

# Services aux Personnes

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR  
SERVICES ET  
PRESTATIONS DES  
SECTEURS SANITAIRE  
ET SOCIAL

NIVEAU DE FORMATION : III

## Votre métier

Titulaire du BTS SP3S, vous participez à la réalisation des missions dévolues aux établissements et services sociaux, sanitaires, médico-sociaux, socio-éducatifs. Vous travaillez en grande proximité avec les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux... Vous mettez vos compétences techniques, administratives et relationnelles au service de publics demandeurs de soins, de services, de prestations sociales... Grâce à une connaissance précise des offres de service et des publics, vous procédez à l'analyse des besoins, permettez l'accès aux droits, proposez des services et prestations, organisez et gérez leur mise en œuvre. Vous participez à l'évolution de la structure et pouvez assurer la coordination et l'animation d'équipe.

## Vos employeurs

Vous exercez votre emploi dans des structures publiques ou privées à vocation sociale et/ou sanitaire telles que :

- organismes de protection sociale (caisses de sécurité sociale, mutuelles, groupes d'assurance, institutions de prévoyance,...),
- établissements et services sanitaires (structures de soins, de prévention...),
- établissements et services sociaux et socio-éducatifs (centre communal d'action sociale, services d'action médico-sociales, service de protection de la jeunesse...),
- établissements et services médico-sociaux (pour enfants, personnes âgées, personnes handicapées...),
- structures développant des services à caractère sanitaire ou social (collectivités territoriales, associations et entreprises d'aide à la personne...).

## Organisation de la formation

- ✚ Contrat d'apprentissage de 24 mois.
- ✚ Formation au CFA :
  - Première année : 22 semaines
  - Deuxième année : 18 semaines

## Activités professionnelles

- 1) **Fonction de relation et de communication**
  - Accueil et information des usagers, des familles,
  - Collaboration avec d'autres professionnels, travail avec les partenaires,
  - Participation à des réunions de services, à des réunions thématiques, à des réunions d'information.
- 2) **Fonction de gestion de la demande et du besoin de l'utilisateur**
  - Traitement de la demande et du besoin en lien avec l'offre de services
  - Gestion de dossiers des patients, des usagers, des familles
  - Instruction de dossiers en vue de délivrer ou de percevoir des prestations, des aides ...
- 3) **Fonction d'organisation et de promotion des activités de la structure**
  - Gestion des documents liés aux activités de la structure
  - Participation à la gestion comptable des activités de la structure
  - Participation à la démarche qualité
  - Contribution à la démarche de projet
  - Préparation technique de réunions, d'événements liés au fonctionnement de la structure (séminaire, journée porte-ouverte...)
  - Veille technique permanente
- 4) **Fonction d'organisation, de gestion et d'animation d'équipe**
  - Participation, à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l'équipe
  - Participation à la gestion d'équipes
  - Coordination d'équipes

## Conditions d'admission

- ✚ Être titulaire d'un diplôme de niveau IV (baccalauréat ou équivalent) ou de niveau supérieur.
- ✚ Être recruté par une entreprise/organisme qui pourra confier des missions en lien avec les objectifs de formation (contrat d'apprentissage)



## Champs de compétences

- 1) **Analyser**
  - les besoins et les demandes des publics, des structures sanitaires et sociales, des organismes de protection sociale,
  - les prestations et services offerts par la structure et/ou les partenaires de la structure,
  - les besoins en matière de personnels et d'équipements.
- 2) **Concevoir**
  - Elaborer un projet d'intervention auprès des publics, concevoir des actions pour le service, la structure.
  - Organiser des événements, des réunions de service et/ou partenariales...
- 3) **Réaliser**
  - Instruire un dossier de prestations
  - Coordonner les interventions d'une équipe
  - Assurer la logistique administrative et comptable du service, de la structure
  - Assurer et développer la qualité du service rendu
- 4) **S'informer, informer, communiquer**
  - Rechercher, collecter et exploiter une documentation professionnelle
  - Etablir une relation de service auprès de différents publics (usagers, professionnels, partenaires...)
  - Présenter des résultats, rendre compte d'activités, d'études personnelle ou collective.
- 5) **Evaluer**
  - Mesurer les résultats de l'activité
  - Evaluer les personnels relevant de sa responsabilité



## Projets et mémoires

L'apprenti en BTS SP3S élabore un projet qui fera l'objet d'un dossier de présentation, support d'une épreuve de soutenance à l'examen.

Ce projet, conçu en entreprise, porte sur l'amélioration du service rendu aux personnes.

Il doit être réalisable (à défaut d'être réalisé) et suit une démarche professionnelle passant par :

- un diagnostic,
- une problématique,
- une démarche d'étude des solutions envisageables,
- la préconisation d'une solution,
- L'étude de sa mise en œuvre (incidences organisationnelles et financière, communication...)

### L'apprentissage :

L'alternance entreprise - centre de formation vous donne l'avantage d'obtenir un diplôme et de justifier d'une expérience vous ayant permis de développer des compétences professionnelles pertinentes.

Le CFA de la CMA37  
37-JOUÉ-LÈS-TOURS

Des formateurs professionnels vous accompagnent dans votre projet de formation. Impliqués, ils travaillent en équipe et collaborent avec l'entreprise pour une efficacité maximale.

## Modules de formation

- 1) **Institutions et réseaux**
  - Cadre politique, juridique, financier et administratif des institutions et des réseaux
  - Politiques sanitaires et sociales
  - Domaines de compétences et fonctionnement
- 2) **Publics**
  - Situation sociodémographique
  - Eléments de psychologie sociale
  - Liens dynamiques entre publics et institutions
- 3) **Prestations et services**
  - Notions de prestations et de services
  - Droits aux prestations
  - Offre de services
- 4) **Techniques de l'information et de la communication professionnelle**
  - Théories et modèle de communication
  - Ethique et déontologie
  - Techniques de communication (accueil, entretiens)
  - Systèmes d'information et de communication du secteur sanitaire et social
- 5) **Les relations de travail et la gestion des ressources humaines**
  - Les organisations
  - Les relations collectives et individuelles de travail
  - Gestion des ressources humaines
- 6) **Techniques de gestion administrative et financière**
  - Gestion documentaire
  - Recueil, stockage et traitement de l'information
  - Comptabilité financière
- 7) **Méthodologie appliquée au secteur sanitaire et social**
  - Recueil de données
  - Méthodes d'investigation
  - Démarche de projet
  - Démarche qualité

## Poursuite de la formation

Le titulaire du BTS SP3S peut envisager la poursuite des études supérieures dans des licences professionnelles de la santé et du social :

- Licence des organisations, option management d'une équipe dans la protection sociale ;
- Protection sociale complémentaire et techniques en assurances ;
- Management des organisations, spécialité gestion des établissements du secteur de la santé ;
- Gestion des entreprises de l'économie sociale et solidaire.

