfant se trouvait dans un groupe placé sous la surveillance d'un moniteur, intervenant extérieur agréé pour encadrer les élèves lors de cette activité sportive. [...]

Présentation de la situation

Dans le cadre d'activités interdisciplinaires, les élèves sont amenés à se déplacer au sein de l'établissement et à l'extérieur.

Question

Quelles démarches devez-vous entreprendre pour que votre responsabilité ne soit pas engagée en cas d'incident ?

Sujet 2

Texte de référence : Code *de l'éducation* : Article R 421-41-3 et article L 421-5

Article L 421-5

Modifié par [Loi n°2005-380 du 23 avril 2005 - art. 38 JORF 24 avril 2005](#)

Dans chaque établissement public local d'enseignement, est institué un conseil pédagogique.

Ce conseil, présidé par le chef d'établissement, réunit au moins un professeur principal de chaque niveau d'enseignement, au moins un professeur par champ disciplinaire, un conseiller principal d'éducation et, le cas échéant, le chef de travaux. Il a pour mission de favoriser la concertation entre les professeurs, notamment pour coordonner les enseignements, la notation et l'évaluation des activités scolaires. Il prépare la partie pédagogique du projet d'établissement.

Article R 421-41-3

Créé par le [Décret n°2010-99 du 27 janvier 2010 - art. 6](#)

Pour l'exercice des compétences définies à [l'article L. 421-5](#), le conseil pédagogique :

1° Est consulté sur :

- la coordination des enseignements ;
- l'organisation des enseignements en groupes de compétences ;
- les dispositifs d'aide et de soutien aux élèves ;
- la coordination relative à la notation et à l'évaluation des activités scolaires ;
- les modalités générales d'accompagnement des changements d'orientation ;
- les modalités des échanges linguistiques et culturels en partenariat avec les établissements d'enseignement européens et étrangers.

2° Formule des propositions quant aux modalités d'organisation de l'accompagnement personnalisé, que le chef d'établissement soumet ensuite au conseil d'administration.

Présentation de la situation :

Vous avez accepté d'être membre du conseil pédagogique pour représenter votre champ disciplinaire. Dans le cadre de la rénovation du lycée, l'accompagnement personnalisé se met en place.

Question :

En tant que membre du conseil pédagogique, comment concevez-vous votre rôle ?

Sujet 3

Textes de Référence :

- Mission du professeur exerçant en collège, en lycée d'enseignement général et technologique ou en lycée professionnel, Circulaire n°97-123 du 23/05/1997, MEN

Le professeur exerce le plus souvent dans un établissement public local d'enseignement, ou bien dans un établissement privé sous contrat d'association. Il est placé sous l'autorité du chef d'établissement.

[...]

Le professeur doit pouvoir établir un dialogue constructif avec les familles et les informer sur les objectifs de son enseignement, examiner avec elles les résultats, les aptitudes de leurs enfants, les difficultés constatées et les possibilités de remédiation, conseiller, aider l'élève et sa famille dans l'élaboration du projet d'orientation.

Il participe au suivi, à l'orientation et à l'insertion des élèves en collaboration avec les autres personnels, d'enseignement, d'éducation et d'orientation. Au sein des conseils de classe, il prend une part active dans le processus d'orientation de l'élève.

Il connaît les responsabilités dévolues aux professeurs principaux. [...]

- Définition des compétences à acquérir par les professeurs, documentalistes et conseillers principaux d'éducation pour l'exercice de leur métier, Arrêté du 12-5-2010 - J.O. du 18-7-2010 – BOEN n° 29 du 22 juillet 2010

[...] 1 - Agir en fonctionnaire de l'État et de façon éthique et responsable

Tout professeur contribue à la formation sociale et civique des élèves. En tant qu'agent public, il fait preuve de conscience professionnelle et suit des principes déontologiques : il respecte et fait respecter la personne de chaque élève, il est attentif au projet de chacun ; il respecte et fait respecter la liberté d'opinion ; il est attentif à développer une attitude d'objectivité ; il connaît et fait respecter les principes de la laïcité, notamment la neutralité ; il veille à la confidentialité de certaines informations concernant les élèves et leurs familles.

Il exerce sa liberté et sa responsabilité pédagogiques dans le cadre des obligations réglementaires et des textes officiels ; il connaît les droits des fonctionnaires et en respecte les devoirs.

L'éthique et la responsabilité du professeur fondent son exemplarité et son autorité dans la classe et dans l'établissement. [...]

Présentation de la situation

Un élève vous confie qu'il est en conflit avec ses parents sur son projet professionnel et il vous demande d'intervenir.

Question

Quelle aide à la réflexion proposez-vous à l'élève au sein de l'établissement et quel dialogue établissez-vous avec la famille ?

Rapport sur la seconde partie d'épreuve

Le jury a apprécié :

- La prestation d'ensemble des candidats qui sont apparus convenablement préparés à cette épreuve ;
- La connaissance du terrain, du système éducatif et de ses acteurs ;
- La capacité à se situer dans l'institution.

Les candidats se sont bien appropriés les situations et ont, de façon générale, replacé convenablement les sujets proposés dans le contexte des compétences de l'enseignant.

Toutefois, le jury a constaté :

- Des développements trop théoriques et non contextualisés et quelquefois hors sujets ;
- Une lecture incomplète du sujet avec souvent des interprétations erronées des données ;
- Des exposés peu structurés sans introduction et/ou conclusion.

Le jury conseille :

- Une première approche de terrain permettant aux candidats d'appréhender le fonctionnement d'un établissement et d'avoir ainsi une meilleure connaissance des acteurs, organismes décisionnels et consultatifs et de son positionnement dans un territoire ;
- Une réflexion par rapport aux évolutions actuelles du système éducatif.

CONCLUSION GENERALE

Le jury félicite les candidats admis au CAPET et au CAFEP.

On observe, cette année, la confirmation de la tendance, constatée en 2011, de la diminution du nombre des candidats inscrits et le nombre de présents faible.

Les résultats des épreuves d'admissibilité font apparaître, année après année des insuffisances de beaucoup de candidats quant à la préparation indispensable à toute candidature.

On ne peut que redire que l'inscription à un concours nécessite une préparation rigoureuse, la prise en compte du niveau de connaissances requises et de la complexité des questions du domaine sanitaire et social.

Un professeur en sciences et techniques médico-sociales devra maîtriser les aspects scientifiques, économiques, sociologiques et juridiques des enseignements et ses connaissances devront être actualisées. Cette exigence, la réflexion et l'analyse de questions sanitaires et sociales prévalent à ces concours comme elles prévaudront lorsqu'il s'agira d'enseigner et sont les qualités particulièrement requises pour répondre aux définitions nouvelles des épreuves d'admissibilité.

Les deux épreuves d'admission sont complémentaires et évaluent des compétences qui doivent être celles de futurs enseignants : aisance dans la réalisation de travaux pratiques, adaptabilité aux activités proposées, analyse et exploitation de documents, pertinence de la proposition et son adéquation avec les objectifs de la formation envisagée, structuration de l'analyse, maîtrise des méthodes permettant une présentation synthétique, rigoureuse, convaincante des argumentations, des questionnements, gestion du temps, qualité de l'écoute et réactivité, ...

Les résultats des épreuves d'admission font apparaître, comme l'an passé, une grande disparité entre les candidats mais révèlent d'excellents candidats qui ont su démontrer un sens de la pédagogie et le positionnement que requiert leur futur métier.

Le jury a apprécié les prestations des candidats qu'il se réjouit de compter bientôt comme futurs collègues.

Le jury tient à remercier Madame le Proviseur, Madame la Gestionnaire et l'équipe d'accueil du lycée D'Alembert à Paris pour l'accueil et l'aide efficace apportés lors des épreuves d'admission qui ont eu lieu dans d'excellentes conditions.