académie Créteil

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Cordées Baccalauréat SPVL – BTS SP3S

Cas pratique : centre social

Cas pratique permettant de situer les compétences – Rapprochement des référentiels

Travail réalisé par le groupe de travail Cordées filière santé-social de l'académie de Créteil – Année 2013-2014 ,
Isabelle REMERY, IEN-ET SBSSA, Martine LEMOINE, IPA-IPR SMS et BSE

	- BTS SP3S	- Bac pro SPVL
Activités	- Organisation d'évènements - Gestion de planning - Organisation de réunion - Activités supports de responsable - Relations avec partenariat - Réalisation d'un support d'activités	- Organisation et/ou mise en œuvre - Veille à la planification - Participe aux réunions - Participe aux activités (animations, ateliers…) - Accueil / Orientation / information - Bilan d'activités

CAS PRATIQUE

- *Cadre institutionnel* : Centre social.
- *Professionnels* : Monsieur M., responsable du centre social, Madame V., assistante du responsable (technicien supérieur SP3S) et Monsieur G., agent d'accueil (titulaire d'un bac professionnel).

Situation :

Monsieur M., responsable du centre social de la ville de F., constate depuis plusieurs mois une baisse de la fréquentation du centre social. Ce constat s'appui sur les indicateurs transmis par Madame V., son assistante, qui est chargée de recueillir les données sur les activités du centre. Suite à ce constat, Monsieur M. charge Madame V., de réaliser une enquête pour identifier les raisons de cette baisse de fréquentation.

Pour mener cette enquête, Madame V. en détermine l'**objet** (il s'agit d'une enquête de satisfaction menée auprès des usagers) et précise ses **objectifs** (mesurer la satisfaction des bénéficiaires sur le fonctionnement et l'organisation du centre social ; identifier les problèmes ou dysfonctionnements qui éloignent la population locale du centre social), qu'elle met en relation avec les hypothèses de réponses identifiées lors de l'échange avec le directeur. Ensuite, elle cible le **public**, c'est-à-dire les adhérents du centre social et elle choisit son outil. Pour elle, l'outil le plus adapté est un questionnaire. En effet, la population cible se monte à environ 75 personnes, cela en ne comptant que les adultes référents des familles adhérentes. Madame V. réalise le questionnaire en utilisant un logiciel adapté de gestion d'enquête, en respectant les règles de réalisation, en veillant à sa bonne compréhension par le public cible. Elle le teste sur un petit échantillon d'adhérents puis le présente à Monsieur M., son responsable, qui le valide. Il propose à Madame V. de solliciter sa collègue, Monsieur G. agent d'accueil, pour la diffusion du questionnaire.

Madame V. demande donc à son collègue, Monsieur G. d'assurer sa diffusion auprès des adhérents. En effet, Monsieur G. a des compétences en matière d'accueil, de qualités relationnelles et de connaissance du public. Monsieur G. dispose d'une base de données des adhérents pour pouvoir envoyer le questionnaire à leur domicile. Madame V. lui demande d'accompagner ce questionnaire d'une lettre expliquant la démarche, en précisant les modalités et la date de retour, courrier qu'il devra lui présenter avant envoi. Monsieur G. réalise donc cette lettre circulaire personnalisée, qu'il soumet à validation. Une fois l'aval obtenu, il effectue un publipostage et met sous pli la lettre et le questionnaire.

Sur 120 usagers habituels du centre, Madame V. reçoit, à sa grande surprise, 70 questionnaires. Elle procède donc au dépouillement de ceux-ci et à l'analyse des résultats. Elle utilise le logiciel de gestion d'enquête qui lui simplifie le travail. Une fois ces tâches terminées, elle formalise les résultats de l'enquête dans un rapport, qu'elle transmet à Monsieur M..

L'analyse des résultats met en évidence plusieurs éléments pouvant expliquer la baisse de fréquentation :

- Des horaires inadaptés pour les activités proposées.
- Les activités proposées ne satisfont pas / plus les adhérents.
- Un changement récent de l''équipe de professionnels que les adhérents n'ont pas identifiés (pas de confiance).

En synthèse, si les adhérents sont contents que le centre social existe, ils regrettent que celui-ci n'ait pas fait évoluer ses prestations dans leur nature ou dans leur organisation, cela en réponse aux attentes des adhérents. Fort de ces conclusions, Monsieur M. convoque une réunion de service afin de pouvoir faire des propositions concrètes (avec notamment la réalisation d'un projet), pour enrayer cette baisse de fréquentation.

Monsieur G. est chargé de convoquer le personnel et d'inviter conjointement les bénévoles à cette réunion ; Madame V. doit organiser celle-ci, Monsieur G. en assurera le compte-rendu, nécessaire afin de conserver une trace de ce qui sera dit et d'informer les absents éventuels des échanges et des décisions prises.

Madame V. doit animer la réunion. Elle propose donc un brainstorming en activité introductive, afin que tous les participants puissent réagir et enrichir les échanges, participer à l'élaboration de propositions en réponse aux points soulevés lors de l'enquête.

Il est ainsi décidé de réaliser plusieurs actions, afin de dynamiser l'image du centre social et de rendre plus lisible et visible les actions qu'il mène. Parmi celles-ci, il est décidé d'organiser une journée « portes ouvertes », afin que le centre social se fasse mieux connaître de la population locale. C'est Madame V. qui est chargée de sa mise en œuvre. Pour cela, elle décide d'organiser régulièrement des réunions pour faire le point. Elle charge Monsieur G. de réaliser la communication autour de cette action.

Madame V. doit penser à l'organisation concrète de cette journée. Plusieurs ateliers sont prévus, avec des thématiques spécifiques (parentalité, travail, santé, …) pour que les habitants du quartier, selon leur centre d'intérêt, se sentent concernés. Pour que l'esprit de cette journée soit convivial, il est décidé d'organiser un buffet, agrémenté de préparations des adhérents. En préambule, il est prévu une intervention du responsable, Monsieur M., pour présenter l'action et inciter les habitants du quartier à redevenir acteur du centre social.

Tout le personnel s'affère à l'organisation de cette action, simultanément aux activités habituelles.

Monsieur G. choisit de réaliser plusieurs outils pour sensibiliser la population sur la journée « portes ouvertes », et de diffuser des informations sur son déroulement (dates, horaires, ateliers, …). Il décide donc de réaliser une affiche, un tract, et une lettre à destination des usagers. L'affiche serait apposée au sein du centre social, mais aussi dans différents lieux stratégiques de la ville de F., tels que la Mairie, les commerçants, … Le tract serait placé également dans les mêmes endroits, pour doubler l'information, mais sous une autre forme. Enfin, la lettre sera envoyée au domicile des adhérents. Ce choix a été fait, fort de l'expérience passée, en continuité de l'envoi des questionnaires d'enquête qui a bien fonctionné. Dans la réalisation de ces outils et leur diffusion, Monsieur G. reçoit l'aide du service communication de la ville et de ces collègues.

Parallèlement à cette journée « portes ouvertes », d'autres actions sont mises en place dans le cadre du projet d'établissement, telles que des sorties culturelles pour les adultes, une journée dans un parc à thème pour les enfants, un atelier spécifique pour les parents, … Elles sont organisées et réalisées conjointement afin de créer une nouvelle dynamique au sein du centre social et de fédérer la population du quartier.

Concernant l'évaluation de ces actions, Madame V. et Monsieur G. travaillent ensemble.
Un suivi de la mise en place et de la participation des adhérents est mis en place. A la demande de Madame V., Monsieur G. réalise une enquête de satisfaction sur les actions proposées, en collaboration avec madame V. afin de mesurer le succès de celles-ci. Cette enquête apportera à l'évaluation finale, et permettra de juger de l'opportunité d'une reconduite dans les années futures et, le cas échéant, d'identifier les éventuelles adaptations à penser.

Madame V. réalise, quant à elle, une grille d'observation pour évaluer le bon déroulement des activités proposées. Elle confiera cette observation à des membres du personnel du centre social. Pour l'évaluation, elle pourra également se fier aux tableaux de bord présentant des indicateurs sur la fréquentation du centre social, des activités, …

SPVL et SP3S dans un centre social :
Qui fait quoi ? En appui sur quelles compétences ?

Activités professionnelles	Professionnel SPVL Champ A1/ Champ A2	TS SP3S
Accueil des adhérents	**C 1 – 1 IDENTIFIER LES DEMANDES DES PUBLICS (ACCÈS À DES SERVICES ADMINISTRATIFS, TECHNIQUES, MÉDICO-SOCIAUX, ÉDUCATIFS…, DÉMARCHES…)** - repérer les caractéristiques sociales, culturelles … des publics - identifier leurs besoins et/ou la nature de leurs demandes - aider le public à exprimer ses besoins, ses attentes **C 1 – 2 ANALYSER LES DEMANDES** - déterminer les demandes prioritaires et évaluer leur degré d'urgence - identifier les réponses possibles - mettre en perspective la demande d'un usager et l'offre des services pour proposer une aide adaptée **C 2 – 3 FACILITER LE LIEN ENTRE LES USAGERS ET LES INTERLOCUTEURS INSTITUTIONNELS** - identifier les rôles et les compétences des différents interlocuteurs institutionnels - présenter à un usager la procédure à suivre pour contacter un service - établir le premier contact pour mettre en relation un usager et un interlocuteur institutionnel **C 2 – 1 ACCUEILLIR ET DIALOGUER DANS DES POINTS D'ACCUEIL, DES POINTS D'ÉCOUTE, DES PERMANENCES** - entrer en contact avec un usager - accueillir une personne - instaurer un dialogue et créer un climat de confiance - faciliter l'expression des demandes - écouter et reformuler la demande **C 2 – 2 INFORMER ET ORIENTER LES PERSONNES** - orienter le public vers les structures, vers les professionnels - répondre aux demandes d'information - s'assurer de la compréhension du message transmis - choisir et utiliser les outils de communication	**Compétence C11– analyser les besoins et les demandes des publics des structures sanitaires et sociales, des organismes de protection sociale** C111 : identifier la demande C112 : recueillir des données, des Informations C113 : sélectionner les informations recueillies C114 : organiser les données et les informations C115 : traduire la demande en termes de besoins **Compétence C12 – analyser les prestations et services offerts par la structure et/ou par ses partenaires** C121 : repérer les offres de Service C122 : délimiter les champs d'intervention C123 : formaliser la réponse à donner **Compétence C42 – établir une relation de service auprès de différents publics (usagers, personnels, partenaires…)** C421 : établir une relation professionnelle adaptée C422 : accueillir les publics C423 : présenter le service, l'institution C424 : sélectionner et transmettre les informations pertinentes

Activités professionnelles	Professionnel SPVL Champ A1/ Champ A2	TS SP3S
	C 2 – 3 RÉGULER LES RELATIONS ENTRE LES PERSONNES (USAGERS, ACTEURS INSTITUTIONNELS…) - identifier les divergences de point de vue - développer des arguments objectifs - rechercher des solutions consensuelles - identifier, si nécessaire, les personnes ressources pour aider à la résolution du problème	
Organiser une réponse aux besoins individuels des personnes	**C 4 – 1 ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LA RECHERCHE DE SERVICES (AIDES, INFORMATIONS…)** - présenter des possibilités de réponse permettant à l'usager d'effectuer des choix - aider les usagers à trouver une solution, à identifier les services et/ou les professionnels compétents, les aides possibles pour répondre à leurs attentes - intervenir dans la limite de ses compétences pour aider à la résolution d'un problème entre l'usager et les structures - aider les usagers à utiliser des outils d'information ou de formation **C 4 – 2 ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, DANS LA PRÉPARATION D'UN DOSSIER** - repérer les services, les personnes ressources, les structures compétentes - vérifier la complétude d'un dossier administratif - aider à la constitution d'un dossier administratif - rédiger un courrier administratif (demande d'information, de requête, de rendez-vous…) - guider un usager dans la rédaction d'un courrier - aider à la prise d'un rendez-vous - assurer le suivi des démarches engagées	**Compétence C31 – instruire un dossier de prestations** C311 : confronter les données et les documents disponibles avec la réglementation C312 : traiter, mettre en forme les données C313 : vérifier la validité, la concordance des pièces communiquées C314 : assurer le suivi sécurisé du Dossier C315 : établir le devis des prestations
Documentation du service	**C 3 – 3 GÉRER LA DOCUMENTATION** - recenser les sources d'information utiles - sélectionner et classer les informations, les documents… - actualiser les informations - constituer des dossiers documentaires simples - recenser la documentation nécessaire à un projet, à une activité	**Compétence C41 – rechercher, collecter et exploiter une documentation** C411 : assurer une veille professionnelle dans le domaine documentaire C412 : mettre en oeuvre des techniques de gestion de la documentation C413 : formaliser et diffuser les informations recueillies
Réunions		**Compétence C22 – organiser des réunions de services et/ou partenariales, des événements.** C221 : déterminer les méthodes et moyens nécessaires à la réalisation des objectifs

Activités professionnelles	Professionnel SPVL Champ A1/ Champ A2	TS SP3S
		de la réunion ou de l'événement C222 : créer les supports et les outils nécessaires à l'information avant et pendant la réunion
Animation, coordination d'équipe	**C 3 – 5 COORDONNER UNE ÉQUIPE DE TERRAIN** - établir le planning journalier, hebdomadaire des activités d'une équipe - déterminer les priorités des activités à conduire - faciliter la circulation de l'information au sein de l'équipe **C 3 – 4 COORDONNER UNE ÉQUIPE DE TERRAIN** - établir le planning journalier, hebdomadaire des activités d'une équipe - déterminer les priorités des activités à conduire - faciliter la circulation de l'information au sein de l'équipe **C 4 – 3 ANIMER UN RÉSEAU DE BÉNÉVOLES** - organiser ou participer à des rencontres de bénévoles - animer un débat, des échanges - solliciter la participation des bénévoles aux activités - inciter les bénévoles à faire des suggestions, à prendre des initiatives - aider les bénévoles à la mise en place d'actions	**Compétence C32 – coordonner les interventions d'une équipe** C321 : identifier les compétences et les fonctions, les statuts des personnels C322 : accompagner l'équipe sur des activités, des projets de la structure C323 : planifier les activités des personnels au sein de l'équipe : - Élaboration de plannings fonctionnels - Mise en place de dispositifs d'alerte, de procédures d'ajustements au regard de la situation donnée **Compétence C52 – évaluer les personnels relevant de sa responsabilité** C521 : réaliser une évaluation dans le cadre de ses responsabilités C522 : établir un projet de développement des compétences
Relations avec les partenaires	**C 3 – 4 COORDONNER L'ACTION ET LES INTERVENTIONS DE DIFFÉRENTS PARTENAIRES** - identifier les différents partenaires - contacter les partenaires potentiels - mettre en relation des partenaires (parents, professionnels…) - planifier les interventions de différents partenaires sur un même projet **C 4 – 4 CONTRIBUER AU PARTENARIAT AVEC LES ACTEURS LOCAUX** - participer au fonctionnement d'un réseau local par des rencontres, par un partage des informations… - participer à des réunions avec des partenaires locaux (développement de projets communs, coordination des interventions…) **C 2 – 2 PROMOUVOIR LES ACTIVITÉS ET LES LIEUX DE VIE SOCIALE** - faire vivre et faire connaître les lieux ressources et les espaces de vie - développer et « médiatiser » les activités mises en place - contribuer au développement d'une bonne image (dynamisme de l'association, activités proposées…)	**Compétence C42 – établir une relation de service auprès de différents publics (usagers, personnels, partenaires…)** C421 : établir une relation professionnelle adaptée C422 : accueillir les publics C423 : présenter le service, l'institution C424 : sélectionner et transmettre les informations pertinentes

Activités professionnelles	Professionnel SPVL Champ A1/ Champ A2	TS SP3S
	C 3 – 3 COORDONNER L'ACTION ET LES INTERVENTIONS DE DIFFÉRENTS PARTENAIRES - identifier les différents partenaires - contacter les partenaires potentiels - mettre en relation des partenaires (parents, professionnels…) - planifier les interventions de différents partenaires sur un même projet	
Projets	**C 1 – 1 IDENTIFIER LES DEMANDES DE LA POPULATION (D'ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES, ÉDUCATIVES, DE VALORISATION D'UN PATRIMOINE, DE CRÉATION DE LIEUX DE VIE SOCIALE…)** - repérer les caractéristiques sociales, culturelles… des populations - identifier leurs besoins et/ou la nature de leurs demandes - aider la population à exprimer ses besoins, ses attentes **C 1 – 2 RECHERCHER LES RESSOURCES ENVIRONNANTES ET LES ÉLEMENTS À VALORISER (PATRIMOINE LOCAL, CULTUREL …)** - identifier les structures et services présents sur l'environnement proche - distinguer les champs de compétences des structures et des services - repérer les objectifs particuliers des structures et des services - identifier les éléments susceptibles d'être améliorés ou mis en valeur - collecter les éléments (témoignages, documents d'archives…) - repérer les partenaires à impliquer en fonction des objectifs - assurer une veille permanente pour la recherche d'éléments **C 2 – 1 SUSCITER L'EXPRESSION DES POPULATIONS** - établir une relation de confiance avec les populations - faciliter les échanges au sein de la population - questionner et reformuler les suggestions - valoriser les initiatives **C 3 – 1 ÉLABORER OU CONTRIBUER À L'ÉLABORATION D'UN PROJET D'ACTIVITÉS OU D'UN PLAN D'ACTIONS** - formuler des suggestions - présenter les objectifs principaux de tout ou partie d'un projet d'activités ou d'actions - prévoir un échéancier des différentes phases - proposer une estimation du coût de tout ou partie d'un projet	**Compétence C21 – élaborer un projet d'intervention en direction des publics, concevoir des actions pour le service, la structure** C211 : déterminer les objectifs C212 : fixer les priorités C213 : élaborer un plan d'aide, un plan d'action C214 : élaborer le budget prévisionnel d'une action, un devis C215 : constituer un dossier de demande de financement C216 : organiser l'action et son suivi

Activités professionnelles	Professionnel SPVL Champ A1/ Champ A2	TS SP3S
	C 4 – 4 IDENTIFIER SA PLACE, SES ACTIVITÉS DANS LA MISE EN OEUVRE D'UN PROJET, DANS UNE ÉQUIPE, UN PARTENARIAT - identifier les circuits hiérarchiques, professionnels et de partenariats - s'intégrer au travail d'une équipe - identifier les différentes phases d'un projet - situer son intervention dans la limite de ses compétences - inscrire ses possibilités d'action au regard des autres partenaires	
Organisation, planification des activités	**C 3 – 1 ORGANISER DES PERMANENCES** - organiser matériellement un lieu de permanence : espaces d'accueil, d'écoute, espaces de documentation - planifier les horaires et les modalités de fonctionnement de la permanence **C 3 – 2 PLANIFIER ET ORGANISER DES ACTIVITÉS** - repérer les objectifs des activités au regard des besoins et/ou demandes recensés - programmer les différentes étapes - contacter les intervenants potentiels - préparer les supports nécessaires aux activités (documentation, matière d'oeuvre, matériels) **C 3 – 2 ORGANISER DES ACTIVITÉS, DES RENCONTRES, DES SORTIES** - identifier les activités à mettre en place, les ressources nécessaires, les moyens… - programmer les différentes étapes de mise en place d'activités - contacter les intervenants potentiels	**Compétence C13 – étudier les besoins en matière de personnels (recrutement, accompagnement, animation-formation), en matière d'équipements, à l'échelle du service** C131 : identifier les besoins prévisionnels d'emplois C132 : Identifier les besoins de formation des personnels C133 : identifier et mesurer les nouvelles contraintes, nouvelles technologies… C134 : rechercher et proposer des solutions
Activités	**C 4 – 3 PARTICIPER AU DÉROULEMENT D'ACTIVITÉS EN LIEN AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS** - aider à la mise en place d'activités en réponse à des besoins repérés - mettre en oeuvre des techniques d'animation de groupe - animer des activités d'animation, des rencontres dans les limites fixées par la structure - assister un professionnel dans l'animation d'ateliers, d'actions - promouvoir les activités des lieux d'écoute, des lieux d'information,… **C 4 – 1 PARTICIPER AU DÉROULEMENT D'ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES OU D'ATELIERS ÉDUCATIFS, D'ACTIVITÉS DE VALORISATION DES RESSOURCES LOCALES** - définir les objectifs des activités au regard des besoins et/ou demandes recensés	

Activités professionnelles	Professionnel SPVL Champ A1/ Champ A2	TS SP3S
	- accompagner les publics lors de sorties - aider à l'animation d'activités **C 4 – 2 ANIMER DES ACTIVITÉS ASSOCIATIVES OU DES LIEUX DE VIE SOCIALE** - aménager un lieu de vie, un local - proposer des activités en lien avec les objectifs de l'association, de la structure - préparer les matériels et locaux nécessaires à l'animation - animer des activités ludiques, récréatives, éducatives dans le cadre fixé par le contexte professionnel et dans la limite des compétences	
Suivi de l'activité du centre	**C 5 – 2 ÉTABLIR UN SUIVI ET/OU UN BILAN D'ACTIVITÉS OU UN BILAN DE FONCTIONNEMENT D'UN DISPOSITIF** - participer à l'élaboration des critères d'évaluation des activités, des dispositifs - enregistrer les indicateurs d'activités - mesurer les écarts entre l'attendu et les résultats - interpréter les écarts constatés - identifier les difficultés rencontrées - proposer des améliorations **C 5 – 2 ÉTABLIR UN SUIVI ET/OU UN BILAN D'ACTIVITÉS OU UN BILAN DE FONCTIONNEMENT D'UN DISPOSITIF** - participer à l'élaboration des critères d'évaluation des activités, des dispositifs - enregistrer les indicateurs d'activités - mesurer les écarts entre l'attendu et les résultats - interpréter les écarts constatés - identifier les difficultés rencontrées - proposer des améliorations	**Compétence C34 – assurer et développer la qualité du service rendu** C341 : contrôler l'application des procédures et protocoles C342 : proposer des actions Correctives C343 : gérer le suivi documentaire de la démarche qualité C344 : contribuer à la veille législative et réglementaire **Compétence C33 – assurer la logistique administrative et comptable du service, de la structure** C331 : gérer le dossier des usagers C332 : gérer le personnel sur le plan administratif C333 : assurer le suivi des documents comptables C334 : gérer les situations de crise et d'urgence C335 : rédiger et traiter des documents professionnels (formulaires, contrat…) **Compétence C51 – mesurer les résultats de l'activité** C511 : établir un bilan quantitatif et qualitatif des activités C512 : évaluer une situation, les résultats d'une action C513 : évaluer les situations de risques professionnels **Compétence C43 – présenter des résultats, rendre compte d'activités, d'étude personnelle ou collective** C431 : préparer une communication orale, écrite, visuelle C432 : préparer les conditions matérielles de l'intervention C433 : transmettre les informations, réaliser l'intervention, exposer