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

BUT CARRIÈRES SOCIALES : ÉVALUATION LOCALE DE LA COMPÉTENCE « TRAVAILLER EN ÉQUIPE »

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
CARRIÈRES SOCIALES	3 (INDICATIF)

Moyens de calculs et matériel autorisés :

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 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : ESPACE DE VIE SOCIALE LES TILLEULS, SERVICE FICTIF SITUÉ À ANGERS (MAINE-ET-LOIRE)

Vous intervenez au sein de l'équipe de l'Espace de vie sociale Les Tilleuls. L'équipe accompagne des adultes et des familles dans l'accès aux droits, la vie quotidienne et la participation aux activités du quartier. À la suite d'une hausse des demandes, la responsable vous confie l'analyse de l'organisation collective et la préparation d'un point d'équipe.

Les situations et données de ce sujet sont fictives. Le programme national du BUT Carrières sociales ne définit pas d'épreuve nationale intitulée « C9 : Travailler en équipe », ni de durée ou de coefficient national pour une telle épreuve. La durée et le barème ci-dessus cadrent cette évaluation locale. Traitez les trois parties en vous appuyant sur les documents techniques DT 1 à DT 3. Complétez les documents réponses DR 1 et DR 2 lorsque cela est demandé. Les réponses doivent être professionnelles, argumentées et respecter la confidentialité des personnes accompagnées.

PARTIE 1 : Analyser la situation de travail collectif (6 points)

Diagnostic partagé, objectifs et cadre de l'intervention

À partir de la situation présentée dans le DT 1 et des données du DT 2, caractérisez les difficultés rencontrées par l'équipe. Distinguez les faits établis des hypothèses et proposez des réponses compatibles avec les missions du service et les règles de confidentialité.

1.1 (2 points) 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.

1.2 (2 points) Formulez deux objectifs opérationnels pour le prochain mois. Pour chacun, proposez un indicateur observable permettant à l'équipe d'évaluer son atteinte.

1.3 (2 points) 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.

PARTIE 2 : Organiser le travail et la coopération de l'équipe (8 points)

Répartition de la charge, coordination et conduite d'un point d'équipe

Le service doit organiser le suivi hebdomadaire des demandes et préparer une réunion d'équipe de 45 minutes. Les données d'effectifs, de temps disponible et de charge figurent au DT 2. Utilisez ces données pour établir une organisation réaliste, explicite et révisable.

Données d'activité hebdomadaire

Activité	Volume hebdomadaire	Durée moyenne	Ressource concernée
Entretiens de premier accueil	18 entretiens	45 min par entretien	Deux intervenantes sociales
Réunion de coordination	1 réunion	45 min	Toute l'équipe
Créneau disponible pour les premiers accueils	12 h au total	Temps cumulé des deux intervenantes	Deux intervenantes sociales

Données transmises par la responsable de l'Espace de vie sociale.

2.1 (2 points) Calculez le temps hebdomadaire nécessaire pour réaliser les 18 entretiens, en heures et minutes. Présentez le calcul avec la formule $T = n \times t$.

2.2 (1,5 point) 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.

2.3 (2 points) Proposez une répartition du travail entre les deux intervenantes sociales et la responsable pour traiter la charge constatée. Votre proposition doit préciser au moins trois tâches, les personnes responsables et une modalité de suivi. Ne supposez pas la création de temps de travail supplémentaire.

2.4 (2,5 points) 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.

PARTIE 3 : Réguler une difficulté et assurer la continuité du travail (6 points)

Communication professionnelle, prévention et traçabilité

En fin de journée, deux membres de l'équipe ne sont pas d'accord sur la priorité à donner à une demande urgente. Une information concernant cette demande a été saisie dans un espace de notes partagé, accessible à l'ensemble des salariés. Le DT 1 décrit l'incident et le DT 3 rappelle les éléments de cadre applicables.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (2 points) Rédigez 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. Utilisez le DR 2.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : SITUATION DE L'ÉQUIPE ET FAITS OBSERVÉS

L'Espace de vie sociale Les Tilleuls est composé d'une responsable, de deux intervenantes sociales et d'une médiatrice socioculturelle. Le service reçoit les demandes sur rendez-vous et propose des actions collectives. Depuis trois semaines, plusieurs demandes de premier accueil sont reportées. Le cahier de liaison papier n'est pas renseigné de manière régulière et certains changements de rendez-vous ne sont communiqués qu'oralement. Lors du dernier point informel, deux professionnelles ont donné des consignes différentes à une personne concernant le délai de rappel.

Un incident récent illustre une difficulté de coordination : une demande urgente a été signalée en fin de journée. Deux membres de l'équipe ont exprimé des priorités différentes. L'information a ensuite été saisie dans un espace de notes partagé, visible par l'ensemble des salariés, sans que l'équipe ait défini les catégories de données à y consigner ni les règles d'accès. Aucun dommage n'a été signalé. La responsable souhaite mettre en place un point d'équipe régulier et clarifier les modalités de transmission.

Faits disponibles pour le diagnostic

Fait observé	Élément vérifiable	Question de travail collectif
Demandes reportées	Plusieurs reports sur trois semaines	Comment suivre les demandes et signaler les priorités ?
Informations de liaison incomplètes	Cahier papier renseigné de manière irrégulière	Quel outil commun et quelles règles de mise à jour ?
Consignes divergentes	Deux délais de rappel différents ont été annoncés	Comment valider et diffuser une décision commune ?
Notes accessibles à tous les salariés	Absence de règles écrites sur le contenu et les accès	Quelles données sont nécessaires et qui doit y accéder ?

Relevé établi par la responsable à partir des éléments transmis par l'équipe.

DT 2 : EFFECTIFS, CHARGE D'ACCUEIL ET TEMPS DISPONIBLE

Pour la semaine étudiée, l'équipe dispose de deux intervenantes sociales pour conduire les entretiens de premier accueil. La responsable organise les priorités, valide les ajustements de planning et peut contribuer à la coordination, mais aucun temps supplémentaire d'entretien n'est attribué dans les données du sujet. Le service prévoit 18 entretiens, d'une durée moyenne de 45 minutes chacun. Le temps cumulé réservé aux premiers accueils est de 12 heures par semaine. La réunion de coordination prévue dure 45 minutes et concerne toute l'équipe.

Pour calculer une durée totale d'entretiens, utilisez $T = n \times t$, où n est le nombre d'entretiens et t leur durée moyenne. Pour convertir des minutes en heures, divisez le nombre de minutes par 60. L'écart entre charge et capacité se calcule par $E = T_{nécessaire} - T_{disponible}$.

Ressources et responsabilités

Fonction	Rôle dans l'organisation	Limite à prendre en compte
Responsable	Arbitrage des priorités, validation des ajustements, animation du point d'équipe	Aucun volume d'entretiens supplémentaires n'est indiqué
Intervenantes sociales	Réalisation des entretiens, suivi des demandes, transmissions utiles	Le temps cumulé réservé aux premiers accueils est de 12 h
Médiatrice socioculturelle	Coordination avec les actions collectives et orientation vers les activités du service	Ne remplace pas une intervenante sociale pour un entretien de premier accueil

Éléments de cadrage pour élaborer une organisation collective.

DT 3 : REPÈRES DE CONFIDENTIALITÉ, DE DONNÉES PERSONNELLES ET DE PRÉVENTION

Repères à mobiliser pour traiter la situation du sujet :

- **Secret professionnel :** l'article 226-13 du Code pénal sanctionne la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire par état, profession, fonction ou mission, hors les cas où la loi autorise ou impose la révélation.
- **Données personnelles :** le règlement (UE) 2016/679 (RGPD) impose notamment de définir une finalité, de limiter les données à celles qui sont nécessaires, de maîtriser les habilitations d'accès et de protéger les données. Une information personnelle ne doit pas être diffusée à l'ensemble d'une équipe ou à des partenaires sans nécessité et cadre approprié.
- **Partage d'informations :** avant toute transmission, vérifier la finalité, le destinataire, les règles applicables au professionnel, la nécessité des informations et, lorsque cela est requis, l'information ou le consentement de la personne. En cas de doute, solliciter la responsable ou le référent compétent. Le partage n'autorise pas une diffusion générale de données nominatives.
- **Prévention au travail :** l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, conformément à l'article L. 4121-1 du Code du travail. L'évaluation des risques et sa transcription dans le document unique relèvent notamment de l'article R. 4121-1. Les difficultés d'organisation et de communication peuvent être signalées et examinées dans le cadre de cette démarche.

Ces repères ne remplacent pas les procédures internes du service ni l'analyse de la situation par la personne responsable.

Vérifications avant une transmission professionnelle

Vérification	Question à se poser	Exemple d'application
Finalité	Pourquoi cette information est-elle transmise ?	Organiser un rappel ou une action déterminée
Nécessité	La transmission de chaque donnée est-elle indispensable ?	Écarter les détails personnels sans utilité pour l'action
Destinataires	Qui doit effectivement accéder à l'information ?	Limiter l'accès aux professionnels concernés
Cadre applicable	Quelles règles de secret, procédure et habilitation s'appliquent ?	Vérifier auprès de la responsable en cas de doute

Repères de méthode à appliquer au cas décrit dans le sujet.

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 les cases indiquées par « ... ». Faites apparaître les unités et les étapes de calcul.

Calcul de la charge hebdomadaire d'accueil

Élément	Calcul	Résultat
Temps nécessaire pour 18 entretiens	.....	.....
Temps disponible	Donnée du DT 2	.....
Écart entre temps nécessaire et temps disponible	.....	.....
Conséquence organisationnelle	.....	.....

À compléter par le candidat.

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 2.4 et 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez l'ordre du jour. La durée totale doit être égale à 45 minutes. Rédigez ensuite la note de transmission dans l'espace prévu, en respectant la confidentialité.

Ordre du jour du point d'équipe

Point abordé	Durée en minutes	Résultat attendu	Animation ou prise de notes
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
Total	.....	.....	.....

À compléter par le candidat.

Note de transmission à l'équipe

Note
.....

Rédaction de 50 à 80 mots, sans donnée personnelle non nécessaire.

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.