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

BUT Carrières sociales : Travailler en équipe

Session 2026 • Code sujet : **26-BUT-CS-EP1** • Durée : **2 heures** • Coefficient : **3 (indicatif)**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyser la situation de travail collectif (3 questions) **Page 3**

2. Organiser le travail et la coopération de l'équipe (4 questions) **Page 5**

3. Réguler une difficulté et assurer la continuité du travail (3 questions) **Page 8**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://butcs.fr/assets/annales/but-cs/C9 - Travailler en équipe/2026/BUT Carrières Sociales - C9 - Travailler en équipe - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyser la situation de travail collectif

À l'Espace de vie sociale Les Tilleuls, l'équipe connaît des reports de premiers accueils, des transmissions incomplètes et des consignes divergentes. À partir des faits observés et des ressources sur les effectifs et la confidentialité, il faut établir un diagnostic, définir des objectifs et encadrer le partage d'informations.

Diagnostic partagé

Question 1.1. Relevez deux difficultés de fonctionnement collectif étayées par des faits du DT 1. Pour chacune, indiquez une conséquence possible pour les personnes accompagnées ou pour l'équipe.

Deux difficultés sont établies dans le DT 1 :

- **Suivi des demandes insuffisant :** plusieurs premiers accueils sont reportés depuis trois semaines et le cahier de liaison est renseigné irrégulièrement. Les personnes risquent d'attendre davantage ou de ne pas être rappelées à temps.
- **Coordination des transmissions défaillante :** certains changements de rendez-vous sont communiqués oralement et deux délais de rappel différents ont été annoncés. Cela peut désorienter les personnes et compliquer le travail de l'équipe.

Ces conséquences sont des risques possibles, et non des dommages constatés.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Suivi incomplet et consignes divergentes : risques de retards, d'informations contradictoires et de confusion pour les personnes accompagnées.

Objectifs opérationnels

Question 1.2. Formulez deux objectifs opérationnels pour le prochain mois. Pour chacun, proposez un indicateur observable permettant à l'équipe d'évaluer son atteinte.

Objectif pour le mois	Indicateur observable
Inscrire chaque demande de premier accueil et son état de traitement dans un outil commun, le jour de sa réception.	Part des demandes enregistrées le jour même, vérifiée chaque semaine : cible de 100 %.
Adopter et diffuser une consigne commune pour les rappels et changements de rendez-vous.	Part des changements tracés et communiqués aux professionnels concernés : cible de 100 % ; nombre de consignes divergentes : cible de 0.

La responsable réalise le bilan des indicateurs chaque semaine et fait ajuster l'organisation au point d'équipe si nécessaire.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Tracer toutes les demandes le jour même et diffuser des consignes communes, avec un suivi hebdomadaire des deux indicateurs.

Confidentialité et partage d'informations

Question 1.3. Une professionnelle souhaite envoyer à l'ensemble des partenaires un tableau comportant les noms, coordonnées et difficultés individuelles des personnes accompagnées. Indiquez les précautions à prendre avant toute transmission, les informations qui peuvent être partagées pour organiser une action collective et les règles de confidentialité à rappeler. Appuyez votre réponse sur le DT 3.

Ne pas transmettre le tableau nominatif à l'ensemble des partenaires. Avant tout partage, préciser sa finalité, vérifier que chaque donnée est indispensable, identifier les destinataires concernés et contrôler le cadre professionnel applicable. Informer la personne ou recueillir son consentement lorsque cela est requis ; demander conseil à la responsable ou au référent compétent en cas de doute.

- Pour organiser une action collective, partager les informations pratiques utiles : objectif, date, lieu, modalités d'inscription et public visé, de préférence sous forme agrégée ou anonymisée.
- Une donnée individuelle ne se transmet qu'aux professionnels concernés, si elle est nécessaire et dans un cadre autorisé.
- Rappeler le secret professionnel, la limitation des accès et la protection des données, conformément à l'article 226-13 du Code pénal et au RGPD.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Partager uniquement les informations nécessaires à l'action, avec les destinataires concernés et dans le respect du secret professionnel et du RGPD.

2. Organiser le travail et la coopération de l’équipe

Le service doit organiser le suivi hebdomadaire de 18 entretiens de premier accueil avec deux intervenantes sociales disposant de 12 heures cumulées. Il faut analyser la charge, proposer une répartition réaliste des tâches et préparer un point d’équipe de 45 minutes en utilisant les documents réponses.

Calcul de la charge

Question 2.1. Calculez le temps hebdomadaire nécessaire pour réaliser les 18 entretiens, en heures et minutes. Présentez le calcul avec la formule T = n × t.

La formule demandée est **T = n × t**. Avec 18 entretiens de 45 minutes : 18 × 45 = 810 minutes. Pour convertir en heures, on divise par 60 : 810 ÷ 60 = 13,5 heures, soit 13 heures et 30 minutes. Ce total correspond au temps cumulé nécessaire pour assurer les premiers accueils de la semaine.

DR 1 : temps nécessaire pour 18 entretiens

Élément	Calcul	Résultat
Temps nécessaire pour 18 entretiens	18 × 45 = 810	13 h 30 min
Temps disponible	Donnée du DT 2	.....
Écart entre temps nécessaire et temps disponible	.....	.....
Conséquence organisationnelle	.....	.....

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Les 18 entretiens nécessitent **13 h 30 min** au total sur la semaine.

Comparaison de la charge et de la capacité

Question 2.2. Comparez le temps nécessaire au temps disponible. Calculez l’écart hebdomadaire et indiquez ce que cet écart implique pour l’organisation du service. Inscrivez vos résultats dans le DR 1.

Le temps disponible est de 12 heures, soit 720 minutes. L’écart entre la charge et la capacité est donc de 810 − 720 = 90 minutes, soit 1 h 30. Cette capacité permet d’assurer 16 entretiens de 45 minutes. La responsable doit arbitrer les priorités et valider l’ajustement du planning : deux entretiens devront être reportés, sauf réorganisation des priorités permettant de les différer autrement.

DR 1 : temps disponible, écart et conséquence

Élément	Calcul	Résultat
Temps nécessaire pour 18 entretiens	.....	.....
Temps disponible	Donnée du DT 2	12 h
Écart entre temps nécessaire et temps disponible	810 − 720 = 90	1 h 30 min
Conséquence	Arbitrer et replanifier 2 accueils	.....

✓ RÉPONSE À RETENIR

Écart hebdomadaire : **1 h 30 min**. La capacité permet 16 entretiens : deux sont à replanifier après arbitrage.

Répartition du travail

Question 2.3. Proposez une répartition du travail entre les deux intervenantes sociales et la responsable pour traiter la charge constatée. Précisez au moins trois tâches, les personnes responsables et une modalité de suivi. Ne supposez pas la création de temps de travail supplémentaire.

Tâche	Responsable	Modalité de suivi
Répartir les 12 h d'accueil, soit 6 h chacune	Les deux intervenantes sociales	Planning hebdomadaire partagé
Réaliser les accueils prévus dans la capacité, puis identifier les demandes à replanifier	Intervenantes sociales	Suivi des demandes et rendez-vous
Arbitrer les priorités et valider les ajustements, sans ajouter de temps d'entretien	Responsable	Revue hebdomadaire du planning
Orienter vers les activités collectives adaptées	Médiatrice socioculturelle	Retour à l'équipe sur les orientations

La répartition de 6 heures chacune est une proposition d'organisation du créneau cumulé de 12 heures, non une création de temps. Les 18 entretiens dépassent la capacité prévue : la responsable arbitre les demandes à traiter en premier et valide les reports. Les intervenantes assurent la traçabilité des rendez-vous et des suites utiles ; la médiatrice contribue aux orientations collectives sans remplacer une intervenante pour un premier accueil.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les intervenantes se partagent les 12 h d'accueil ; la responsable arbitre et valide les reports, avec revue hebdomadaire du planning.

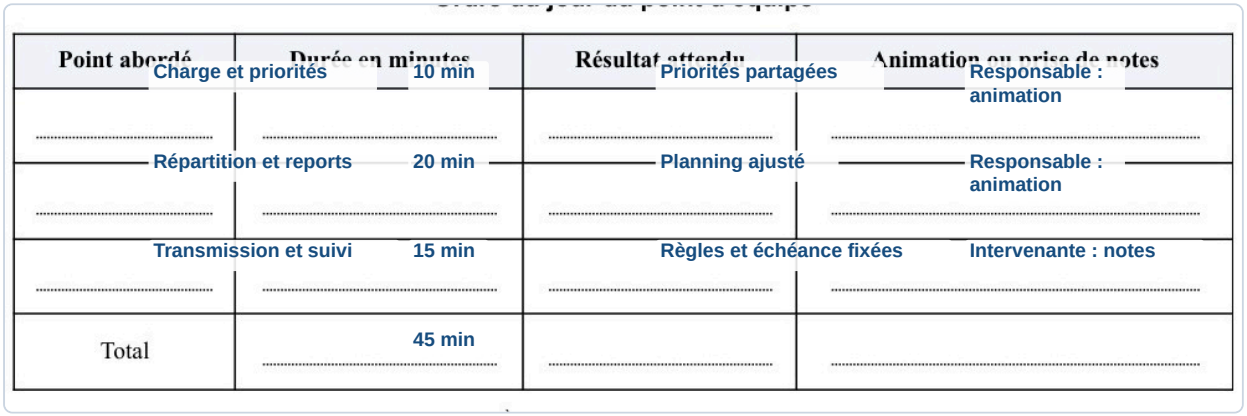
Ordre du jour du point d’équipe

Question 2.4. Préparez un ordre du jour de réunion de 45 minutes comportant au moins trois points, une durée pour chacun, un résultat attendu et une personne chargée de l’animation ou de la prise de notes. Consignez votre proposition dans le DR 2 et vérifiez que la somme des durées correspond à 45 minutes.

La réunion commence par la charge et les priorités, puis fixe la répartition des accueils et les règles de suivi. La responsable anime et veille au respect des durées ; une intervenante prend les notes. Chaque point aboutit à une décision écrite, attribuée à une personne et vérifiable au point d’équipe suivant. La somme des trois durées est bien de 45 minutes.

Point abordé	Durée	Résultat attendu	Animation ou prise de notes
Charge et demandes prioritaires	10 min	Priorités partagées	Responsable : animation
Répartition et reports	20 min	Planning ajusté et validé	Responsable : animation
Transmission et suivi	15 min	Règles et échéance fixées	Intervenante sociale : notes
Total	45 min	Décisions consignées	Responsable et intervenante

DR 2 : ordre du jour complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Ordre du jour de 45 minutes : 10 minutes pour les priorités, 20 pour la répartition et 15 pour le suivi.

3. Réguler une difficulté et assurer la continuité du travail

Deux membres de l'équipe ne s'accordent pas sur la priorité à donner à une demande urgente, dont une information a été saisie dans un espace de notes accessible à tous les salariés. Il faut proposer une démarche de régulation, sécuriser les données et rédiger une transmission professionnelle respectueuse de la confidentialité.

Régulation du désaccord

Question 3.1. Décrivez une démarche en quatre étapes permettant de traiter le désaccord en équipe sans dégrader la relation professionnelle. Précisez comment la décision prise sera communiquée aux personnes concernées.

1. **Écouter :** chacune expose son analyse et les faits, sans interruption ni jugement.
2. **Clarifier :** vérifier les éléments utiles pour évaluer l'urgence et les conséquences des options.
3. **Arbitrer :** la responsable fixe la priorité et répartit le suivi selon les missions de chacune.
4. **Tracer et communiquer :** consigner la décision, les responsables et l'échéance dans un support sécurisé. Informer les professionnelles concernées, puis donner à la personne accompagnée une réponse cohérente par un canal adapté, sans révéler d'informations concernant d'autres personnes.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Écoute, clarification des faits, arbitrage par la responsable, puis décision tracée et communiquée aux professionnelles et à la personne concernées.

Protection des informations et prévention

Question 3.2. Indiquez les actions immédiates à entreprendre concernant l'information saisie dans l'espace partagé. Proposez ensuite deux mesures de prévention concernant l'organisation ou les pratiques de l'équipe. Justifiez vos propositions à partir du DT 3.

Prévenir immédiatement la responsable, retirer ou rendre inaccessible la note dans l'espace général et vérifier qui a pu la consulter. Conserver uniquement les éléments nécessaires sur un support sécurisé, accessible aux professionnels habilités, et appliquer la procédure interne de traitement d'incident. Ne pas retransmettre la note dans l'espace partagé général.

- Établir des règles écrites précisant la finalité, les données strictement nécessaires, les destinataires et les habilitations, conformément au RGPD et au secret professionnel.
- Instaurer un point d'équipe régulier pour valider les priorités et harmoniser les consignes. Signaler les difficultés d'organisation et les examiner dans la prévention des risques au travail, conformément aux articles L. 4121-1 et R. 4121-1 du Code du travail.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Sécuriser la note et limiter son accès, puis formaliser les règles de transmission et organiser une coordination régulière.

Note de transmission

Question 3.3. Rédigez dans le DR 2 une note de transmission de 50 à 80 mots à destination de l'équipe. Elle doit préciser les faits utiles, l'action décidée, la personne chargée du suivi et l'échéance, sans divulguer d'information personnelle non nécessaire.

Note de transmission à l'équipe, 71 mots :

> En fin de journée, une demande urgente a suscité des évaluations différentes. La responsable décide qu'elle sera évaluée en priorité par une intervenante sociale désignée, qui réalise le suivi et consigne uniquement les informations nécessaires dans l'espace sécurisé à accès restreint. Elle informe la responsable de la réalisation de l'action au plus tard le prochain jour ouvré. Retirer la note de l'espace général et ne pas y diffuser de donnée nominative.

Note de transmission complétée

En fin de journée, une demande urgente a suscité des évaluations différentes. La responsable décide qu'elle sera évaluée en priorité par une intervenante sociale désignée, qui réalise le suivi et consigne uniquement les informations nécessaires dans l'espace sécurisé à accès restreint. Elle informe la responsable de la réalisation de l'action au plus tard le prochain jour ouvré. Retirer la note de l'espace général et ne pas y diffuser de donnée nominative.

✓ RÉPONSE À RETENIR

La responsable décide d'une évaluation prioritaire ; l'intervenante sociale désignée assure le suivi et rend compte au plus tard le prochain jour ouvré.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette évaluation locale du BUT Carrières sociales, session 2026, code 26-BUT-CS-EP1, dure 2 heures et affiche un coefficient indicatif de 3. Elle porte sur l'organisation collective d'un espace de vie sociale : diagnostic d'équipe, calcul et répartition de la charge d'accueil, conduite de réunion, régulation des désaccords et confidentialité des transmissions. Le scénario est fictif.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Charge totale : T = n × t, où n est le nombre d'entretiens et t leur durée moyenne.
- Pour convertir des minutes en heures, diviser le nombre de minutes par 60 et conserver les unités dans les calculs.
- Écart entre charge et capacité : E = temps nécessaire - temps disponible.
- Avant un partage d'information, vérifier la finalité, la nécessité, les destinataires et le cadre applicable.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguez les faits vérifiables des hypothèses et reliez chaque difficulté à une conséquence possible.
- Formulez des objectifs opérationnels accompagnés d'indicateurs observables et évaluables.
- Ne créez pas de temps d'entretien supplémentaire et respectez les rôles et limites indiqués dans le DT 2.
- Limitez les données transmises aux seules informations nécessaires et vérifiez qui doit réellement y accéder.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer la durée totale d'une série d'entretiens ?

Multipliez le nombre d'entretiens par leur durée moyenne avec T = n × t. Exprimez d'abord le résultat en minutes, puis divisez par 60 pour le convertir en heures. Indiquez les unités à chaque étape du calcul.

Q : Quelles vérifications faire avant de transmettre des informations sur une personne ?

Définissez la finalité, vérifiez que chaque donnée est nécessaire, identifiez les destinataires concernés et contrôlez le cadre professionnel ainsi que les habilitations. Lorsque cela est requis, informez la personne ou recueillez son consentement. En cas de doute, sollicitez la responsable.

Q : Comment organiser le temps pendant cette épreuve ?

L'épreuve dure 2 heures et comporte trois parties notées sur 6, 8 et 6 points. Réservez du temps aux calculs et aux documents réponses DR 1 et DR 2, puis vérifiez les unités, les totaux et la longueur demandée pour la note de transmission.

Q : Le coefficient 3 est-il national et quels critères généraux sont indiqués ?

Non. Le sujet précise que le BUT ne définit pas d'épreuve nationale intitulée « Travailler en équipe », ni de durée ou de coefficient national pour cette épreuve. Le coefficient 3 est indicatif et les réponses doivent être professionnelles, argumentées et confidentielles.

Sujet officiel associé (PDF) : https://butcs.fr/assets/annales/but-cs/C9 - Travailler en équipe/2026/BUT Carrières Sociales - C9 - Travailler en équipe - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BUT Carrières Sociales : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

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.