Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BACHELOR UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

CARRIÈRES SOCIALES

ÉVALUATION DE CONTRÔLE CONTINU : ENCADRER ET COORDONNER

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
CARRIÈRES SOCIALES	AUCUN COEFFICIENT NATIONAL D'ÉPREUVE. COEFFICIENT LOCAL INDICATIF COMMUNIQUÉ DANS LA DEMANDE : 3

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE LES RIVES, ÉTABLISSEMENT FICTIF SITUÉ À RENNES

Information sur le cadre de l'évaluation : le cadre national du BUT Carrières Sociales organise l'évaluation des compétences en contrôle continu intégral. Il ne définit pas une épreuve nationale écrite intitulée « C10 », ni de durée ou de coefficient national propres à une telle épreuve. Le présent sujet constitue une proposition d'évaluation locale portant sur des compétences d'encadrement et de coordination. Les modalités effectives relèvent des règles adoptées par l'IUT.

Vous êtes assistant de coordination au service d'accompagnement à domicile Les Rives, qui intervient auprès de personnes âgées ou en situation de handicap. Vous contribuez à organiser les interventions, soutenir l'équipe et assurer la continuité et la qualité de l'accompagnement. Vous traitez les éléments du dossier avec discrétion et ne communiquez que les informations nécessaires aux professionnels concernés.

Le service accompagne 24 personnes sur deux secteurs. L'équipe comprend 8 intervenants à domicile, une coordinatrice et une responsable de service. Une intervenante est absente pour la journée. Vous devez analyser les besoins de continuité, proposer une organisation réaliste, préparer un temps d'équipe et définir des mesures de suivi. Les données nécessaires figurent dans les documents techniques DT 1 à DT 3.

Répondez à toutes les questions. Justifiez vos choix à partir des documents fournis. Toute proposition de réorganisation doit respecter les durées de travail et de repos indiquées dans le dossier, les compétences des professionnels et les choix des personnes accompagnées.

PARTIE 1 : Analyser la situation et le cadre d'intervention (6 points)

Analyse fonctionnelle, continuité de service et exigences professionnelles

À partir du contexte et des documents DT 1 et DT 2, établissez un diagnostic opérationnel de la journée. Distinguez les éléments urgents, les contraintes de planification et les informations qui doivent être transmises aux professionnels concernés.

Données de la journée et contraintes de service

Élément	Donnée	Conséquence à examiner
Interventions prévues	12 visites entre 7 h 30 et 18 h 00	Continuité des accompagnements
Absence	1 intervenante absente de 8 h 00 à 16 h 00	Répartition des visites
Visites prioritaires	3 visites avec horaires liés aux repas et à une prise de traitement préparée	Respect des horaires et coordination avec les partenaires
Temps de déplacement	15 minutes entre deux domiciles d'un même secteur ; 30 minutes entre secteurs	Faisabilité des tournées
Réunion d'équipe	Prévue de 13 h 00 à 13 h 30	Maintien ou adaptation à justifier

Données internes fictives fournies pour l'évaluation.

1.1 (2 points) Relevez quatre contraintes ou risques organisationnels à prendre en compte pour la journée. Pour chacun, précisez la conséquence possible sur la continuité de service ou sur les conditions de travail. Appuyez-vous sur les données de la situation.

1.2 (2 points) Classez les trois visites prioritaires par ordre de traitement organisationnel. Expliquez les critères de priorisation retenus et indiquez les vérifications à effectuer avant toute modification d'horaire ou de professionnel intervenant.

1.3 (2 points) Indiquez quelles informations peuvent être communiquées aux intervenants pour permettre la continuité de l'accompagnement et quelles précautions doivent être prises pour préserver la confidentialité. Distinguez les informations strictement utiles à l'intervention des informations qui ne doivent pas être diffusées à l'ensemble de l'équipe.

PARTIE 2 : Organiser l'activité et coordonner l'équipe (8 points)

Planification, répartition des activités et communication professionnelle

Vous devez proposer une organisation de remplacement compatible avec les compétences disponibles et les données de temps du DT 1. Les durées de visite indiquées dans le DT 1 incluent le temps passé au domicile, mais pas le déplacement. Les calculs de durée sont à présenter en heures et minutes.

Disponibilités des intervenants présents

Intervenant	Secteur habituel	Horaire prévu	Compétences ou restrictions opérationnelles
A	Nord	7 h 30 - 15 h 30	Accompagnement quotidien ; pas de transfert avec aide technique
B	Nord	8 h 00 - 16 h 00	Accompagnement quotidien ; formé à l'utilisation du matériel de transfert prévu au plan d'accompagnement
C	Sud	8 h 30 - 16 h 30	Accompagnement quotidien ; connaît deux des personnes concernées
D	Sud	9 h 00 - 17 h 00	Accompagnement quotidien ; pas de changement de secteur sans accord de la coordinatrice
E	Nord	10 h 00 - 18 h 00	Accompagnement quotidien ; peut assurer une visite en fin de journée dans le secteur Sud si le déplacement est intégré à la tournée

Les horaires indiqués sont les horaires de travail prévus pour la journée.

2.1 (3 points) En utilisant le DT 1 et le tableau des disponibilités, proposez une répartition des 12 visites entre les professionnels présents. Votre proposition doit préciser les visites maintenues à leur horaire, les éventuelles demandes de décalage ou de remplacement, les déplacements à intégrer et les points qui nécessitent l'accord de la coordinatrice. Vous pouvez consigner votre proposition dans le DR 1. Si toutes les visites ne peuvent pas être couvertes sans dépassement ou incompatibilité de compétences, identifiez explicitement les arbitrages à soumettre à la responsable de service.

2.2 (2 points) Calculez la durée totale de présence au domicile et de déplacement de la tournée proposée pour l'intervenant B, à partir des visites qui lui sont affectées dans votre proposition. Présentez le détail du calcul. Indiquez les données manquantes qui empêcheraient de conclure définitivement sur la conformité de son temps de travail si des tâches supplémentaires lui étaient attribuées.

2.3 (1,5 point) Rédigez un message professionnel bref à destination de l'équipe, en distinguant les informations opérationnelles immédiatement nécessaires des informations à transmettre uniquement à la coordinatrice ou à la responsable. Le message doit préciser le canal ou le moment de transmission et inviter les professionnels à signaler une difficulté de mise en œuvre.

2.4 (1,5 point) Proposez un ordre du jour de réunion de 30 minutes permettant de partager l'organisation, de recueillir les difficultés de terrain et de décider des suites. Répartissez le temps entre les séquences et indiquez une modalité de traçabilité des décisions.

PARTIE 3 : Prévenir les risques et suivre la qualité (6 points)

Management de proximité, prévention et amélioration des pratiques

À la suite de la réorganisation, deux intervenants font état d'une charge de travail accrue et d'un désaccord sur la répartition des visites. Une personne accompagnée signale que son horaire habituel a été modifié sans explication préalable. À partir des DT 2 et DT 3, formulez une réponse de coordination qui traite à la fois la situation immédiate et la prévention de difficultés récurrentes.

Indicateurs de suivi de la coordination

Indicateur	Résultat de la semaine	Repère interne	Écart à examiner
Visites réalisées dans le créneau convenu	88 %	Au moins 95 %	.....
Visites réaffectées avec information préalable de la personne	7 sur 9	9 sur 9	.....
Fiches de transmission complétées le jour même	18 sur 20	20 sur 20	.....
Signalements de surcharge transmis à la coordination	3	Analyse de chaque signalement	.....

Les seuils ci-dessous sont des repères internes fictifs définis par le service pour cette situation.

3.1 (2 points) Décrivez la conduite à tenir pour traiter le désaccord entre les deux intervenants. Présentez les étapes de l'échange, les éléments factuels à recueillir, les mesures immédiates possibles et les conditions d'escalade vers la responsable de service.

3.2 (2 points) Calculez, pour les trois premiers indicateurs du tableau, l'écart entre le résultat de la semaine et le repère interne. Pour les indicateurs exprimés en nombre d'éléments, donnez également le nombre d'éléments manquants. Proposez une action d'amélioration prioritaire et une modalité de vérification à une échéance précisée.

3.3 (2 points) Proposez deux mesures de prévention visant la qualité des conditions de travail et deux mesures visant la qualité de l'accompagnement des personnes. Pour chaque mesure, indiquez le responsable de sa mise en œuvre et un élément observable permettant d'en suivre l'effet.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLANNING PRÉVISIONNEL ET DONNÉES D'INTERVENTION

Les données ci-dessous sont fictives et constituent l'intégralité des informations nécessaires à la proposition de réorganisation. Une visite comprend uniquement le temps de présence au domicile. Les temps de déplacement sont ajoutés entre deux visites successives. Le secteur Nord comprend les domiciles N1 à N6 et le secteur Sud les domiciles S1 à S6. Le déplacement entre deux domiciles d'un même secteur dure 15 minutes ; le déplacement d'un secteur à l'autre dure 30 minutes. Pour une première visite depuis le lieu de départ, compter 15 minutes dans le secteur Nord et 20 minutes dans le secteur Sud. Le retour au lieu de départ n'est pas à intégrer, sauf si le candidat choisit de le justifier dans son organisation.

La visite N3 nécessite un intervenant formé au matériel de transfert prévu au plan d'accompagnement. L'intervenant B possède cette compétence. Les autres visites relèvent de l'accompagnement quotidien décrit dans les consignes du service. Toute modification d'horaire doit être proposée à la coordination avant information de la personne concernée. La décision tient compte des préférences de la personne, des contraintes de l'intervention et de la faisabilité de la tournée.

Liste des visites prévues le jour de l'absence

Visite	Secteur	Créneau prévu	Durée sur place	Priorité ou contrainte connue
N1	Nord	7 h 30	45 min	Horaire lié au petit-déjeuner
N2	Nord	8 h 30	45 min	Accompagnement quotidien
N3	Nord	9 h 30	60 min	Intervenant formé au matériel de transfert requis
N4	Nord	11 h 00	45 min	Accompagnement quotidien
N5	Nord	12 h 15	45 min	Horaire lié au repas
N6	Nord	14 h 00	30 min	Accompagnement quotidien
S1	Sud	7 h 45	45 min	Horaire lié au petit-déjeuner
S2	Sud	9 h 00	45 min	Accompagnement quotidien
S3	Sud	10 h 15	60 min	Horaire lié à une prise de traitement préparée ; coordination à vérifier
S4	Sud	12 h 00	45 min	Horaire lié au repas
S5	Sud	14 h 00	45 min	Accompagnement quotidien
S6	Sud	16 h 00	30 min	Accompagnement quotidien

Horaires et durées prévisionnels communiqués par la coordination.

Repères de planification fournis pour l'étude

Repère	Valeur
Déplacement entre deux visites d'un même secteur	15 min
Déplacement entre secteurs	30 min
Premier déplacement depuis le lieu de départ vers le secteur Nord	15 min
Premier déplacement depuis le lieu de départ vers le secteur Sud	20 min
Durée d'une visite	Durée sur place indiquée dans le tableau des visites

Ces repères doivent être utilisés avec les horaires de travail individuels fournis dans le sujet.

DT 2 : REPÈRES PROFESSIONNELS, CONFIDENTIALITÉ ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Pour cette évaluation, appliquer les repères suivants. L'organisation doit tenir compte des horaires contractuels communiqués, des temps de déplacement nécessaires et des compétences requises pour chaque intervention. Une modification de planning est soumise à validation par la coordination selon la procédure interne. En cas d'impossibilité de garantir une intervention prioritaire, la coordination alerte la responsable de service et recherche une solution compatible avec le plan d'accompagnement.

Les durées maximales de travail et les repos minimaux applicables sont ceux prévus par le droit du travail et les dispositions conventionnelles en vigueur. Pour les calculs de faisabilité demandés dans ce sujet, aucune dérogation ni situation d'équivalence n'est supposée. Les repères généraux à vérifier sont notamment : durée quotidienne de travail effectif de 10 heures au plus, durée hebdomadaire de 48 heures au plus, moyenne de 44 heures sur 12 semaines consécutives au plus, repos quotidien minimal de 11 heures et repos hebdomadaire minimal de 35 heures consécutives. Les pauses et le décompte du temps de travail sont à apprécier selon les textes applicables et les règles de l'employeur.

Les informations relatives aux personnes accompagnées sont traitées de façon confidentielle. Seules les données pertinentes et nécessaires à l'intervention sont communiquées aux professionnels habilités, par les canaux de transmission du service. Les informations personnelles ne sont pas diffusées dans un message collectif lorsqu'elles ne sont pas utiles à tous ses destinataires. Les transmissions professionnelles doivent être factuelles, datées et limitées aux éléments utiles à la continuité et à la sécurité de l'accompagnement.

Le service recherche une organisation qui respecte les choix et habitudes des personnes, prévient les risques pour les professionnels et permet de signaler sans délai une difficulté de réalisation, une surcharge ou un risque pour la personne accompagnée.

Points de contrôle avant validation d'une réorganisation

Point de contrôle	Question à vérifier
Continuité	Les interventions prioritaires sont-elles couvertes ou une alerte a-t-elle été transmise ?
Compétences	Le professionnel affecté possède-t-il les compétences nécessaires à l'intervention ?
Faisabilité	Les durées de visite, déplacements et horaires prévus sont-ils compatibles ?
Information	La personne concernée a-t-elle été informée selon la procédure après validation ?
Confidentialité	Les données transmises sont-elles nécessaires et destinées aux personnes habilitées ?
Traçabilité	La décision, son auteur et les informations transmises sont-ils consignés ?

Liste interne de vérification fournie pour l'évaluation.

DT 3 : SUIVI D'ÉQUIPE, INDICATEURS INTERNES ET TRAITEMENT DES DIFFICULTÉS

Les seuils figurant dans le sujet sont des repères de pilotage internes propres au service fictif. Ils ne constituent pas des normes nationales. La coordination examine les écarts avec l'équipe, recherche leurs causes et définit des actions réalistes, un responsable et une échéance de vérification.

En cas de désaccord, l'encadrant organise un échange respectueux et centré sur les faits : écouter les personnes concernées séparément si nécessaire, clarifier les contraintes de service et les besoins des personnes accompagnées, rechercher une solution équitable, rappeler les règles de fonctionnement et consigner les décisions utiles. Une difficulté persistante, un risque pour la santé ou la sécurité, ou une impossibilité de réaliser une intervention est transmise à la responsable de service selon la procédure interne.

La prévention des risques comprend notamment l'analyse de la charge et des déplacements, la possibilité de signaler une difficulté, l'adaptation de l'organisation lorsque cela est possible et le suivi des mesures prises. L'amélioration de la qualité de l'accompagnement s'appuie sur le respect des choix des personnes, la fiabilité des transmissions et l'analyse des réclamations ou événements signalés.

Exemple de suivi d'une action d'amélioration

Écart constaté	Action décidée	Responsable	Échéance	Indicateur de vérification
Information préalable incomplète lors d'un changement de visite	.....			
Transmissions non complétées le jour même	.....			
Signalement de surcharge	.....			

Modèle de suivi à utiliser comme repère.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 2.1 et 2.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau pour présenter votre proposition de répartition. Vous pouvez ajouter des lignes si nécessaire. Indiquez clairement les visites qui nécessitent une validation, un décalage ou une alerte. Les horaires proposés doivent être compatibles avec les disponibilités et les déplacements indiqués dans le sujet.

Proposition de répartition des visites

Visite	Intervenant proposé	Horaire proposé	Déplacement pris en compte	Validation ou information nécessaire
N1	.....	.....	.....	.....
N2	.....	.....	.....	.....
N3	.....	.....	.....	.....
N4	.....	.....	.....	.....
N5	.....	.....	.....	.....
N6	.....	.....	.....	.....
S1	.....	.....	.....	.....
S2	.....	.....	.....	.....
S3	.....	.....	.....	.....
S4	.....	.....	.....	.....
S5	.....	.....	.....	.....
S6	.....	.....	.....	.....

À compléter par le candidat.

Calcul de durée de la tournée de l'intervenant B

Élément	Durée
Temps total de présence au domicile	.....
Temps total de déplacement retenu	.....
Durée totale calculée	.....
Vérifications complémentaires nécessaires	.....

À compléter à partir de votre répartition.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 3.2 et 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les écarts à partir du tableau de la partie 3. Consignez ensuite les actions proposées, leur responsable, leur échéance et l'élément qui permettra d'en vérifier l'effet.

Analyse des indicateurs et plan d'amélioration

Indicateur ou difficulté	Écart constaté	Action proposée	Responsable	Échéance	Élément de vérification
Visites réalisées dans le créneau convenu	.....	.....	.....	.....	.....
Visites réaffectées avec information préalable	.....	.....	.....	.....	.....
Fiches de transmission complétées le jour même	.....	.....	.....	.....	.....
Conditions de travail et signalements de surcharge	.....	.....	.....	.....	.....
Qualité de l'accompagnement et information des personnes	.....	.....	.....	.....	.....

À compléter par le candidat.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.