

CATALOGUE DE FORMATION

Section 1. Informations relatives à l'établissement

1.1. Dénomination :

GROUPE SCOLAIRE SAINTE THECLE

7 rue Amélie Murat – BP 79

63402 CHAMALIERES CEDEX

Téléphone : 04.73.37.32.09

Fax : 04.73.36.67.96

Website : www.sainte-thecle.com

1.2. Calendrier académique :

Vacances scolaires 2020/2021

	zone A
Rentrée scolaire	Jour de la reprise le lundi 1 septembre 2020
Vacances de la Toussaint	A la fin des cours du samedi 17 octobre 2020 Jour de la reprise le lundi 2 novembre 2020
Vacances de Noël	A la fin des cours du samedi 19 décembre 2020 Jour de la reprise le lundi 4 janvier 2021
Vacances d'hiver	A la fin des cours du samedi 06 février 2021 Jour de la reprise le lundi 22 février 2021
Vacances de printemps	A la fin des cours du samedi 10 avril 2021 Jour de la reprise le lundi 24 avril 2021
Ascension	A la fin des cours du jeudi 13 mai 2021 Jour de la reprise le lundi 17 mai 2021
Grandes vacances	A la fin des cours du mardi 06 juillet 2021

1.3. Autorités académiques :

Rectorat de Clermont-Ferand

3 avenue Vercingétorix

63000 CLERMONT-FERRAND

Téléphone : 04.73.99.30.00

1.4. Description Générale de l'institution :

Le groupe scolaire Sainte Thècle est une association loi 1901, privé sous contrat avec l'État. Il est composé de plusieurs entités. Une entité accueillant des enfants en classes de maternelle et de primaire (de 3 ans à 10 ans), une entité pour des jeunes de 11 ans à 15 ans (le collège), une entité pour des lycéens de 16 à 18 ans (le lycée) et enfin une entité accueillant des étudiants poursuivant des études post-bac. L'établissement accueille environ 1300 élèves de la maternelle au post-bac sur deux sites. Le site principal situé 7 rue Amélie Murat et le site situé au 13 rue Richelieu. L'institution accueille des jeunes en internat sur le site richelieu. Il permet la restauration des élèves dans le cadre d'un self et d'un point de restauration rapide appelé l'entr'pot. Il met à disposition des étudiants de l'enseignement supérieur des logements étudiants. Il est composé d'environ 130 personnes (enseignants mais également personnels d'entretien, personnels administratifs et personnels de la vie scolaire).

1.5. Liste des programmes proposés :

Il dispense un enseignement général comprenant le Bac Général du système français : avec des spécialités « Mathématiques », « Sciences Physiques », « Sciences de la vie et de la terre », « Sciences économiques et sociales », « Histoire, géographie, géopolitique et sciences politiques », « Numérique et science informatique » et « Langues, Littératures et Cultures étrangères en anglais ». Il dispense également un enseignement technologique dans le champ de la santé et du social, le Bac Sciences et Technologies de la Santé et du Social (ST2S).

Enfin, il propose deux formations de l'enseignement supérieur, le BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social (SP3S) et une licence professionnelle « Cadre Manager des établissements thermaux ».

1.6. Conditions générales d'admission :

Pour être admis en section de Technicien supérieur SP3S, le candidat doit en 1^{er} lieu faire acte de candidature via le site admission post-bac. Sur ce site, il doit déposer un CV et une lettre de motivation et saisir les bulletins de son année de 1^{ère} et les deux premiers bulletins de son année de Terminale. Suite à cela, dans l'établissement se réunit une commission de sélection des dossiers composée des enseignants qui enseignent en BTS et du chef d'établissement. A l'occasion de cette réunion, l'équipe note la lettre de motivation des candidats, après avoir établi une moyenne à partir des notes saisies dans les matières suivantes (français, philosophie, histoire, langues et dans la matière dominante de leur bac). Suite à la réunion, un classement des candidats est effectué. Ce classement est communiqué via Internet. Les élèves sur liste principale sont acceptés.

Pour être admis en Licence professionnelle, le candidat doit compléter un dossier d'admission, disponible sur le site de l'établissement. Ensuite un entretien de sélection a lieu. Si le candidat est

retenu, son admission ne devient définitive que lors de la signature de son contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

1.7. Procédure générale d'inscription :

Pour l'inscription en BTS, une fois le dossier de l'étudiant accepté, il prend rendez-vous avec la Responsable de Cycle, Madame CHABERT Sylvie, afin de finaliser l'inscription administrative. À cette occasion, un dossier d'inscription est complété indiquant des renseignements administratifs concernant les parents (nom, adresse, téléphone, profession, adresse mail, situation matrimoniale, ...) et des renseignements concernant l'étudiant qui s'inscrit (nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, nationalité, sexe, son adresse personnelle si elle est différente de celle de ses parents, son numéro de téléphone, son adresse mail). Le dossier doit être signé par les deux parents responsables de l'étudiant. A l'occasion de l'inscription administrative, il est donné à la famille un certain nombre d'informations sur le fonctionnement de l'établissement, la sécurité sociale étudiante. Il est demandé une attestation responsabilité civile et individuelle accident, une photo d'identité afin d'établir différents supports (trombinoscope, carte étudiant,...). Enfin un chèque de frais de dossier est demandé à l'étudiant. Il est déduit de la facture du dernier semestre.

Pour La licence Professionnelle, l'inscription devient définitive à la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. L'ensemble des informations administratives étant déjà recueillies lors de la complétion du dossier de candidature.

1.8. Affectation des crédits ECTS :

BTS « Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social »

La répartition des ECTS pour la 1^{ère} année d'étude

MODULES	HORAIRES/AN	ECTS
Module A « Institutions et Réseaux »	120 h	10
Module B « Publics »	90 h	7
Module C « Prestations et Services »	20 h	2
Module D « Techniques de l'information et de la communication »	130	11
Module E « Ressources Humaines »	Aucun	Aucun
Module F « Techniques de gestion administrative et financière »	85	6
Module G « Méthodologie appliquée aux Secteurs Sanitaire et Social »	110	9
Français	81	6
LV1 – Anglais	54	4
Actions professionnelles	60	5
TOTAL	750	60

La répartition des ECTS pour la 2^{ème} année d'étude

MODULES	HORAIRES/AN	ECTS
Module A « Institutions et Réseaux »	Aucun	Aucun
Module B « Publics »	50	5
Module C « Prestations et Services »	110	10
Module D « Techniques de l'information et de la	40	4

communication »		
Module E « Ressources Humaines »	75	7
Module F « Techniques de gestion administrative et financière »	80	7
Module G « Méthodologie appliquée aux Secteurs Sanitaire et Social »	120	11
Français	72	7
LV1 – Anglais	48	4
Actions professionnelles	60	5
TOTAL	655	60

La répartition des ECTS par semestre pour la 1^{ère} année

MODULES	ECTS/AN	ECTS/1 ^{er} Semestre	ECTS/2 ^{ème} Semestre
Module A « Institutions et Réseaux »	10	5	5
Module B « Publics »	7	5	2
Module C « Prestations et Services »	2	-	2
Module D « Techniques de l'information et de la communication »	11	6	5
Module E « Ressources Humaines »	-	-	-
Module F « Techniques de gestion administrative et financière »	6	3	3
Module G « Méthodologie appliquée aux Secteurs Sanitaire et Social »	9	5	4
Français	6	3	3
LV1 – Anglais	4	2	2
Actions professionnelles	5	3	2
TOTAL	60	32	28

La répartition des ECTS par semestre pour la 2^{ème} année

MODULES	ECTS/AN	ECTS/1 ^{er} Semestre	ECTS/2 ^{ème} Semestre
Module A « Institutions et Réseaux »	-	-	-
Module B « Publics »	5	3	2
Module C « Prestations et Services »	10	6	4
Module D « Techniques de l'information et de la communication »	4	3	1
Module E « Ressources Humaines »	7	5	2
Module F « Techniques de gestion administrative et financière »	7	4	3
Module G « Méthodologie appliquée aux Secteurs Sanitaire et Social »	11	8	3
Français	7	4	3
LV1 – Anglais	4	2	2

Actions professionnelles	5	3	2
TOTAL	60	38	22

Licence Professionnelle « Cadre Manager des établissements thermaux »

Matière	ECTS/an
Management des organisations et Ressources Humaines	6
Méthodologie de conduite de projet	6
Techniques et méthodologie de la démarche scientifique : bases théoriques	2
Techniques et méthodologie de la démarche scientifique : aspects pratiques	2
La relation d'aide et qualité de vie	4
Ouverture au monde numérique	4
Anglais professionnel	6
Environnement législatif, politique et économique des établissements thermaux	4
Qualité, hygiène et sécurité des établissements thermaux	4
Initiation à la comptabilité et au contrôle de gestion	4
Prévention santé et action éducative en santé	2
Marketing et communication externe appliqués aux établissements thermaux	2
Projet tutoré	8
Stage ou expérience professionnelle	6
TOTAL ANNÉE	60

1.9. Dispositions en matière d'assistanat :

Si l'étudiant a besoin d'être accompagné, le chef d'établissement, Monsieur Thierry LANTUEJOUL, la responsable pédagogique, Madame Sylvie CHABERT ou le Conseiller Principal d'éducation, Monsieur Nicolas QUINSAT, pourront apporter leur soutien et leur aide à l'étudiant dans l'ensemble de ses démarches auprès des services publics et l'aideront à résoudre ses problèmes. Pour l'ensemble des démarches administratives, comptables, Monsieur Philippe BRUCHET, comptable, et Madame Marie-Claire MICHEL, secrétaire de direction accompagnent les étudiants dans leurs démarches.

Section 2. Informations relatives aux programmes des formations

Section 2.1. BTS « Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social »

Sous Section 2.1.1. Description générale

2.1.1.1 Certification octroyée :

Brevet de Technicien Supérieur Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social

2.1.1.2 Niveau de qualification :

Diplôme de niveau 3 (La qualification de niveau III correspond à des connaissances et des capacités de niveau supérieur, sans toutefois comporter la maîtrise des fondements scientifiques des domaines concernés. Les capacités et connaissances requises permettent d'assurer de façon autonome des responsabilités de conception, d'encadrement et de gestion.)

2.1.1.3. Conditions particulières d'admission :

Aucune, excepté celles décrites dans la section 1 au point 1.6

2.1.1.4. Dispositions particulières de reconnaissance des apprentissages antérieurs

2.1.1.4.1. Dispenses d'unités au titre d'un BTS ou d'un DUT du secteur tertiaire

Les titulaires d'un brevet de technicien supérieur au titre de l'une des spécialités du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1, U2 et U3 du BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social. Les titulaires des diplômes universitaires de technologie du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1, U2 et U3 du BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social.

2.1.1.4.2. Diplômes donnant droit à dispense de certaines unités du BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social

DIPLÔMES ACQUIS	U1 Culture générale et expression	U2 Langue vivante étrangère	U3 Gestion
BTS Agricole tertiaire	Dispense *	Dispense	Dispense
DEUG/Licence/Maîtrise Sciences économiques	Dispense*	Dispense	
DEUG/Licence Administration économique et sociale	Dispense*	Dispense	Dispense
DEUG/Licence Gestion	Dispense*	Dispense	Dispense
DEUG/Licence Economie Gestion	Dispense*	Dispense	Dispense
DEUG/Licence en Droit	Dispense*	Dispense	
DEUG/Licence Langue étrangère appliquée	Dispense*	Dispense	
DEUST Banques, organismes financiers et de prévoyance	Dispense*		
Licence Management et de gestion des entreprises	Dispense*	Dispense	Dispense
Licence Commercialisation de produits financiers	Dispense*	Dispense	

Licence Banque	Dispense*	Dispense	
----------------	-----------	----------	--

*Arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention des dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur

2.1.1.5. Conditions et règles d'obtention du diplôme

Définition du diplôme

Le brevet de technicien supérieur est un diplôme national de l'enseignement supérieur. Il atteste que ses titulaires ont acquis une qualification professionnelle et qu'ils sont aptes à tenir les emplois de technicien supérieur dans les professions industrielles et commerciales, dans les activités de service ou celles relevant des arts appliqués. L'obtention du B.T.S. confère le titre de technicien supérieur breveté.

L'examen

L'examen du brevet de technicien supérieur peut s'effectuer sous deux formes :

- la forme globale :

Le candidat passe l'ensemble des épreuves constituant le diplôme lors d'une même session, à l'issue de sa formation.

- la forme progressive :

Le candidat décide d'échelonner sur plusieurs sessions le passage des épreuves ou sous-épreuves. Il précise à chaque session celles qu'il souhaite passer.

La forme globale est obligatoire pour les scolaires et les apprentis (hors enseignement à distance). Lors des sessions suivantes, les candidats seront soumis à la même forme de passage, sauf s'ils changent de voie de formation.

Bénéfices d'épreuves ou de sous-épreuves

Un candidat qui se représente à une même spécialité de brevet de technicien supérieur peut demander le bénéfice des épreuves ou sous-épreuves auxquelles il a obtenu **une note égale ou supérieure à 10 sur 20**. La durée de validité d'un bénéfice est de cinq ans à compter de sa date d'obtention.

Le changement de réglementation peut entraîner la modification ou la suppression de la validité des bénéfices ou des dispenses. Il est conseillé de se renseigner au plus tard lors de l'inscription à l'examen.

Si le candidat ne souhaite pas conserver une de ses notes, il renonce au bénéfice et devra repasser l'épreuve ou la sous-épreuve correspondante. Attention, **ce renoncement est définitif** et la dernière note obtenue sera alors la seule prise en compte.

Le calcul de la moyenne générale s'effectue sur la base des notes conservées et des notes obtenues aux épreuves à nouveau subies affectées de leur coefficient.

La saisie du bénéfice d'une épreuve composée de sous-épreuves peut être complexe ; en cas de difficulté, contacter le service des examens. Si le candidat était inscrit sous la **forme progressive**, il peut aussi demander le report des notes inférieures à 10 sur 20 ou se soumettre à une nouvelle évaluation.

IMPORTANT : Ne pas confondre les bénéfices avec les dispenses d'épreuves accordées dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (anciennement validation des acquis professionnels).

Dispenses d'épreuves ou de sous-épreuves

Des dispenses d'épreuves ou de sous-épreuves peuvent être accordées :

- si le candidat est titulaire d'une spécialité de BTS ayant des unités communes avec la spécialité du BTS préparé,
- si le candidat possède des bénéfices de certaines épreuves d'une autre spécialité de BTS, correspondant à des unités communes entre cette spécialité et celle préparée,
- si le candidat est titulaire d'une autre spécialité de BTS ou d'un diplôme au moins égal au niveau III.

Les candidats à l'examen d'une spécialité de brevet de technicien supérieur, titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité de « culture générale et expression ». Les candidats à une spécialité de brevet de technicien supérieur, titulaires d'un diplôme universitaire de technologie, et ayant validé au cours de leur formation une unité d'enseignement d'économie-droit, peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité d'économie-droit.

2.1.1.6. Profil du programme d'études

Ce diplôme est un diplôme du champ sanitaire et social. Il prépare des étudiants à s'intégrer dans des structures sanitaires (hôpital), des structures sociales (Centre Communal d'action sociale) ou des structures médico-sociales (Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes : EHPAD). Il peut leur permettre une intégration dans les structures de la protection sociale telles que les CPAM, les CARSAT, les CAF ou encore les mutuelles ou organismes de prévoyance. Les étudiants peuvent aussi intégrer des structures d'aide à domicile pour personnes âgées ou personnes handicapées.

L'ensemble des programmes vise l'acquisition de connaissances sur ces structures, les services proposés ou prestations servies par ces institutions et l'acquisition de compétences en gestion, démarche de projet et démarche qualité indispensables à la gestion de ces établissements. De même les étudiants sont formés à la création et à l'utilisation de supports de communication et au respect des règles qui prévalent dans ce champ d'exercice professionnel.

2.1.1.7. Principaux résultats d'apprentissage

Matières/Epreuves	Objectifs
E1/U1 – culture générale et	L'objectif visé est de certifier l'aptitude des candidats à

expression	communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle. L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à : – tirer parti des documents lus dans l'année et de la réflexion menée en cours – rendre compte d'une culture acquise en cours de formation – apprécier un message ou une situation ; – communiquer par écrit ou oralement – appréhender un message – réaliser un message.
E2/U2 – langues vivantes étrangères	L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les activités langagières suivantes : – Compréhension de l'oral – Production et interaction orales
E3/U3 – gestion	L'épreuve de gestion a pour but de vérifier : – la maîtrise des savoirs et des techniques de gestion administrative et financière et celle des ressources humaines – la capacité à analyser des situations de gestion caractéristiques des établissements et services sociaux, sanitaires, médico-sociaux, socio-éducatifs - la capacité à intégrer les approches organisationnelles, juridiques et quantitatives dans les solutions aux problèmes à résoudre.
E4/U4 – épreuve « Publics et institutions »	L'épreuve « Publics et Institutions » a pour but de vérifier : – la connaissance des caractéristiques sociodémographique, économique et culturelle de la population, des institutions et des réseaux, des prestations et services – la capacité à appréhender les enjeux des politiques conduites ; – la compréhension des besoins des publics, de l'organisation et du fonctionnement des institutions – l'aptitude à dégager les composantes d'une situation et à les situer dans leur contexte.

E5/U5 – épreuve pratique : techniques professionnelles	L'épreuve a pour but de vérifier les compétences du candidat liées aux fonctions et activités professionnelles suivantes : – accueil et information des usagers, des familles – collaboration avec d'autres professionnels, travail avec les partenaires ; – animation et coordination d'équipe – traitement de la demande et analyse du besoin en lien avec l'offre de services – gestion et instruction des dossiers – gestion des documents administratifs – participation à une démarche qualité.
E6/U6 – soutenance du projet tutoré	L'évaluation porte essentiellement sur : – le choix de la problématique relative à l'« amélioration du service rendu aux personnes » : pertinence et cohérence – la capacité à mettre en œuvre la démarche de projet – la logique et la rigueur de l'analyse – la pertinence des propositions, l'argumentation, le réalisme des propositions (objectifs, moyens...) – le niveau des connaissances, la capacité à les mobiliser – la qualité de réflexion – les qualités d'expression et de communication (expression orale et écrite, concision, qualité des documents présentés, techniques de communication mises en œuvre).

2.1.1.8. Profils professionnels de diplômés avec exemples

Dans le cadre de l'exercice et de la promotion des droits des publics, le titulaire du BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social, participe à la réalisation des missions dévolues aux établissements et services sociaux, sanitaires, médico-sociaux, socio-éducatifs. Il travaille en grande proximité avec les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux, les partenaires institutionnels. Il inscrit son activité dans une logique de réseau. Il met ses compétences techniques, administratives et relationnelles au service de publics demandeurs de soins, de services, de prestations sociales... Dans son cadre d'intervention, grâce à une connaissance précise des offres de service et des publics, il procède à l'analyse des besoins, il permet l'accès aux droits, il propose des services et prestations, il organise et gère leur mise en œuvre, il contribue au système d'information. Il participe à l'évolution de la structure et, selon la structure-employeur, il peut assurer la coordination et l'animation d'équipe. L'action de ce professionnel se déroule dans le respect des obligations légales et contractuelles, des procédures internes, avec une marge d'autonomie définie avec l'employeur.

Secteurs d'emplois

Le titulaire du BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social exerce son emploi dans différentes structures publiques ou privées, notamment :

- 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-sociale, 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...).

Les emplois occupés relèvent principalement de la fonction publique d'État, de la fonction publique hospitalière, de la fonction publique territoriale, de conventions collectives spécifiques aux champs sanitaires et sociaux. Les emplois sont dénommés différemment selon les secteurs.

À titre d'exemples, ces professionnels sont identifiés actuellement sous les terminologies suivantes :

- gestionnaire conseil dans les organismes de protection sociale ;
- responsable de secteur en service d'aide à domicile ;
- coordonnateur d'activités sociales (famille, personnes handicapées, personnes âgées, enfants...) ;
- assistant aux délégués à la tutelle ;
- assistant médical dans les centres de lutte contre le cancer ;
- coordonnateur de secrétariats de services médicaux et d'accueil ;
- conseiller d'action sociale dans les organismes de protection sociale complémentaire.

2.1.1.9. Accès ultérieurs à d'autres programmes d'études

Les titulaires de ce BTS peuvent avoir accès aux licences du champ sanitaire et social pour poursuivre leur parcours professionnel, dans le cadre de la formation tout au long de la vie. Ils peuvent par exemple intégrer les licences professionnelles suivantes :

- Licence professionnelle « Gestion du logement social »
- Licence professionnelle « Gestion de l'économie sociale et solidaire, entrepreneuriat »
- Licence professionnelle « médiation socio-économique »
- Licence professionnelle « Animateur qualité, sécurité, environnement »
- Licence professionnelle « activités juridiques, spécialité secrétariat administratif des collectivités territoriales »
- Licence professionnelle « statistique de la protection sociale »

Et trois licences généralistes : « Licence éducation, santé, prévention », « animateur de projets en économie sociale et solidaire : handicaps et ruptures socio-économiques », « Sciences Sociales »

Selon les établissements ou les services, les emplois ci-dessus recouvrent différents métiers pour lesquels sont assurées tout ou partie des activités et des tâches analysées dans le référentiel des activités professionnelles.

2.1.1.10. Présentation schématique de la structure des cours avec indication des crédits

Nom du module	Nombre d'heures sur l'ensemble de la formation	Nombre d'heures par semaine	Année d'enseignement	ECTS
Module A – Institutions et réseaux	120 h	1 ^{ère} année : 4,5 h 2 ^{ème} année : /	1 ^{ère} année : 120 h 2 ^{ème} année : /	1 ^{ère} année : 10 2 ^{ème} année : /
Module B – Publics	140 h	1 ^{ère} année : 3,5 h 2 ^{ème} année : 2 h	1 ^{ère} année : 90 h 2 ^{ème} année : 50 h	1 ^{ère} année : 7 2 ^{ème} année : 5
Module C – Prestations et Services	130 h	1 ^{ère} année : 0,5 h 2 ^{ème} année : 4,5 h	1 ^{ère} année : 20 h 2 ^{ème} année : 110 h	1 ^{ère} année : 2 2 ^{ème} année : 10
Module D - Techniques de l'information et de la communication	170 h	1 ^{ère} année : 4,5 h 2 ^{ème} année : 2 h	1 ^{ère} année : 130 h 2 ^{ème} année : 40 h	1 ^{ère} année : 11 2 ^{ème} année : 4
Module E – Les relations de travail et la gestion des ressources humaines	75 h	1 ^{ère} année : / 2 ^{ème} année : 3 h	1 ^{ère} année : / 2 ^{ème} année : 75 h	1 ^{ère} année : / 2 ^{ème} année : 7
Module F - Techniques et Gestion administrative et financière	165 h	1 ^{ère} année : 3 h 2 ^{ème} année : 3,5 h	1 ^{ère} année : 85 h 2 ^{ème} année : 80 h	1 ^{ère} année : 6 2 ^{ème} année : 7
Module G – Méthodologie appliquée aux secteurs sanitaire et social	230 h	1 ^{ère} année : 4,5 h 2 ^{ème} année : 5h	1 ^{ère} année : 110 h 2 ^{ème} année : 120 h	1 ^{ère} année : 9 2 ^{ème} année : 11
Français	153 h	1 ^{ère} année : 3 h 2 ^{ème} année : 3 h	1 ^{ère} année : 81 h 2 ^{ème} année : 72 h	1 ^{ère} année : 6 2 ^{ème} année : 7
LV1 – Anglais	102 h	1 ^{ère} année : 2 h 2 ^{ème} année : 2 h	1 ^{ère} année : 54 h 2 ^{ème} année : 48 h	1 ^{ère} année : 4 2 ^{ème} année : 4
Actions professionnelles	120 h	1 ^{ère} année : 2 h 2 ^{ème} année : 2 h 30	1 ^{ère} année : 60 h 2 ^{ème} année : 60 h	1 ^{ère} année : 5 2 ^{ème} année : 5

2.1.1.11. Règlement des examens, évaluation et notation

Epreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 – Culture générale et expression	U1	2	Ecrite	4 h
E2 – Langue vivante étrangère	U2	2	CCF Une épreuve de compréhension orale Une épreuve d'expression orale	Compréhension orale : 30 mn sans préparation Expression orale : 30 mn de préparation et 15 mn d'oral
E3 – Gestion	U3	4	Ecrite	3 h 30
E4 – Publics et institutions	U4	5	Ecrite	4 h
E5 – Techniques professionnelles	U5	8	CCF 2 situations d'évaluation	5 h par évaluation
E6 – Soutenance du projet tutoré	U6	5	Orale	40 min
Epreuve facultative EF2 – Langue vivante étrangère	UF2	Points au-dessus de la moyenne pris en compte	Orale	Préparation : 20 min Oral : 20 min

Définition des épreuves

○ E1/U1 – culture générale et expression

Contrôle ponctuel (épreuve écrite, durée 4 heures)

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

Première partie : synthèse (notée sur 40) Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

Deuxième partie : écriture personnelle (notée sur 20) Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés. La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menées dans l'année en cours de « culture générale et expression ».

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

○ E2/U2 – langues vivantes étrangères

Modes d'évaluation : Contrôle en cours de formation : deux situations d'évaluation de poids équivalent

Première situation d'évaluation :

- évaluation de la compréhension de l'oral : (Durée 30 minutes maximum sans préparation, au cours du deuxième trimestre de la deuxième année)
- Organisation de l'épreuve : Les enseignants organisent cette situation d'évaluation au cours du deuxième trimestre, au moment où ils jugent que les étudiants sont prêts et sur des supports qu'ils sélectionnent. Cette situation d'évaluation est organisée formellement pour chaque étudiant ou pour un groupe d'étudiants selon le rythme d'acquisition en tout état de cause avant la fin du second trimestre.
- Les notes obtenues ne sont pas communiquées aux étudiants et aucun rattrapage n'est prévu.
- Passation de l'épreuve : Le titre de l'enregistrement est communiqué au candidat. On veillera à ce qu'il ne présente pas de difficultés particulières. Trois écoutes espacées de 2 minutes d'un document audio ou vidéo dont le candidat rendra compte par écrit ou oralement en français.
- Longueur des enregistrements La durée de l'enregistrement n'excèdera pas trois minutes maximum. Le recours à des documents authentiques nécessite parfois de sélectionner des extraits un peu plus longs (d'où la limite supérieure fixée à 3 minutes) afin de ne pas procéder à la coupure de certains éléments qui facilitent la compréhension plus qu'ils ne la compliquent. Le professeur peut également choisir d'évaluer les étudiants à partir de deux documents. Dans ce cas, la longueur n'excèdera pas 3 minutes pour les deux documents et on veillera à ce qu'ils soient de nature différente : dialogue et monologue.
- Nature des supports Les documents enregistrés, audio ou vidéo, seront de nature à intéresser un étudiant en STS sans toutefois présenter une technicité excessive. On peut citer, à titre d'exemple, les documents relatifs à l'emploi (recherche, recrutement, relations professionnelles, etc.), à la sécurité et à la santé au travail, à la vie en entreprise; à la

formation professionnelle, à la prise en compte par l'industrie des questions relatives à l'environnement, au développement durable etc. Il pourra s'agir de monologues, dialogues, discours, discussions, émissions de radio, extraits de documentaires, de films, de journaux télévisés.

Il ne s'agira en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels. On évitera les articles de presse ou tout autre document conçu pour être lu. En effet, ces derniers, parce qu'ils sont rédigés dans une langue écrite, compliquent considérablement la tâche de l'auditeur. De plus, la compréhension d'un article enregistré ne correspond à aucune situation dans la vie professionnelle.

Deuxième situation d'évaluation :

Evaluation de la production orale en continu et de l'interaction au cours du deuxième et du troisième trimestre de la deuxième année (Durée 15 minutes + 30 minutes de préparation)

1. Expression orale en continu: présentation personnelle du candidat, et présentation des documents qui lui auront été remis en loge (5 minutes environ) Cette épreuve prend appui sur deux ou trois documents textuels et iconographiques appropriés illustrant un thème adapté pour des sections industrielles. La totalité des documents écrits, y compris les textes accompagnant les documents iconographiques (légende de photos ou de dessins, slogans de publicités etc.) n'excédera pas 250 mots. Les documents iconographiques ne représenteront au plus qu'un tiers du dossier. Le candidat enchaînera une brève présentation personnelle (une ou deux minutes environ) et une présentation structurée des documents (trois ou quatre minutes environ) en mettant en évidence le thème qu'ils illustrent et en soulignant les points importants et les détails pertinents (cf. définition du niveau B2 Cadre européen commun de référence pour la production orale en continu). Cette partie de l'épreuve durera 5 minutes environ.

2. Expression orale en interaction (10 minutes environ) : Au cours de l'entretien qui suivra, l'examineur s'attachera à permettre au candidat de préciser certains points, d'en aborder d'autres qu'il aurait omis. Cette partie de l'épreuve durera 10 minutes environ.

- E3/U3 – gestion

Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 3 h 30 heures, coefficient 4)

L'évaluation porte notamment sur :

- l'exactitude des connaissances et celle des résultats calculés ;
- la pertinence des analyses conduites et celle des solutions proposées ;
- la clarté et la rigueur de l'expression écrite de la composition.

À partir d'éléments documentaires textuels et chiffrés illustrant une ou plusieurs situations de gestion relatives à un établissement ou un service social, ou sanitaire, ou médico-social ou socio-éducatif, il peut être demandé au candidat de :

- de réaliser une analyse sous forme de tableaux, de graphiques, de note, de rapport ;
- d'élaborer la solution calculée d'un problème de gestion quantitative ;
- de présenter ou renseigner un état comptable ;
- d'interpréter des données ou des résultats relatifs à la situation proposée ;
- de résoudre un problème de gestion des ressources humaines.

- **E4/U4 – épreuve « Publics et institutions »**

L'épreuve porte sur les savoirs suivants :

- Module A : Institutions et réseaux ;
- Module B : Publics ;
- Module C : Prestations et services.

L'épreuve peut mobiliser les connaissances du Module E (Ressources Humaines / Relations du travail et gestion des ressources humaines). L'épreuve permet d'évaluer les compétences suivantes :

- C11 : Analyser les besoins et les demandes des publics des structures sanitaires et sociales, des organismes de protection sociale ;
- C12 : Analyser les prestations et services offerts par la structure et/ou par ses partenaires ;
- C13 : Étudier les besoins du service en matière de personnels (recrutement, accompagnement, animation-formation), en matière d'équipements.

Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 4 heures, coefficient 5)

L'évaluation porte notamment sur :

- l'exactitude des connaissances ;
- la rigueur de l'analyse et/ou de la synthèse ;
- la qualité de la réflexion ;
- la clarté et la rigueur de l'expression écrite et de la composition ;
- la connaissance des milieux professionnels.

À partir d'un fait de société ou d'une situation professionnelle, appréhendé à travers des documents et les savoirs associés il est notamment demandé aux candidats :

- d'identifier et d'analyser le problème posé ;
- de construire un argumentaire structuré ou une synthèse ;
- de présenter les réponses existantes ou possibles en montrant leurs intérêts et leurs limites.

- **E5/U5 – épreuve pratique : techniques professionnelles**

L'épreuve pratique de « techniques professionnelles » porte sur tout ou partie des compétences terminales suivantes :

- C31 : Instruire un dossier de prestations ;
- C32 : Coordonner les interventions d'une équipe ;
- C34 : Assurer et développer la qualité du service rendu ;
- C51 : Mesurer les résultats de l'activité ;
- C52 : Évaluer les personnels relevant de sa responsabilité.

et des savoirs associés :

- Module D : Techniques de l'information et de la communication professionnelle ;
- Module F : Techniques de gestion administrative et financière ;
- Module G : Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social.

L'épreuve peut aussi mobiliser les connaissances des modules A, B, C, E.

L'évaluation porte sur :

- la maîtrise des techniques ;
- l'adaptation des propositions et des réalisations à la situation ;
- la rigueur de l'analyse ;
- la pertinence de l'argumentation ou de la synthèse ;
- la qualité des productions (logique, clarté, qualité de l'expression...) ;
- l'organisation et la gestion du temps.

Contrôle en cours de formation : épreuve pratique

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation organisées dans l'établissement de formation par les professeurs responsables des enseignements. Les corps d'inspection veillent au bon déroulement du contrôle en cours de formation. Les candidats sont prévenus par convocation à l'avance de la date prévue pour leur évaluation.

Les deux situations d'évaluation ont chacune une durée maximale de 5 heures et sont affectées globalement d'un coefficient 8. Elles sont organisées respectivement en début de deuxième année et en fin de seconde année.

La première situation porte sur le programme des activités :

Modules	Contenus
D. Techniques de l'information et de la communication professionnelle	Techniques de communication
G. Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social	Méthodes d'investigation

Elle porte sur une situation professionnelle qui se situe dans un contexte « simple ». Elle est affectée d'un coefficient 4.

La seconde situation porte sur le programme des activités :

Modules	Contenus
D. Techniques de l'information et de la communication professionnelle	Règles éthiques et principes déontologiques Systèmes d'information et de communication du secteur sanitaire et social
G. Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social	Démarche de projet et démarche qualité

Elle est affectée d'un coefficient 4.

Elle porte sur une situation professionnelle qui se situe dans un contexte plus « complexe » par rapport à la première situation (travail en partenariat, réseau...).

À l'issue de chaque situation d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis pour l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique adresse au jury les sujets, les barèmes de correction et les fiches d'évaluation du travail réalisé par les candidats. Elle propose une note. Le jury pourra demander à avoir communication de tout autre document relatif à l'évaluation (copies...). Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et cela jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

- **E6/U6 – soutenance du projet tutoré**

Contenu de l'épreuve L'épreuve consiste en une soutenance orale du projet tutoré du candidat prenant appui sur une note de synthèse.

Au cours de son stage, le stagiaire élabore un projet tutoré en lien avec au moins un des objectifs assignés à ce stage.

Il s'agit, à partir d'une situation professionnelle, de mener une étude conduisant à l'élaboration de tout ou partie d'un projet d'organisation, de fonctionnement, d'action.

L'objet de ce projet porte sur l'amélioration du service rendu aux personnes. Il donne lieu à la rédaction d'une note de synthèse. La soutenance du projet tutoré est suivie d'un entretien avec le jury.

L'épreuve E6 « Soutenance du projet tutoré » permet de vérifier les compétences :

- C21 : Élaborer un projet d'intervention auprès des publics, concevoir des actions pour le service, la structure ;
- C22 : Organiser des événements, des réunions de service et/ou partenariales... ;
- C34 : Assurer et développer la qualité du service rendu ;
- C41 : Rechercher, collecter et exploiter une documentation professionnelle ;
- C42 : Établir une relation de service auprès de différents publics (usagers, professionnels, partenaires...) ;
- C43 : Présenter des résultats, rendre compte d'activités, d'études personnelle ou collective.

Forme de la note de synthèse : La note de synthèse comporte 10 pages maximum (sans annexe) et est mise à disposition des membres du jury à une date arrêtée par la circulaire d'organisation de l'examen.

Forme ponctuelle (épreuve orale, durée : 40 minutes, exposé : 15 minutes, entretien avec le jury : 25 minutes, coefficient 5)

Le jury est composé de deux examinateurs dont au moins un enseignant de STMS ou un professionnel.

La note de l'épreuve sera composée pour 1/3 de l'évaluation de l'écrit et pour 2/3 de l'évaluation de la soutenance. L'activité du stagiaire sera évaluée par le professionnel « maître de stage » au regard des objectifs ciblés et de l'implication de l'étudiant. Cette évaluation donne lieu à l'attribution d'une note.

La répartition des points pour la note finale de l'épreuve sera la suivante :

- évaluation du stage réalisée par le maître de stage : coefficient 2 ;
- évaluation de l'écrit (note de synthèse) : coefficient 1 ;
- évaluation de la soutenance (exposé et entretien) : coefficient 2.

Les candidats devront avoir obtenu l'autorisation de leur maître de stage d'utiliser les informations publiées dans leur rapport écrit. Il leur sera en outre rappelé que cette épreuve ne saurait les libérer de l'obligation de respecter la confidentialité. Le contrôle de conformité de la note de synthèse est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation.

En cas de non-conformité de la note de synthèse déposée par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent, mais sa note de synthèse étant non validée, il ne peut se voir délivrer le diplôme. En l'absence de note de synthèse, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans note de synthèse sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il ne pourra se voir délivrer le diplôme. Les candidats ayant échoué à l'examen à la session antérieure et se représentant selon la voie scolaire, s'ils ne bénéficient pas du report de la note de l'épreuve E6, doivent présenter cette épreuve qui prend appui sur la note de synthèse rédigée à l'issue du stage effectué lors de leur année de redoublement.

2.12. Condition préalable de réussite

Les étudiants qui envisagent cette formation doivent disposer des qualités suivantes :

- Rigueur, méthode
- Esprit d'équipe
- Ouverture d'esprit
- Investissement personnel
- Dynamisme, capacité d'écoute et qualités de communication
- Esprit d'initiative et autonomie
- Aptitude à l'animation de groupe
- Maîtrise de l'expression écrite et orale

2.1.1.13. Modalités d'étude

L'étude au sein de ce BTS se réalise en temps plein, soit 27,5 h par année d'enseignement.

2.1.1.14. Responsable d'étude

Madame CHABERT Sylvie – 04.73.37.32.09

schabert@sainte-thecle.com

Sous-Section 2.1.2. Description de chaque unité d'enseignement

2.1.2.1. Intitulé de l'unité d'enseignement

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social

2.1.2.3. Types de cours

Il s'agit de cours obligatoires. Un seul cours est en option. Il s'agit de la LV2

2.1.2.4. Niveau de l'Unité

Il s'agit d'une unité d'enseignement de cycle court qui permet d'intégrer par la suite la L3 d'une licence professionnelle ou de certaines licences généralistes. Le nombre d'années d'étude est de 2 ans

2.1.2.5. Semestre ou trimestre où l'unité est dispensée

L'ensemble des modules de la formation est dispensé sur les 4 semestres que comptent les deux années de formation.

2.1.2.6. Nombre de crédits ECTS affectés

La répartition des ECTS pour la 1^{ère} année d'étude

MODULES	HORAIRES/AN	ECTS
Module A « Institutions et Réseaux »	120 h	10
Module B « Publics »	90 h	7
Module C « Prestations et Services »	20 h	2
Module D « Techniques de l'information et de la communication »	130	11
Module E « Ressources Humaines »	Aucun	Aucun
Module F « Techniques de gestion administrative et financière »	85	6
Module G « Méthodologie appliquée aux Secteurs Sanitaire et Social »	110	9
Français	81	6
LV1 – Anglais	54	4
Actions professionnelles	60	5
TOTAL	750	60

La répartition des ECTS pour la 2^{ème} année d'étude

MODULES	HORAIRES/AN	ECTS
Module A « Institutions et Réseaux »	Aucun	Aucun
Module B « Publics »	50	5
Module C « Prestations et Services »	110	10
Module D « Techniques de l'information et de la communication »	40	4
Module E « Ressources Humaines »	75	7
Module F « Techniques de gestion administrative et financière »	80	7
Module G « Méthodologie appliquée aux Secteurs Sanitaire et Social »	120	11
Français	72	7
LV1 – Anglais	48	4
Actions professionnelles	60	5
TOTAL	655	60

La répartition des ECTS par semestre pour la 1^{ère} année

MODULES	ECTS/AN	ECTS/1^{er}	ECTS/2^{ème}
----------------	----------------	----------------------------	-----------------------------

		Semestre	Semestre
Module A « Institutions et Réseaux »	10	5	5
Module B « Publics »	7	5	2
Module C « Prestations et Services »	2	-	2
Module D « Techniques de l'information et de la communication »	11	6	5
Module E « Ressources Humaines »	-	-	-
Module F « Techniques de gestion administrative et financière »	6	3	3
Module G « Méthodologie appliquée aux Secteurs Sanitaire et Social »	9	5	4
Français	6	3	3
LV1 – Anglais	4	2	2
Actions professionnelles	5	3	2
TOTAL	60	32	28

La répartition des ECTS par semestre pour la 2^{ème} année

MODULES	ECTS/AN	ECTS/1 ^{er} Semestre	ECTS/2 ^{ème} Semestre
Module A « Institutions et Réseaux »	-	-	-
Module B « Publics »	5	3	2
Module C « Prestations et Services »	10	6	4
Module D « Techniques de l'information et de la communication »	4	3	1
Module E « Ressources Humaines »	7	5	2
Module F « Techniques de gestion administrative et financière »	7	4	3
Module G « Méthodologie appliquée aux Secteurs Sanitaire et Social »	11	8	3
Français	7	4	3
LV1 – Anglais	4	2	2
Actions professionnelles	5	3	2
TOTAL	60	38	22

2.1.2.7. Nom du ou des professeurs

Modules	Nom des enseignants	Nom des enseignants
	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année
Module A « Institutions et Réseaux »	Madame MANIVIERE	Madame MANIVIERE
Module B « Publics »	Madame MANIVIERE	Madame MANIVIERE
Module C « Prestations et Services »	Madame MANIVIERE	Madame MANIVIERE

Module D « Techniques de l'information et de la communication »	Madame PALLUT	Madame CHUET
Module E « Ressources Humaines »		Monsieur RADEV
Module F « Techniques de gestion administrative et financière »	Monsieur RADEV	Monsieur RADEV
Module G « Méthodologie appliquée aux Secteurs Sanitaire et Social »	Madame CHUET	Madame PALLUT
Français	Madame BEFFARA	Madame VERNEGE
LV1 – Anglais	Monsieur HEBBINCKUYS	Monsieur HEBBINCKUYS
Actions professionnelles	Madame CHUET	Madame CHUET
LV2 - Espagnol	Madame DA SILVA	Madame DA SILVA

2.1.2.8. Résultats d'apprentissage de l'unité d'enseignement

Module A – Institutions et réseaux

Il s'agira de

- présenter les relations entre le politique et l'administratif dans les choix d'orientation, les financements et la mise en œuvre des priorités sanitaires, sociales et de protection sociale ;
- dégager les fondements sur lesquels s'appuient les institutions de ces secteurs ;
- donner un cadre de référence pour la compréhension des différentes politiques, et non d'en mener une étude exhaustive ;
- relier l'étude des institutions avec une ou des politiques sanitaires et sociales ;

Module B – Publics

Il s'agira de :

- Analyser les données sociodémographiques et leurs incidences institutionnelles et politiques
- Repérer les éléments de l'identité sociale, de la stigmatisation et d'intégration sociale
- appréhender l'évolution de la place de l'utilisateur et ses répercussions sur le fonctionnement des institutions ; cette réflexion s'appuiera sur la connaissance des institutions et des publics.

Module C – Prestations et Services

Il s'agira de :

- Définir les notions de services et de prestations
- Etudier les droits aux prestations des différents publics cibles
- Montrer l'amplitude de l'offre de services proposée aux usagers.

Module D – Techniques de l’information et de la communication professionnelle

Il s’agira de :

- Appréhender les théories et les modèles de communication
- Maîtriser le cadre juridique de la communication et de la protection des informations
- Maîtriser les techniques de communication orale telles que l’accueil, l’entretien, la réunion
- Maîtriser les techniques de communication écrite et visuelle
- Connaître les systèmes d’information et de communication du secteur sanitaire et social
- Connaître la place et les enjeux des nouvelles technologies dans l’administration des secteurs sanitaire, social et de la protection sociale
- Maîtriser la notion de circuit d’information

Module E - les relations de travail et la gestion des ressources humaines

Il s’agira de :

- acquérir les connaissances fondamentales nécessaires à la compréhension du fonctionnement d’une organisation et de sa spécificité dans les structures sanitaires et sociales.
- apporter les connaissances de base et les applications du droit du travail dans le cadre des relations collectives.
- relier les bases juridiques aux éléments de sociologie utiles à la compréhension des dynamiques individuelles et collectives du travail
- maîtriser les connaissances relatives à l’entrée dans le travail, à la gestion du parcours professionnel, la sortie temporaire ou définitive du travail
- acquérir les bases de la gestion des ressources humaines et de ses enjeux pour l’organisation.
- montrer comment le management permet à l’organisation d’optimiser ses ressources humaines pour réaliser la mission assignée.

Module F – techniques de gestion administrative et financière

Il s’agira de :

- Maîtriser la notion de gestion documentaire et les outils de gestion ainsi que les exigences d’une actualisation
- Maîtriser l’utilisation des outils bureautiques matériels et logiciels texteur, tableur- grapheur présentation assistée par ordinateur (PréAO), gestionnaire de bases de données.
- situer le rôle de la comptabilité dans le système d’information et de décision
- En lien avec le module A, aborder les modalités d’autorisation et de financement des activités.

Module G – méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social

Il s’agira de :

- Appréhender l’importance des différentes formes de recueil de données
- Savoir calculer un échantillon
- Maîtriser la réalisation des divers supports d’investigation (recherche documentaire, entretien d’investigation, questionnaire, observation)

- Maîtriser la démarche projet (notion de projet, étapes de la démarche de projet)
- Maîtriser la démarche qualité (définition, étapes de la démarche, réglementation)

Communication en langue étrangère

Sans négliger les activités langagières de compréhension et de production à l'écrit (comprendre, produire, interagir), on s'attachera plus particulièrement à développer les compétences orales (comprendre, produire, dialoguer) dans une langue de communication générale, tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier. Le niveau visé est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal (BO hors série n°7 28 août 2003) en référence au Cadre européen commun de référence pour les langues 1 : le niveau B2 pour la première langue vivante étudiée et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée, ici à titre facultatif. Cependant, selon les sections, le professeur pourra tenir compte de la diversité des étudiants en se fixant pour objectif la consolidation du niveau B1 avant de viser le niveau B2.

Dans le Cadre européen commun de référence (CECRL) :

- le niveau B1 est défini de la façon suivante : Un étudiant devient capable de comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé à propos de choses familières dans le travail, à l'école, dans la vie quotidienne. Il est en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers. Il peut relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement.
- Le niveau B2 est défini de la façon suivante : Un étudiant peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

Français

Il s'agira de :

- tirer parti des documents lus dans l'année et de la réflexion menée en cours ;
- rendre compte d'une culture acquise en cours de formation ;
- apprécier un message ou une situation ;
- communiquer par écrit ou oralement ;
- appréhender un message ;
- réaliser un message.

2.1.2.9. Mode d'enseignement

L'ensemble des modules est enseigné en face à face.

2.1.2.10. Contenu des modules

- **Module A – institutions et réseaux : connaissance des structures sanitaires, sociales, médico-sociales et de la protection sociale**
1. Cadre politique, juridique et financier des institutions et des réseaux :

- a. Approche historique
 - b. De l'établissement au réseau,
 - c. de l'échelon national au local et à l'Europe
 - d. Statuts juridiques des structures et modalités de fonctionnement et de coopération
 - e. Droits des usagers
- 2. Politiques sanitaires et sociales :
 - a. Priorités
 - b. Politiques catégorielles
 - c. Politiques transversales
- 3. Institutions : domaines de compétences et modes de fonctionnement :
 - a. Établissements de santé
 - b. Organismes de protection sociale
 - c. Établissements et services sociaux et médico-sociaux

- **Module B – Publics**

- 1. Contexte sociodémographique :
 - a. Situation sociodémographique
 - b. Incidences institutionnelles et politiques
- 2. Éléments de psychologie sociale :
 - a. Identité sociale
 - b. Stigmatisation sociale
 - c. Intégration sociale
 - d. Exclusion
- 3. Liens dynamiques :
 - a. Analyse de la demande et du besoin des publics
 - b. Présentation de l'offre de service Public et institutions
 - c. Offre et demande : une co-construction
 - d. Dynamique institutionnelle

- **Module C – Prestations et Services**

- 1. Notions de prestations et de services
- 2. Diversité des prestations et des services sanitaires et sociaux
- 3. Droit aux prestations :
 - a. Prestations du Régime général de la Sécurité sociale
 - b. Prestations d'Aide sociale
 - c. Prestations d'Action sociale
- 4. Proposition de services :
 - a. Natures des interventions (soins, aide, prévention, insertion...)
 - b. Modes d'intervention à domicile, en établissement, en milieu ouvert ;
 - c. régulation et coordination

- **Module D - Techniques de l'information et de la communication professionnelle**

1. Théories et modèles de la communication :
 - a. Les grandes références
 - b. La notion d'information
2. Éthique et déontologie :
 - a. Déontologie professionnelle,
 - b. Cadre juridique de la communication professionnelle,
 - c. Protection de l'information
3. Techniques de communication :
 - a. Techniques d'accueil,
 - b. Techniques d'entretien,
 - c. Techniques d'organisation et d'animation de réunion,
 - d. Communication professionnelle écrite et visuelle
4. Systèmes d'information et de communication du secteur sanitaire et social :
 - a. Définition et caractéristiques,
 - b. Techniques des réseaux,
 - c. Place et enjeux des nouvelles technologies dans l'administration des secteurs sanitaire, social et de la protection sociale

- **Module E - Les relations de travail et la gestion des ressources humaines**

1. Les organisations
2. Relations collectives de travail :
 - a. Conventions et accords collectifs de travail,
 - b. statuts de la fonction publique,
 - c. Représentation des personnels,
 - d. Conditions de travail,
 - e. Conflits du travail
3. Relations individuelles de travail :
 - a. Entrée dans le travail,
 - b. Gestion du parcours professionnel,
 - c. Sortie (temporaire ou définitive) du travail
4. Gestion des ressources humaines :
 - a. Recrutement et formation,
 - b. Organisation du travail et des postes de travail,
 - c. Animation et motivation,
 - d. Coordination et régulation,
 - e. Évaluation et amélioration des performances

- **Module F - Techniques de gestion administrative et financière**

1. Gestion documentaire : méthodes et outils, système de veille
2. Techniques de recueil, de traitement et de stockage de l'information
3. Comptabilité financière : Analyse des comptes, Élaboration de budget, Rémunération du personnel et relations avec les organismes sociaux, Relations avec les organismes bancaires

- **Module G - Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social**

1. Introduction au recueil de données
2. Méthodes d'investigation :
 - a. Recherche documentaire,
 - b. Observation,
 - c. Questionnaire d'enquête,
 - d. Entretien d'investigation
3. Démarche de projet :
 - a. Notions et types de projet,
 - b. Étapes du projet
4. Démarche qualité :
 - a. Étapes de la démarche de qualité,
 - b. Méthodes et outils

Communication en langue étrangère

1. Grammaire :

- Au niveau B1, un étudiant peut se servir avec une correction suffisante d'un répertoire de tournures et expressions fréquemment utilisées et associées à des situations plutôt prévisibles.
- Au niveau B2, un étudiant a un assez bon contrôle grammatical et ne fait pas de fautes conduisant à des malentendus. La maîtrise opératoire des éléments morphologiques, syntaxiques et phonologiques figurant au programme des classes de première et terminale constitue un objectif raisonnable. Il conviendra d'en assurer la consolidation et l'approfondissement.

2. Lexique :

La compétence lexicale d'un étudiant au niveau B1 est caractérisée de la façon suivante :

- **Étendue** : Possède un vocabulaire suffisant pour s'exprimer à l'aide de périphrases sur la plupart des sujets relatifs à sa vie quotidienne tels que la famille, les loisirs et les centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité.
- **Maîtrise** : Montre une bonne maîtrise du vocabulaire élémentaire mais des erreurs sérieuses se produisent encore quand il s'agit d'exprimer une pensée plus complexe.

Celle d'un étudiant au niveau B2 est caractérisée de la façon suivante :

- **Étendue** : Possède une bonne gamme de vocabulaire pour les sujets relatifs à son domaine et les sujets les plus généraux. Peut varier sa formulation pour éviter des répétitions fréquentes, mais des lacunes lexicales peuvent encore provoquer des hésitations et l'usage de périphrases.
- **Maîtrise** : L'exactitude du vocabulaire est généralement élevée bien que des confusions et le choix de mots incorrects se produisent sans gêner la communication. Dans cette perspective, on réactivera le vocabulaire élémentaire de la langue de communication afin de doter les étudiants des moyens indispensables pour aborder les sujets généraux. C'est à partir de cette base consolidée que l'on pourra diversifier les connaissances en fonction notamment des besoins spécifiques de la profession,

sans que ces derniers n'occultent le travail indispensable concernant l'acquisition du lexique plus général lié à la communication courante.

3. **Éléments culturels** : Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, code vestimentaire, modes de communication privilégiés, gestuelle..), la formation intellectuelle des étudiants exige que l'enseignement dispensé soit ouvert et fasse une place importante à la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels au sein de l'entreprise et à l'extérieur. On s'attachera donc à développer chez les étudiants la connaissance des pays dont ils étudient la langue, (valeurs, contexte socioculturel, normes de courtoisie, us et coutumes, comportement dans le monde du travail, situation économique, politique, vie des entreprises..), connaissance indispensable à une communication efficace qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel.

2.1.2.11. Lectures recommandées ou obligatoires, activités d'apprentissage planifiées et méthodes d'enseignement

L'étudiant qui souhaite poursuivre une scolarité dans le cadre de ce cursus doit lire la presse nationale et étrangère pour se tenir informé des évolutions de la société dans les domaines du champ d'étude. Les modules sont dispensés dans le cadre de cours et soit de TD ou de TP permettant la mise en pratique des différentes techniques de communication ou des outils de méthodologie.

2.1.2.12. Méthodes et critères d'évaluation

L'ensemble des modules est évalué selon un planning fixé par semestre permettant ainsi une évaluation en continu de l'acquisition des connaissances et des compétences de l'étudiant. Les critères d'évaluation sont ceux de l'examen décrits au point 2.1.11

Les cours sont dispensés en langue française, excepté les cours de langue vivante 1 et 2.

2.1.2.14. Stages en entreprise

Le stage en milieu professionnel fait partie intégrante de la formation, dont il représente un tiers du temps. Il contribue à atteindre les objectifs de la formation et plus particulièrement :

- appréhender la réalité et la diversité du milieu professionnel ;
- observer et analyser des situations professionnelles ;
- mettre en œuvre les compétences du référentiel ;
- réaliser des activités en autonomie partielle ou totale sous la responsabilité d'un maître de stage ;
- mobiliser, approfondir et compléter les connaissances, méthodologies et techniques développées en centre de formation.

Ce stage permet une capitalisation d'expériences professionnelles qui favorisent la construction du projet personnel et professionnel de l'étudiant. Ils participent à sa future intégration dans le milieu du travail.

Caractéristiques des lieux de stage

Au cours des deux années de formation, les étudiants sont amenés à réaliser deux stages. Ils devront obligatoirement effectuer un stage dans une structure du champ de la protection sociale et un stage dans une structure relevant des secteurs de la santé ou du social, selon leur projet professionnel.

Les stages peuvent se dérouler dans les :

- 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-sociale, 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...).

Le choix des lieux de stage selon l'année de formation sera finalisé en accord avec les enseignants responsables de la formation.

Les objectifs du stage

	Stage	Période	Objectifs
1^{ère} année	6 semaines	En fin de première année, du 15 mai au 1er juillet environ	– Analyser les caractéristiques d'une organisation dans ses différentes dimensions – Identifier les caractéristiques des publics; leurs besoins et demandes, proposer des réponses adaptées – Repérer et analyser les prestations et services proposés par l'organisation et ses partenaires ; contribuer à leur mise en œuvre – Identifier les caractéristiques des systèmes d'information, et participer au fonctionnement des réseaux – Repérer des dynamiques en jeu dans l'institution et analyser leur contribution à

2 ^{ème} année	7 semaines	Entre les mois de janvier et février de la seconde année.	l'évolution de l'institution et de l'offre de service – Participer au traitement de l'information ; réaliser des investigations; mettre en œuvre des techniques de communication – Mesurer les résultats d'une activité – Accueillir des publics et communiquer dans une relation de service – Mettre en œuvre des techniques d'animation – Participer à la gestion comptable et/ou financière – Participer à la mise en œuvre d'une démarche de projet et démarche qualité – Collaborer au travail de l'équipe ; rendre compte de son activité
------------------------	------------	---	--

Encadrement du stagiaire

Pour chaque stage, activités et objectifs sont déterminés en concertation entre l'étudiant, les professionnels de la structure et l'équipe enseignante. L'étudiant s'engage sur la mise en œuvre de l'ensemble des objectifs du stage. Un professeur tuteur désigné par l'équipe pédagogique est chargé d'assurer le suivi et l'encadrement de chaque étudiant pendant ses stages. Si la recherche d'un terrain de stage est de la responsabilité de chaque étudiant, le professeur tuteur veille à l'équilibre des différentes périodes de formation. Pour ce faire, une étroite collaboration avec les maîtres de stage est nécessaire. Elle prend la forme de visites sur le terrain qui permettent d'apprécier le travail effectué et l'implication de l'étudiant. Une fiche d'évaluation pour chacun des deux stages est renseignée conjointement par le professeur tuteur et le maître de stage.

Le professeur tuteur a ainsi un rôle important dans l'accompagnement du stagiaire ; il conseille utilement l'étudiant lors des phases importantes : choix des terrains de stage, choix de la problématique à développer dans le cadre du rapport. Sur ce dernier point, son intervention permet de guider l'étudiant pour éviter les dérives (thème trop ambitieux, trop pointu ou trop vaste, par exemple). En aucun cas il n'intervient dans la phase de rédaction ou de correction du rapport.

À l'issue du stage de première année

L'activité du stagiaire sera évaluée par le professionnel « maître de stage » au regard des objectifs retenus et de l'implication de l'étudiant. Cette évaluation donnera lieu à une appréciation et à l'attribution d'une note. L'étudiant élabore un rapport de stage centré sur l'analyse précise d'une activité, correspondant à un ou des objectifs retenus. Ce rapport, remis au maître de stage et à un professeur de l'équipe pédagogique, donne lieu à une évaluation par le professeur. La note, moyenne des deux notes précédentes, est intégrée aux résultats du premier semestre de la seconde année.

À l'issue du stage de seconde année

Au cours de son stage, le stagiaire élabore un projet tutoré en lien avec au moins un des objectifs assignés à ce stage. Il s'agit, à partir d'une situation professionnelle, de mener une étude conduisant à l'élaboration de tout ou partie d'un projet d'organisation, de fonctionnement, d'action. L'objet de ce projet porte sur l'amélioration du service rendu aux personnes. Il donne lieu à la rédaction d'une note de synthèse.

L'épreuve E6 correspond à l'évaluation du projet tutoré.

Section 2.2. Licence « Cadre Manager des établissements thermaux »

Sous-Section 2.2.1. Description générale

2.2.1.1. Certification octroyée

Licence Professionnelle, Diplôme de niveau 6

2.2.1.2. Niveau de qualification

Le niveau 6 atteste la capacité à analyser et résoudre des problèmes complexes imprévus dans un domaine spécifique, à formaliser des savoir-faire et des méthodes et à les capitaliser. Les diplômes conférant le grade de licence sont classés à ce niveau du cadre national.

2.2.1.3. Conditions particulières d'admission

Le diplôme est à destination d'un public qui exerce ou qui souhaite exercer au sein d'organisations tournées vers des publics présentant des pathologies et des psychopathologies (maladies, addictions, problèmes de santé mentale, etc.), des déficiences (personnes en situation de handicap), des besoins spécifiques liés à l'âge ou à la dépendance (accompagnement des personnes âgées dépendantes, désorientées, etc.).

Les personnes possédant un diplôme de niveau III ou équivalent (BTS, DUT, L2, ou autres diplômes homologués de niveau III ou reconnus équivalents dans un domaine compatible avec celui du diplôme visé), en particulier les BTS et DUT en lien avec la gestion des PME, les métiers du médico-social.

Les personnes justifiant d'un niveau de formation bac + 2 reconnu par la validation d'études supérieures en rapport avec le diplôme visé.

2.2.1.4. Dispositions particulières de reconnaissance des apprentissages antérieurs

Ces dispositions sont actuellement en cours d'étude compte tenu de la création récente du diplôme.

2.2.1.5. Conditions et règles d'obtention du diplôme

Définition du diplôme

La licence professionnelle est un diplôme de niveau bac + 3. Mis en place en partenariat avec les entreprises et les branches professionnelles, ce diplôme est conçu pour permettre l'insertion professionnelle des jeunes. La licence professionnelle est un diplôme national délivré par une université conférant le grade de licence, qui se prépare en deux semestres après un bac + 2. La licence professionnelle valide l'obtention de 60 crédits E.C.T.S. et correspond à un niveau global de 180 crédits E.C.T.S..

La délivrance du diplôme donne lieu à la délivrance conjointe d'un supplément au diplôme qui décrit les compétences associées à la licence professionnelle obtenue.

L'objectif

Les objectifs de la formation, conformément sont de former des cadres d'établissements thermaux capables de :

- participer à la définition du projet d'établissement ;
- contribuer au management des ressources humaines de l'établissement ;
- contribuer au pilotage et à la mise en œuvre de la démarche qualité et de gestion des risques (hygiène et sécurité) ;
- contribuer au pilotage comptable et financier de l'établissement ;
- participer à la définition et au pilotage de la politique d'éducation à la santé de l'établissement ;
- contribuer à la définition et à la mise en œuvre de la politique marketing de l'établissement.

Cette formation s'inscrit à la fois dans le champ du management des organisations de santé et dans le champ de l'éducation à la santé. Le thermalisme est une activité qui à l'amélioration de la santé (définie par l'Organisation Mondiale de la Santé comme un état de complet bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité). Ainsi considérée, la santé dépasse largement le seul cadre sanitaire, elle concerne les curistes et les établissements thermaux, qu'ils soient publics, privés lucratifs ou non lucratifs.

Compétences

Les diplômés auront acquis des compétences essentielles aux fonctions de manager au sein d'un établissement thermal :

- stratégie et organisation ;
- management des ressources humaines ;
- gestion de la qualité et des risques ;
- comptabilité et finance ;
- éducation à la santé ;
- marketing

L'examen

L'examen se déroule en contrôle continu sur l'ensemble de l'année.

2.2.1.6. Profil du programme d'études

Comptabilité et contrôle de gestion dans les établissements thermaux

- I. Identifier les principes comptables et budgétaires**
 - Structuration des processus comptables et budgétaires
 - Rôle de la comptabilité et processus comptable
 - Bilan et Compte de Résultats
 - Notions spécifiques : amortissements, stock et TVA
- II. Apprécier les performances financières d'une activité**
 - Définition et calcul des indicateurs de gestion
 - Indicateurs de gestion
 - Comparaison des indicateurs :
- III. Déterminer les prévisions selon un historique financier**
 - Méthode et calcul des techniques de prévision
 - Techniques d'extrapolation
- IV. Déterminer la rentabilité d'une activité, d'un service, d'un produit**

- Identification des différents types de coûts
- Rentabilité d'une activité, d'un service, d'un produit
- Coût marginal et seuil de rentabilité

V. Concevoir, actualiser, analyser et rendre compte de budgets d'une activité

- Élaboration d'un budget d'exploitation sous tableau de bord
- Documents de synthèse budgétaire
- Contrôle et analyse des performances

Environnement législatif, politique et économique des établissements thermaux

1^{ère} partie

- I- Le thermalisme : une activité de service public ou d'intérêt général
- II- La variété des modes de gestion des établissements thermaux
- III- Les différents types d'établissements thermaux
- IV- La régulation par les pouvoirs publics

2^{ème} partie

- I- L'établissement thermal, quel mode de gestion, quelles conséquences, quelles contraintes
- II- L'établissement thermal et son environnement : la station, les médecins, les hébergeurs, les structures de tourisme
- III- Les diverses activités : cure conventionnée, prestations libres, mini-cure, le bien-être et la remise en forme
- IV- Présentation du concept de station de Pleine Santé

Anglais professionnel

- Composante linguistique:
 - Lexique*: Anglais technique et commercial (l'environnement professionnel, les ressources humaines, le marketing, le management, les soins, les traitements,...)
 - Phonologie*: adopter un schéma phonologique de façon à être compris
 - Grammaire*: maîtriser les règles essentielles afin de comprendre et soutenir une conversation
- Composantes socio-linguistique et pragmatique:
 - Organiser, structurer et adapter son discours
 - Maîtriser les règles d'adresse
 - Maîtriser les fonctions communicatives
- Situations de communication:

- Se présenter professionnellement
- Accueillir les curistes
- Soutenir une conversation téléphonique
- Gérer des rendez-vous, des réservations
- Décrire son environnement professionnel
- Détailer l'offre d'un établissement
- Mener ou se présenter à un entretien d'embauche
- Expliquer les soins proposés
- Rédiger des e-mails
- Lire des documents sur l'activité de l'établissement

Ouverture au monde numérique

Introduction : outils collaboratifs (Prise en main de la plateforme Google pour l'utiliser comme outil de capitalisation des connaissances du cours)

I notion de système d'information

I.1 Généralités

I.2 Application : Le système d'information d'un établissement thermal

II Contexte réglementaire

II. 1 RGPD, CNIL, Hébergement de données de santé, ...

II. 2 Relation contractuelles, licences

III Continuité d'exploitation, Protection des données

IV Outils de communication numérique (sites web, emailing, réseaux sociaux,...)

V Mise en place/ Automatisation de processus numérique

Management des organisations et Ressources Humaines

1ère partie – Management des organisations

I. Les fondamentaux du management

Découvrir une approche et un regard différent sur le management, décrypter la dimension humaine et relationnelle de la fonction de manager

1. Définition du management
2. Fonctions/rôles/missions du manager
3. Les compétences du manager
 - a. Qualité
 - b. Faire vivre les fondamentaux

- c. Savoir être pour manager vrai !
 - d. Asseoir sa crédibilité
4. Management ou leadership ?

II. Le management

Prendre ses marques dans sa fonction, développer son potentiel relationnel, repérer les compétences à mobiliser pour manager et développer sa capacité à communiquer en fonction des personnalités de son équipe.

1. Eléments de communication
 - a. Initiation à la PNL
 - b. La communication « maîtrisée » du manager vis-à-vis de ses équipes
 - c. Savoir communiquer pour manager juste
2. Styles de direction/management
3. Devenir un manager bienveillant
4. L'art du questionnement

III. Manager le collaborateur

Définir les missions de ses collaborateurs, apprendre à déléguer, animer et motiver son équipe, repérer et gérer le stress de ses collaborateurs.

1. Les mécanismes de la motivation
 - a. Définition
 - b. Les sources de la motivation
 - c. Les indicateurs et formes de démotivation
 - d. Facteurs de motivation au sein de l'équipe et actions à mettre en place
2. La délégation et le contrôle
3. Le cycle de l'autonomie

IV. Manager l'équipe

Fixer et gérer des objectifs pertinents en fonction des priorités, réussir les entretiens individuels, organiser son temps et celui de son équipe, mettre en place les moyens de la performance.

1. Groupe VS équipe
2. Définir les missions et les objectifs des collaborateurs
 - a. L'élaboration des objectifs
 - b. Evaluation de la performance de l'équipe

Connaître la diversité des objectifs, savoir les fixer, appréhender les méthodes de stimulation et d'animation, connaître les méthodes et outils d'évaluation, savoir élaborer un tableau de bord

3. L'animation de la réunion

Prendre des décisions, organiser et conduire des réunions efficaces, identifier et gérer des conflits, apprendre à négocier.

V. Exercer son autorité

1. Définir des règles de comportement
2. Recadrer un collaborateur aux limites du jeu
3. Recadrer un collaborateur hors jeu

2ème partie – Ressources Humaines

1. Les enjeux de la fonction RH (introduction)

- Définition de la fonction RH
- Rôle et missions, la valorisation du capital humain

2. La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences : Coeur de la politique RH

- Définition de la GPEC
- La définition des compétences
- Les valeurs de l'entreprise
- La partie statique du modèle : son importance
- La partie dynamique, le développement des compétences
- Les composantes
- Les valeurs de l'entreprise

3. La mise en pratique : les entretiens professionnels et les entretiens d'évaluation

La pratique de l'entretien d'évaluation

- La préparation
- Les enjeux
- La réalisation
- Les objectifs pour l'année à venir
- Indispensable : la discussion sur les moyens réciproques
- Le bilan de l'année écoulée
- L'attitude du manager est primordiale

La pratique de l'entretien professionnel

- Obligation née de la loi du 5 mars 2014
- De l'obligation financière à l'obligation de résultat
- Les objectifs de l'entretien professionnel : Parler d'avenir ?
- Un acte de management
- A qui s'adresse l'entretien professionnel ?

- Concilier attentes du collaborateur et projet d'entreprise
- La discussion autour de la rémunération
- L'adaptation aux différentes situations
- Le CPF

4. La notion de reconnaissance, la valorisation du collaborateur

- Les différents types de reconnaissance
- Les applications pratique

5. La gestion des rémunérations

- Les différents modes de rémunérations
- L'importance de l'adaptation aux situations et l'accompagnement nécessaire

6. La gestion de la formation, outil de développement des compétences

- Construire son plan avec les éléments recueillis
- Mettre en place une partie du plan de formation en interne
- Ce que permet la loi du 5 septembre 2018 : de la formation à la montée des compétences

7. Réussir son recrutement le meilleur outil de gestion des compétences (conclusion)

Marketing et communication externe

I. Le marketing dans l'entreprise et dans l'économie

- Définition de la démarche marketing, différence entre marketing stratégique (mercatique) et marketing opérationnel (marchéage) ;
- Les services : des spécificités requérant une approche marketing adaptée ;
- Présentation du mix marketing (paradigme des 7P) ;
- L'essor du marketing « digital » (internet, réseaux sociaux et applications), la montée en puissance des « consomm'acteurs ».

II. Comprendre le comportement du client

- Les besoins (hiérarchie des besoins selon Maslow), motivations et freins du client ;
- La théorie des valeurs de Sheth-Gross-Newman : le produit panier d'attributs ;
- Le vrai besoin du client : une « solution », l'expérience « client ».

III. Le marketing stratégique

- Connaissance du marché (analyse externe : tendances générales, PESTEL, identification et hiérarchisation des FCS) et de l'entreprise (analyse interne : les 5 (+ 1) forces concurrentielles selon Porter, identification des compétences distinctives) ;
- Le diagnostic Marketing : la matrice SWOT ;
- La réflexion stratégique : la segmentation, le ciblage, le positionnement.

IV. Le marketing opérationnel : le mix marketing

- Le produit : cycle de vie, lancement, la marque ;
- Le prix : détermination du prix, concept d'élasticité, facteurs psychologiques, politiques de prix
- La distribution : choix des canaux à privilégier ;
- La communication : panorama de la communication media (presse, radio, télévision, publicité extérieure, internet...) ;
- Le personnel ;
- Le processus ;
- Les preuves matérielles.

V. Les institutionnels du thermalisme en Auvergne Rhône-Alpes : exemples d'actions marketing (Région Auvergne Rhône-Alpes, Comité régional du tourisme, Auvergne Thermale, Cluster Innovatherm)

VI. Communication externe en cas de crise

- Spécificités de la crise sanitaire ;
- Le processus de gestion des crises sanitaires ;
- Illustration : les thermes de Nérès-les-Bains.

En « fil rouge » du cours, afin de mettre en pratique les notions acquises, les étudiant(e)s devront réaliser une étude du marketing opérationnel (mix marketing) mis en oeuvre dans l'établissement où ils (elles) réalisent leur contrat de professionnalisation. A partir de leur analyse, ils (elles) devront de plus formuler quelques propositions « marketing ». Ce travail, noté, constituera le devoir n°1.

Méthodologie de conduite de projet

Introduction : la notion de projet

I / Mettre en place d'un diagnostic

A / Les prémices du projet : cerner une situation avec les outils adaptés

B/ le socle du projet : Identifier le besoin ou le dysfonctionnement

II / Savoir faire des choix pertinents

A/ Se fixer des priorités en fonction du contexte

B/ Savoir fixer des objectifs adaptés

III / Concevoir le projet

A/ Identifier les moyens et les contraintes

B/ Formaliser les attendus

C/ Mettre en œuvre le plan d'action

C/ Construire le plan de communication

IV / Réaliser le projet

A/ Suivre le déroulement du projet

B/ Savoir évaluer le projet

V/ Valoriser le projet

A/ Rédiger un support bilan

B/ Communiquer ou la valorisation des investissements

Conclusion : Savoir anticiper l'avenir

Prévention, santé et action éducative en santé

1) Introduction en santé publique

- a) Epidémiologie de la santé
- b) Economie de la santé
- c) Déterminants de la santé

2) Comprendre et maîtriser les enjeux de la prévention santé

Concepts et définitions

- a) Promotion de la santé
- b) Prévention de la santé
- c) Education pour la santé
- d) Education thérapeutique du patient

3) Connaître et déterminer les besoins de son établissement en prévention santé

La prévention santé en cure thermale

- a) Histoire du thermalisme
- b) Rôle des stations thermales en santé publique
- c) Evolution des cures thermales (SMR, Etudes, Prévention, etc...)
- d) Quelles préventions aujourd'hui dans les stations thermales ?

4) Formaliser le projet collectif de prévention santé avec les équipes

Actions, Programmes, séjours...

- a) Les différents types d'actions
- b) Avantages et inconvénients des actions
- c) Choix de l'action en fonction des objectifs
- d) Coordonnateur, intervenants, animateur, etc...
- e) Construire un programme
- f) Suivi des patients

5) Planifier, coordonner et évaluer les actions de prévention santé

Organisation des actions

- a) Qui ? Quoi ? Pourquoi ? etc... (QQCOQP ?)
- b) Gestion de projet en prévention santé
- c) L'évaluation en prévention santé

Qualité, hygiène et sécurité dans les établissements thermaux

Partie hygiène et sécurité

C1 – Appréhender les risques sanitaires associés à l'activité thermique

1. Justification sanitaire : (définition d'une eau minérale, eau à usage médical, curistes : population à risque ...)
2. Indicateur de contamination microbiologique et microorganismes pathogènes (eau, boue thermique et gaz)
3. Risque légionelles et légionellose : notions d'installations à risque, et surveillance à mettre en place (analytique et épidémiologique)
4. Risque sanitaire en piscine (piscine thermique, bassin de remise en forme) : origines des agents infectieux et pathologies rencontrées, notions de traitement de l'eau alimentant un bassin à usage collectif (Possibilité de voir un cas pratique lors d'une visite à programmer : présentation d'une filière de traitement d'un bassin, auto surveillance mise en place par l'exploitant, règles d'hygiène à respecter...)
5. Risque sanitaire lié à l'exposition au radon

C2 – Veiller au respect des exigences réglementaires

1. Présentation du contexte spécifique du thermalisme et notamment du cadre juridique dans lequel s'inscrit l'activité thermique
2. Autorisation d'exploitation d'une eau minérale naturelle à des fins thérapeutiques dans un établissement thermal
3. Déclaration d'intérêt public d'une source d'eau minérale et assignation d'un périmètre de protection
4. Organisation d'un contrôle sanitaire de la qualité des eaux thermales et gestion des situations de non-conformité (Application à un cas concret) : définition d'un réseau, d'une zone de soins, d'un type de soins et d'un risque sanitaire par rapport aux soins (Possibilité de voir un cas pratique lors d'une visite de réseau de distribution d'eau thermique : focus sur l'élaboration d'un contrôle sanitaire, les installations à risque...)

Partie qualité

C3 – Recommandations destinées à assurer la sécurité sanitaire

1. Guide des Bonnes Pratiques Thermales et recommandations métier : protocoles d'hygiène, entretien des réseaux, des points d'usage, du bâtiment et des matériels
2. Réglementation spécifique à la constitution des réseaux d'eau (production d'ECS et distribution d'eau thermique) et des circuits de piscine
3. Mise en situation à travers des exemples concrets d'exploitation d'eau thermales et de piscines

C4 – Management de la qualité : découvrir le référentiel qualité international ISO9001 :2015 et spécifique métier AQUACERT HACCP Thermalisme

1. Appréhender le management, les processus et la qualité
2. Normes ISO 9001, documentation du SMQ/SMRS, Référentiel AQUACERT HACCP
3. Management des risques et méthodes d'analyse des risques

4. Outils de pilotage et évaluation des performances, indicateurs qualité et tableaux de bord – tableau de bord stratégique, audits internes et externes
5. Enquête de satisfaction et fidélisation

Relations d'aide et qualité de vie

Première partie

Origine de la relation de soin et psychologie humaniste

- I-1-Généralités sur la relation
- I-2-La relation Soignant Soigné
- I-3-Les différents niveaux de la relation Soignant Soigné
- I-4- La négociation
- I-5- Le toucher dans les soins

Deuxième partie

Fondements philosophiques, éthiques et déontologiques de la relation de soin

- II-1- La relation de soin
- II-2- Histoire d'une relation

Troisième partie

Le soin en établissement thermal

- III- 1- Le thermalisme
- III- 2 - Les indications thérapeutiques du thermalisme
- III- 3 - La maladie chronique
- III- 4 - L'éducation thérapeutique

Quatrième partie

Management et coordination d'une équipe pluridisciplinaire dans l'accompagnement du soin en établissement thermal

- IV- Organisation et supervision d'une équipe pluridisciplinaire
- IV- 1- Le Projet d'établissement
- IV- 2 - Le Projet de soin personnalisé (PSP)
- IV- 3 - Planification des soins et respect des protocoles de l'établissement
- IV- 4 - Travailler en équipe
- IV- 5 - Transmission et communication
- IV- 6- Gestion des conflits

IV-7 - Gestion et développement des compétences

2.2.1.7. L'organisation des enseignements

Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Management								
Environnement législatif, économique et politique								
		Prévention, santé et action éducative en santé						
		Ressources Humaines						
Anglais								
Memoire								
Projet tuteuré								
Méthodologie de conduite de projet								
C2i								
Qualité, hygiène et sécurité des établissements thermaux								
Relation d'aide et qualité de vie								
Comptabilité et contrôle de gestion au sein des établissements thermaux								
Marketing et communication externe des établissements thermaux								

Section 3. Informations générales à l'intention des étudiants

3.1. La qualité de vie à Clermont-Ferrand

« Notre qualité de vie est sans doute l'argument le plus récurrent des classements nationaux régulièrement publiés comme des outils de promotion de la Ville de Clermont-Ferrand. Quand les étudiants viennent le confirmer pour leurs propres catégorie socio-professionnelle et tranche d'âge, de surcroît avec un certain enthousiasme, c'est encore mieux !

L'Auvergne et Clermont séduisent

La capitale historique de l'Auvergne rassemble 40 000 étudiants, soit un quart de la population municipale. Elle est la première ville de France à avoir intégré le réseau «ville apprenante» de l'Unesco qui rassemble 177 métropoles mondiales. Ce projet a pour objectif de développer un apprentissage performant depuis l'éducation de base jusqu'à l'enseignement supérieur. C'est aussi une ville française où il fait bon d'étudier. Le cadre de vie offre aux étudiants un environnement propice à leur épanouissement.

Source : https://etudiant.lefigaro.fr/article/clermont-ferrand-une-ville-industrielle-qui-a-su-faire-une-place-aux-etudiants_8d1f8d8a-6d89-11e8-8508-06bec166482c/ - [en ligne] – consulté le 08 janvier 2020

L'enquête réalisée par le PRES Clermont Université fin 2010* sur les conditions de vie des étudiants auvergnats révèle que

- **37 %** des étudiants sont issus d'autres régions françaises et 4 % de l'étranger, les origines géographiques diversifiées soulignant l'attractivité marquée des formations de l'enseignement supérieur en Auvergne.
- Clermont est une ville où il fait bon vivre, avec un taux de satisfaction des étudiants de 77 % pour ce qui est du coût de la vie.
- Côté logement, la satisfaction atteint les **87 %**, contre **67 %** au plan national. **80 %** déclarent avoir trouvé facilement leur logement. Troisième constat : le loyer moyen est beaucoup plus abordable en Auvergne (355 €) qu'au niveau national (515 €).
- **68 %** des sondés sont satisfaits des infrastructures sportives ; **79 %** de l'offre culturelle ; **81 %** de leur vie sociale ; **66 %** de leur rythme de vie.

La Vie étudiante et les Nouvelles technologies ont eu des résultats très positifs. Les étudiants confirment le fait que nombre d'entre eux font le choix de Clermont pour la qualité de des formations proposées et la performance de notre recherche, cela va sans dire. Mais aussi pour le coût de la vie, plus avantageux à Clermont, et la qualité de vie qui leur est réservée, comme aux Clermontois, dans tous les domaines : logement, vie culturelle, sportive, santé, etc...

La Ville s'attache à donner envie aux étudiants de s'installer sur notre territoire et s'ils en partent pour une raison quelconque, qu'ils puissent témoigner, en vrais ambassadeurs, de la qualité de vie clermontoise.

La Ville de Clermont, très impliquée pour la qualité de vie de ses étudiants

Clermont fête ses étudiants

L'accueil est une tradition qui se perpétue à Clermont-Ferrand.

Du 8 au 10 octobre, Clermont fête ses étudiants revient pour la 24^e année consécutive.

Clermontoise ou Clermontois d'origine ou d'adoption, cette nouvelle édition vous propose trois soirées gratuites pour vous souhaiter la bienvenue en cette période de rentrée universitaire !

Cette année encore, Clermont fête ses étudiants vous offre le transport afin que vous puissiez profiter pleinement de ces trois jours de fête. La sécurité de tous étant au cœur de nos préoccupations, des horaires supplémentaires de tram ont également été ajoutés pour l'occasion.

Clermont fête ses étudiants vous invitera à partager de nouvelles rencontres durant l'année universitaire, comme la Clermont Student Cup qui se tiendra en mars prochain.

<https://clermont-ferrand.fr/clermont-fete-ses-etudiants> - [en ligne] – consulté le 09/01/2020

Carte Cité Jeune

Citéjeune, la carte : les loisirs des 12 -27 ans !

Plus de 100 partenaires culturels et sportifs s'engagent avec la Ville !

Une carte nominative gratuite pour découvrir les activités sportives, culturelles et de loisirs de la Ville. Toute l'année des invitations, des soirées spéciales, des rencontres artistes, des tarifs super-réduits ...

- Pour les jeunes de 12 à 27 ans, qui habitent, travaillent ou étudient à Clermont-Ferrand.
- Elle est valable pour l'année en cours (du 1er septembre ou 30 septembre de l'année suivante)
- Pour obtenir votre carte il faut présenter un justificatif et une photographie d'identité, renseigner une fiche d'adhésion qui sera enregistrée sur un fichier informatique.

Quelques exemples des avantages de la carte:

Tarif réduit chez plus de 100 partenaires et des bons plans toute l'année avec des invitations, des places à tarif super réduit pour une sélection d'événements :

- Aux cinémas des avant-premières gratuites, des rencontres avec des acteurs, des réalisateurs...
- Coopérative de mai : tarif super réduit (-8€ de réduction) dans la limite des places disponibles, et tarif réduit (-4€ de réduction) si les tarifs super réduits sont écoulés sur toutes les productions Coopé
- des journées plein air ski/VTT/canoë kayak/canyoning/balade + ateliers artistiques (réservés aux plus de 18 ans)
- la gratuité de l'ensemble des musées de la ville - des visites réservées au Musée d'Art Roger-Quilliot
- des places réservées à la Comédie de Clermont
- des places gratuites pour le court métrage,
- des bons plans pour profiter des festivals : le Court métrage, Hippocampus, Europavox, Jazz en tête, Biennale du carnet de voyage, Vidéoformes, musiques démesurées, Festiv'en'Zik...
- des tarifs préférentiels sur toute la saison au Sémaphore à Cébazat et à la Baie des Singes à Cournon, la Puce à l'oreille.
- des rencontres avec des artistes, la découverte des coulisses de festivals
- des ressources: sélection de spectacles, événements, concerts, bons plans sur Facebook

Comment ça marche ?

- Sur présentation de la carte aux guichets d'entrées des structures partenaires : des tarifs réduits ou préférentiels.
- L'Espace Victoire, place de la Victoire est la billetterie Citéjeune sur la plupart des événements.

Les points d'adhésions :

- les Maisons de quartier DDSU (saint jacques, fontaine du bac, neyrat, les vergnes; champratel) et certains centre DAVA (A.France, G.Brassens, Nelson mendela, Oradou)
- l'espace info jeune

- le Service Culturel du CROUS à Dolet
- le Service Université Culture à Gergovia
- la maison de Vie Etudiante
- l'AFEV- Fifadji- Worldtop...

<https://clermont-ferrand.fr/carte-cite-jeune> – [en ligne] – consulté le 09/01/2020

Financer ses études

Consulter le site <https://clermont-ferrand.fr/4-financer-ses-etudes>

La vie étudiante en Auvergne - Chiffres clés 2011

Une enquête en forme de première. En effet, si l'Observatoire national de la vie étudiante publie tous les quatre ans un rapport sur les conditions de vie des étudiants français, l'étude n'avait jamais été réalisée en Auvergne. C'est la Ville de Clermont-Ferrand qui est à l'origine de cette initiative. L'enquête a été réalisée fin 2010 avec le soutien également de la Région et du Crous. Relativement représentatif d'un point de vue statistique, le taux de réponse à l'enquête menée auprès de 33 000 étudiants des établissements supérieurs auvergnats, atteint les 23 %, soit 7 703 questionnaires intégralement remplis.

3.2. Le guide de la vie étudiante

Afin d'avoir une présentation de la vie étudiante, les étudiants peuvent télécharger le guide réalisé par le PRES Clermont-université, la région Auvergne, la ville de Clermont-Ferrand et le Crous Auvergne.

<http://www.clermont-universite.fr/sites/www/IMG/pdf/QuB-vie-etudiant-en-Auvergne.pdf>

3.3. Hébergement

Le CROUS gère 4000 lits destinés aux étudiants et répartis sur 3 sites :

- le centre-ville de Clermont-Ferrand,
- le campus universitaire des Cézeaux à Aubière
- la résidence de Montluçon.

Le CROUS propose également 45 logements à destination des enseignants, des chercheurs ou d'autres personnels. Ce type d'hébergement dont les prestations sont de très bonne qualité convient particulièrement pour des séjours de courte durée.

L'attribution des logements se fait par **indice social** (de l'échelon de bourse le plus élevé au moins élevé) puis par ordre chronologique de date de dépôt (de la plus ancienne à la plus récente) en fonction des disponibilités sur le secteur et le type de logements demandés. **Une seule demande** est possible par étudiant. Pour être effectivement inscrit en liste d'attente, il est impératif d'avoir saisi son Dossier social étudiant (D.S.E) ou Demande de logement pour les étudiants internationaux (DLEI) : <https://dse.orion.education.fr/depot/>

Pour maximiser vos chances d'obtenir un logement, il convient de sélectionner un secteur plutôt qu'une résidence.

La date de la demande est automatiquement reportée dès validation du formulaire.

Par ailleurs, une caution solidaire domiciliée en France et une assurance locative sont obligatoires pour l'admission en résidence.

LOKAVIZ, se loger chez un particulier

C'est une plateforme qui propose des offres de logements pour les étudiants chez les particuliers : logements indépendants ou chez l'habitant, colocation, location contre services, ...

[Lokaviz.fr](https://lokaviz.fr)

Bed&Crous, l'escale à prix étudiant

Des logements adaptés, équipés et bien localisés proposés à des prix avantageux aux étudiants pour un séjour de courte ou moyenne durée (une nuit à un mois maximum).

[Bedandcrous.com](https://bedandcrous.com)

Les Résidences du CROUS

NOM	Adresse	Superficie	Descriptif	Loyer	Charges	Allocations	Contact
Studio - Résidence Les Jardins 	10 rue Saint Rames Clermont-Ferrand	20 m ²	une kitchenette (plaques chauffantes - réfrigérateur - évier), sanitaires individuels (douche - WC - lavabo), prises téléphone, télévision et accès Internet.	T1 (23m²) 299 € T1bis (à partir de 23m²) 374 €	Electricité pour usage courant à la charge du locataire Logement exonéré de la taxe d'habitation	Logement ouvrant droit à l'APL, taux maximum (étudiant boursier) : 156 €	Résidence Philippe Lebon : 04.73.43.72.57 Residence-lebon@crous-clermont.fr
Chambre – Résidence Amboise 	11 rue d'Amboise Clermont-Ferrand	9 m ²	Chambre équipée : lit une personne, bureau, rangements, réfrigérateur, réseau câblé. Cuisine, douche et WC en commun à l'étage	187,20 €	Toutes charges comprises	Logement ouvrant droit à l'ALS	Secrétariat de la résidence Philippe Lebon 28 boulevard Côte Blatin 63037 Clermont-Ferrand Cedex 1 04.73.43.72.58 Residence-lebon@crous-clermont.fr
Chambre rénovée – Résidence Lebon 	28 boulevard Côte Blatin Clermont-Ferrand	9 m ²	douche, W.C. lavabo, réfrigérateur individuels, accès Internet.	246,30 € TTC	Toutes charges comprises	Logement ouvrant droit à l'ALS	Secrétariat 28 boulevard côte blatin 63037 Clermont-Ferrand Cedex 1 04.73.43.72.58 Residence-lebon@crous-clermont.fr

Résidences privées

Ouvertes à tous, les résidences accueillent principalement des étudiants.

- **Résidence Parc Belvédère**
Studios, T2 et T3 meublés et équipés.
Tél. 06 35 13 50 59
clermont@suitetudes.com
- **Le Rabelais**
Studios et T2 équipés (ouvrant droit à l'APL) dans des résidences avec services (parking gratuit, laverie, salle de sport, télévision, agent de permanence).
Tél. 04 73 91 11 05
rabelais@residences-ose.com
- **Stud'City**
Plus de 1 000 logements, du studio au T2, équipés et meublés, dans 8 résidences avec services (laverie, salle de sport, parking, gardien sur place, etc.).
Tél. 04 73 28 43 08
- **Résidence ARTEMISIA**
Studios meublés et équipés dans une résidence de services neuve !:gestionnaire, Internet, laverie, parking,...
À partir de 360.00€cc/mois !
Tél : 04 67 63 62 70
contact@residencesartemisia.com

Foyers

Corum Saint-Jean

Chambres et studios meublés pour jeunes travailleurs, apprentis et étudiants. Restauration 7j/7 (restaurant, snack-bar), espace TV et détente, salle de sport, salle multimédia, bibliothèque, laverie, Wi-Fi. Animations (sports, concerts, expos...), accompagnement personnalisé. Les logements ouvrent droit à l'APL.

Tél. 04 73 31 57 00

accueil@corumsaintjean.fr

Home Dôme

Chambres individuelles (ouvrant droit à l'APL), toutes équipées TV et Wi-Fi. Restaurant ouvert 7 j/7 également sans condition d'hébergement (autres prestations sur commande), bar, animations (soirées, sorties, activités, informations, etc.), laverie, cyber-base, salles de réunion.

Tél. 04 73 29 40 70

contact@homedome.fr

Le Phare

Studios ou appartements partagés de 2 à 4 personnes. Restauration, animations (soirs et week-ends). Laverie, parking, salle de détente, etc.

Tél. 04 73 92 46 40

accueil@fjtlephare.fr

Résidence de la Salle

28, rue Bernard-Brunhes

Tél. 04 73 91 28 91

Foyer Saint-Joseph

Chambres individuelles meublées, réservées aux étudiants en demi-pension. Salles de détente, salle

de musique, salle de travail. Bibliothèque, buanderie. Accès Wi-Fi. Jardin. Location parkings. Les logements ouvrent droit à l'ALS.

04 73 98 49 00

assoc.lebonpasteur@club-internet.fr

Foyer d'étudiantes Chavarot

8, rue Lezoux

04 73 99 63 00

3.4. Les aides au logement

Aide au logement

Vous êtes étudiant et vous souhaitez bénéficier d'une aide au logement ? Suivez le guide !

Étape 1 : trouvez votre logement

Pour prétendre à une aide de la Caf, vous devez déjà avoir trouvé votre logement et être locataire ou colocataire.

Étape 2 : estimez en ligne le montant de votre allocation

Avant de vous lancer dans la demande d'aide au logement, faites une simulation sur www.caf.fr.

Cela vous permettra de connaître, en quelques minutes, une estimation du montant de votre aide.

Attention : Si vos parents sont allocataires, il faut faire un choix. Si vous recevez une aide au logement, vous ne serez plus considéré à la charge de vos parents et leurs prestations peuvent diminuer, voire être supprimées.

Étape 3 : préparez quelques informations

Certaines informations sont indispensables pour effectuer une demande d'aide au logement : adresse de votre logement, coordonnées de votre bailleur (propriétaire, agence...), montant du loyer et numéro de Siret (composé de 14 chiffres) si votre bailleur est une société.

Si vous n'êtes pas allocataire, préparez aussi : votre relevé d'identité bancaire (Rib), le montant de vos ressources en 2013 et 2014, le numéro d'allocataire de vos parents et leur Caf d'appartenance, s'ils sont allocataires.

Étape 4 : faites votre demande en ligne sur www.caf.fr.

Ne perdez pas de temps ! Faites votre demande d'aide au logement dès l'entrée dans les lieux.

Caf du Puy-de-Dôme

Rue Péliissier

Cité administrative

0 810 25 63 10

Si vous relevez du régime agricole :

MSA Auvergne

75, boulevard François-Mitterrand

09 69 39 50 50

Le Dispositif Visale (Visa pour le Logement et l'Emploi)

Il s'agit d'un dispositif venant remplacer l'ex Caution Locative Étudiante (**Clé**) du Crous. Les conditions restant identiques, ce dispositif constitue une preuve de garantie de loyer impayé pour la mise en

place de votre contrat de location. C'est une démarche totalement dématérialisée ayant un délai de validation de dossier de **48h ouvrées**. Pour votre information il faut soumettre votre demande en amont de l'[état des lieux](#) et de la signature de votre nouveau contrat de location. Néanmoins il est nécessaire de distinguer ce dispositif avec l'assurance logement qui reste obligatoire pour chaque logement dont vous pouvez faire la souscription de manière digitale. Il est par ailleurs possible de bénéficier d'autres aides financières notamment Loca-Pass ainsi que [Mobili-Jeune](#) qui visent à accompagner les futurs locataires. Dès que vos demandes sont faites et que votre bail est signé, songez à prendre de l'avance sur vos démarches d'emménagement (ouverture de votre [compteur](#) et souscription à un [contrat d'électricité](#), d'eau et d'[internet](#)...). Plus de renseignements : <https://www.papernest.com/simulation-credit-immobilier/actualites/mobili-jeune-aide-logement/>

LOCA-PASS®

Dispositif national géré par les organismes collecteurs du 1% logement assurant une avance du dépôt de garantie et une garantie au propriétaire du paiement du loyer et des charges pendant 3 ans.

Avance LOCA-PASS® (financement du dépôt de garantie)

Pour les logements de tous les parcs.

Bénéficiaires

Soit salariés du secteur privé non agricole, soit jeunes de moins de 30 ans : en recherche d'emploi, en situation d'emploi non-fonctionnaire titulaire, salarié du secteur agricole, étudiant salarié, étudiant boursier du ministère de l'Éducation nationale, étudiant avec convention de stage d'au moins trois mois, étudiant justifiant de trois mois de travail sur les six derniers mois.

Action Logement accorde au moment de l'entrée dans les lieux un prêt sans intérêt, remboursable sur 25 mois (avec un différé de trois mois et des mensualités minimales de 20 €, sauf la dernière), d'un montant correspondant au dépôt de garantie (un mois de loyer) demandé par le bailleur et dans la limite de 500 €. Les fonds sont versés au bailleur sur présentation d'une copie du bail signé par les deux parties.

Garantie LOCA-PASS® (garantie de paiement des loyers et charges)

Pour les logements du parc social et pour les logements conventionnés (APL ou ANAH) du parc privé.

Bénéficiaires

Soit salariés du secteur privé non agricole, soit jeunes de moins de 30 ans : en recherche d'emploi, en situation d'emploi non-fonctionnaire titulaire, salarié du secteur agricole, étudiant salarié, étudiant boursier du ministère de l'Éducation nationale, étudiant avec convention de stage d'au moins trois mois, étudiant justifiant de trois mois de travail sur les six derniers mois.

Action Logement s'engage vis-à-vis du bailleur à prendre en charge le paiement du loyer et des charges dus par le locataire en cas de défaillance de celui-ci.

Cette garantie est accordée pendant trois ans, à compter de l'entrée dans les lieux jusqu'à concurrence de neuf mois de loyer et charges (dans la limite de 2 000 € par mois).

En cas de mise en jeu de la garantie, Logéhab négocie avec le locataire un échéancier de remboursement de l'avance gratuite ainsi consentie.

Condition d'attribution et téléchargement en ligne des dossiers

18, rue Blatin

Tél. 04 73 29 43 43

ORGANISMES CLERMONTOIS GÉRANT CE DISPOSITIF

➤ COLOC

18 rue Blatin
63000 CLERMONT FERRAND
Tél : 04 73 29 43 43
Site : <http://www.coloc.org>

➤ CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE CLERMONT-FERRAND ET ISSOIRE

148 boulevard Lavoisier
63037 CLERMONT FERRAND CEDEX 1
Tél : 04 73 43 43 43
Site : <http://www.clermont-fd.cci.fr>

➤ LOGEHAB

18 rue Blatin - 63000 Clermont-Ferrand
Tél. : 04 73 29 43 43
Fax : 04 73 29 18 18
coloc@coloc.org
www.logehab.fr

3.5. Les repas

Dans l'enceinte de l'établissement, les étudiants peuvent accéder au self ou bénéficier des services de l'entr'pot qui propose une restauration rapide à base de sandwiches, pizza, salade, desserts, fruits et boissons.

En dehors des heures de cours, les étudiant(e)s peuvent accéder aux restaurants universitaires de Clermont-Ferrand.

LA RESTAURATION À CLERMONT-FERRAND CENTRE

Chacun son budget, chacun son envie : en centre-ville de Clermont-Ferrand, trois types de restauration sont proposés :

○ **LE RESTO U : LE PLUS ÉCONOMIQUE**

Un **repas complet pour 3,30€** composé d'une entrée, d'un plat principal et d'un fromage ou un dessert.

○ **LA BRASSERIE ET LA CAFÉTÉRIA : À LA CARTE**

Le menu est à la carte : plats du jour élaborés, grillades, entrées variées, salades composées, pizzas, nombreux desserts, pâtisseries...

○ **LE KIOSQUE : SUR LE POUCE**

Un espace convivial où l'on se retrouve entre étudiants : sandwiches, paninis, croque-monsieur, pains bagnats, salades, crudités, laitages, pâtisseries, viennoiseries, confiseries, boissons chaudes et fraîches, petits déjeuners selon les sites...

NOM	Situation	Lieu	Ouverture	Propositions de restauration
KIOSQUE ESTAING 	Clermont-Ferrand	Au cœur de la Faculté dentaire (CHU Estaing)	Du lundi au vendredi de 10h à 14h30	Salades, pizzas, paninis, viennoiseries, boissons fraîches et chaudes ainsi que des barquettes à réchauffer au micro-ondes (viande ou poisson + duo de légumes).
KIOSQUE LA RONDE DE SAVEURS 	Clermont-Ferrand	Situé au rez-de-chaussée du Bâtiment A de la résidence du Clos Saint-Jacques	/	Sandwichs, paninis, salades, boissons, viennoiseries, barquettes à réchauffer au micro-ondes (viande ou poisson + duo de légumes).
KIOSQUE LE CRATÈRE 	Clermont-Ferrand	Situé au coeur du pôle tertiaire (1er étage)	/	Viennoiseries, salades, paninis, sandwichs, laitages, pâtisseries, confiseries et boissons fraîches ou chaudes.
RU Le Clos Saint-Jacques 	Clermont-Ferrand	Situé dans l'enceinte de la résidence du Clos Saint-Jacques (Dolet)..	/	Chaque jour, 4 possibilités de menus : grillades, pizzas et 2 plats du jour
BRASSERIE Le Cratère 	Clermont-Ferrand	Situé sur le site du pôle tertiaire également appelé La Rotonde	/	Le Cratère dispose de deux chaînes de restauration : une chaîne « Plat du jour » et une chaîne où alternent quotidiennement grillades et pizzas.

Cafétéria Le Dunant 	Clermont-Ferrand	La cafétéria du CROUS située dans les facultés de Médecine et Pharmacie	/	Entrées, plats du jour, desserts
---	------------------	---	---	----------------------------------

LA RESTAURATION SUR LE CAMPUS DES CÉZEAUX

Pour se restaurer sur le campus, il faut choisir entre les trois formules du resto U, les deux brasseries ou la cafétéria de l'IUT. À découvrir, le bar-club Nota Bene et le restaurant d'hôtes les Hauts de l'Artière.

○ **LE RESTO U : LE PLUS ÉCONOMIQUE**

Trois formules différentes pour un tarif commun : celui du ticket RU (3,30€)

○ **DES BRASSERIES : MENUS À LA CARTE**

Plats du jour élaborés, grillades, entrées variées, salades composées, pizzas, nombreux desserts, pâtisseries...

○ **LA CAFÉTÉRIA DE L'IUT : SUR LE POUCE**

Espace convivial où l'on se retrouve entre étudiants : Viennoiseries, pâtisseries, assiettes composées, salades variées, paninis, friands et plats chauds.

○ **LE BAR NOTA BENE**

Lieu incontournable de convivialité étudiante autour d'un verre, d'un concert, d'un baby-foot ou du billard.

○ **LE RESTAURANT D'HÔTES LES HAUTS DE L'ARTIÈRE**

Pour inviter ses collaborateurs à déjeuner dans un cadre raffiné.

NOM	Situation	Lieu	Ouverture	Propositions de restauration
RU Rest'Océzo 	Aubière	au coeur du campus des Cézeaux	/	chaîne traditionnelle pour un repas complet pour 3,30 €
RU Plat'Océzo	Aubière	Au cœur du campus de	/	un menu unique pour aller plus vite pour 3,20€.

		Cézeaux		
RU Rapid'Océzo 	Aubière	Au cœur du campus de Cézeaux	/	/
Brasserie La Véranda 	Aubière	Dans le restaurant Universitaire des Cézeaux	/	Les midis, à la carte : plats du jour, entrées variées et desserts Les soirs et le samedi midi, elle fonctionne comme le RU avec une formule à 3,30 euros
Brasserie Le Saxo 	Aubière	Située au rez-de chaussée de la Maison de la Vie Étudiante (MVE)	/	- une brasserie où se retrouvent les enseignants, les chercheurs et autres personnels administratifs, - une cafétéria davantage dédiée aux étudiants
Cafétéria de l'IUT 	Aubière	Située dans l'IUT de Clermont-Ferrand	/	petits déjeuners, viennoiseries, pâtisseries, assiettes composées, salades variées, paninis, friands et plats chauds.

Le Nota Bene 	Aubière	Situé à côté de la Maison de la vie étudiante (MVE)	/	bières du monde, jus de fruits, cocktails...
Brasserie Côté Court 	Aubière	Située au rez-de-chaussée de la Ligue d'Auvergne de Tennis, sur le Campus des Cézeaux	/	Pour ceux qui préfèrent manger sur le pouce, boire un café ou un verre, un comptoir destiné à la vente à emporter est à leur disposition
Les Hauts de l'Artière 	Aubière	/	/	le restaurant d'hôtes les Hauts de l'Artière est idéal pour les déjeuners d'affaires sur le campus des Cézeaux

3.6. Assurance et l'accès à la santé

Étudiants français (sauf Nouvelle Calédonie et Wallis et Futuna, voir plus bas)

Si vous entrez dans l'enseignement supérieur à la rentrée 2019/2020...

Si vous vous inscrivez pour la première fois dans un établissement d'enseignement supérieur, et que vous êtes français-e, vous serez automatiquement affilié-e à un régime obligatoire d'assurance maladie pour le remboursement de vos frais de santé, généralement celui de vos parents ou tuteurs légaux, et ce quel que soit ce régime (général, agricole ou autre).

Vous n'avez aucune démarche à effectuer pour cette affiliation, mais profitez-en tout de même pour vous **créer un compte sur ameli.fr** (régime général), **[MSA](https://msa.fr)** (régime agricole) ou tout autre espace web de gestion d'un régime spécial afin de bien percevoir vos futurs remboursements de frais de santé.

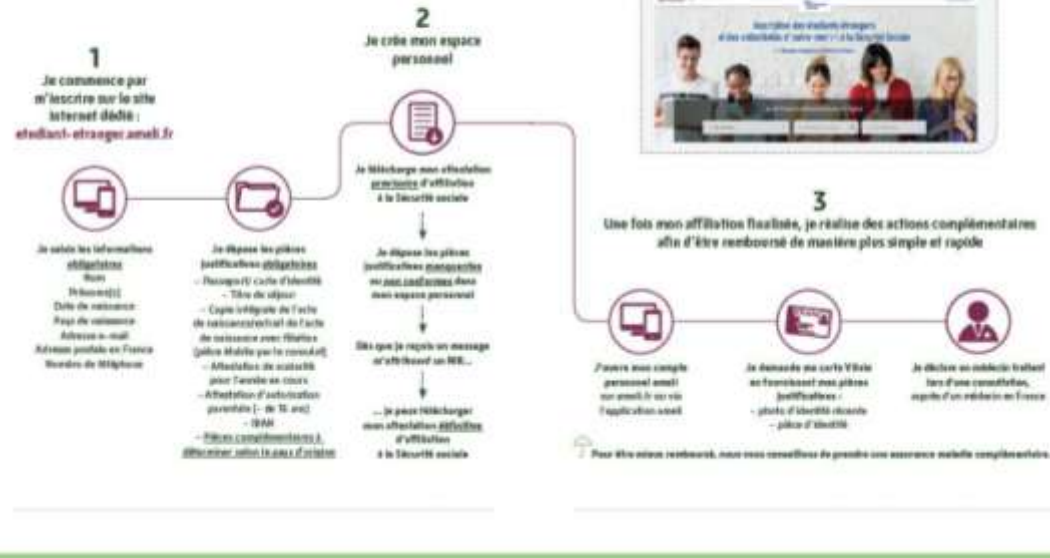
Étudiants internationaux et français de Nouvelle Calédonie ou Wallis et Futuna

Si vous vous inscrivez dans l'enseignement supérieur français pour la première fois

Vous devez demander votre affiliation à la sécurité sociale française en vous inscrivant sur etudiant-etranger.ameli.fr. Cette démarche vous concerne également si vous êtes français-e de Nouvelle Calédonie ou de Wallis et Futuna, ou si vous êtes français-e né-e à l'étranger.

ÉTUDIANTS ÉTRANGERS, VOS DÉMARCHES POUR LA RENTRÉE 2019

Pour bénéficier gratuitement de la Sécurité sociale en France... je renseigne mes informations et dépose mes pièces justificatives sur le site dédié !



C'est quoi une complémentaire santé ?

Si vous souhaitez compléter les remboursements de la sécurité sociale, **vous pouvez adhérer à la complémentaire santé de votre choix (une mutuelle spécialisée pour les étudiants, la mutuelle de vos parents, un autre organisme complémentaire...).**

Les remboursements varient selon les contrats et selon la complémentaire santé choisie.
Elles remboursent en partie ou en totalité les dépenses non prises en charge par l'assurance maladie.

Si vous avez des difficultés financières, des aides existent pour vous aider à payer votre complémentaire santé.

La Complémentaire santé solidaire (CSS)

En résumé...

- Elle permet de ne pas payer le médecin, le dentiste, le kinésithérapeute, l'hôpital, vos médicaments
- Elle couvre dans la plupart des cas les prothèses dentaires, les lunettes et les prothèses auditives
- Elle est gratuite pour les bénéficiaires de l'ex CMU-C et accessible pour 8€/mois pour les moins de 30 ans bénéficiaires de l'ex ACS
- Elle garantit l'absence d'avance de frais de santé
- Elle garantit que les honoraires des médecins ne sont pas dépassés

Quelles démarches pour les bénéficiaires des anciens dispositifs ?

- Pour les bénéficiaires actuels de la CMU-C : aucune démarche
- Pour les bénéficiaires actuels de l'ACS : un courrier vous sera adressé si votre contrat se termine d'ici février 2020

Et pour les étudiants, comment ça marche ?

Si vous avez moins de 25 ans

Vous êtes considéré-e comme étant à charge de vos parents si :

- vous êtes rattaché-e à leur foyer fiscal
- OU vous vivez sous le même toit
- OU vous percevez de leur part une pension alimentaire donnant lieu à déduction fiscale

Votre droit à la Complémentaire santé solidaire sera donc examiné dans le cadre d'une demande familiale et s'appréciera au regard du foyer comprenant vos parents

Mais si vous remplissez l'ensemble des conditions suivantes :

- Vous n'habitez pas sous le même toit que vos parents au moment de la demande
- ET vous avez rempli une déclaration fiscale séparée ou vous vous engagez sur l'honneur à le faire l'année prochaine
- ET vous ne percevez pas de pension alimentaire donnant lieu à une déduction fiscale
- OU vous vous engagez sur l'honneur à ne plus la percevoir au moment de la demande

Dans ce cas, vous pouvez effectuer une demande de Complémentaire santé solidaire à titre individuel, c'est-à-dire au titre de vos seules ressources.

Notez que les bourses sur critères sociaux ne sont pas à déclarer dans le cadre d'une demande de Complémentaire santé solidaire.

À noter

Si vous avez un enfant à votre charge ou si vous attendez un enfant, les ressources de vos parents ne seront pas prises en compte lors de l'étude de votre demande. **Si vous êtes étudiant-e isolé-e, bénéficiant des aides annuelles d'urgence versées par le Crous** sur le Fonds national d'aide d'urgence (Fnau), vous pouvez déposer une demande de Complémentaire santé solidaire à titre personnel et en bénéficier indépendamment du foyer de vos parents.

Si vous avez plus de 25 ans

Pour bénéficier de la Complémentaire santé solidaire, vous effectuez une demande autonome. Vous devez remplir les conditions habituelles :

- Bénéficier de la prise en charge de vos frais de santé par l'Assurance Maladie
- Vos ressources ne dépassent pas le plafond pour l'attribution de la Complémentaire santé solidaire

Notez que les bourses sur critères sociaux ne sont pas à déclarer dans le cadre d'une demande de Complémentaire santé solidaire.

3.7. Secrétariat

Pour toutes les démarches en lien avec le Rectorat, les étudiants doivent s'adresser à Madame MCIHEL Marie-Claire – 07.37.37.32.09 – mcmichel@sainte-thecle.com

Pour les démarches ou problèmes liés aux frais de scolarité, les étudiants doivent s'adresser à Monsieur Philippe BRUCHET – 04.73.37.32.09 – pbruchet@sainte-thecle.com

3.8. Aide financière

Les étudiants venant poursuivre leur scolarité en France peuvent, sous conditions de ressources, prétendre aux bourses. Les demandes doivent être déposées entre janvier et avril de l'année en cours à l'adresse Internet suivante, en même temps que la demande de logement :

http://www.crous-clermont.fr/Modeles/Affiche_Page.php?id_page=97

3.9. Ressources d'enseignement

Les étudiants peuvent accéder aux différentes bibliothèques universitaires et à la médiathèque de Clermont-Ferrand. Pour cela, ils doivent faire faire leur carte à la médiathèque de clermont.

Les adresses des différentes bibliothèques :

- **Bibliothèque Lafayette** : 1 Boulevard Lafayette - BP27 - 63001 Clermont-Ferrand Cedex 1 –
Tél : 04 73 40 62 15 - Fax : 04 73 40 62 41
- **Bibliothèque Gergovia** : 29 Boulevard Gergovia - 63000 Clermont-Ferrand –
Tél : 04 73 34 65 63 - Fax : 04 73 34 66 05
- **Bibliothèque Langues et cultures étrangères** – Site Carnot - Salle de lecture / travail A11Rez-de-chaussée Aile Est - 34, Avenue Carnot - 63000 Clermont-Ferrand
Tél : 04 73 40 62 94 ou 40 63 55
- **Bibliothèque de Droit, économie et management** : 41 Boulevard François Mitterrand
63037 Clermont-Ferrand Cedex 1 Tél : 04 73 17 76 90 - Fax : 04 73 17 76 86

Pour toute autre information sur les bibliothèques universitaires, consultez le site :

<http://bibliotheque.clermont-universite.fr/bibliotheques-du-reseau>

Les bibliothèques et La médiathèque de Clermont-Ferrand : Consultez le site pour trouver toutes les adresses et toutes les informations utiles

<http://www.bibliotheques-clermontcommunaute.net/page/infos-pratiques>

3.10. Installations sportives

Le Service Universitaire des Activités Physiques et Sportives (SUAPS) propose à l'ensemble des étudiants, enseignants et personnels du CUE Clermont Université une formation par la pratique des activités physiques et sportives.

Tout étudiant inscrit au CUE Clermont Université a accès aux activités du SUAPS après s'être acquitté de sa Contribution volontaire. Cependant, une participation (minime) aux frais, peut être demandée pour certaines activités.

Pour plus d'informations consulter le site :

<https://sport.clermont-universite.fr>

3.11 .Associations d'étudiants

Au sein de l'établissement, il n'existe pas actuellement d'association d'étudiants.

3.11. Démarches administratives

Étudiants européens

Les étudiants ressortissants de l'**Europe** (pays de l'Union Européenne, Islande, Norvège, Liechtenstein, Suisse et Turquie) sont dispensés de visa et carte de séjour temporaire. Seule une carte d'identité ou un passeport en cours de validité est exigé.

Étudiants non européens

Les étudiants ressortissants d'un pays **hors Europe et s'inscrivant pour la première fois dans établissement français** doivent obligatoirement obtenir un visa long séjour s'il reste plus de 3 mois sur le territoire français. C'est le consulat ou l'ambassade de France de votre pays d'origine qui vous indiquera comment procéder.

Vous pouvez également obtenir des informations à l'adresse <http://www.ofii.fr>

Les étudiants, ressortissants d'un pays **n'appartenant pas à l'Union Européenne et se réinscrivant pour une deuxième année d'études supérieures en France**, doivent impérativement remplir un dossier de demande de renouvellement de Titre de Séjour. Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur le site : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F17279.xhtml>