

BTS SP3S

Comprendre la demande, organiser la réponse.

Services et prestations des secteurs sanitaire et social Fiches de révision et applications corrigées

60 fiches avec application corrigée

20 ateliers avec corrigés détaillés

04 cas transversaux pour relier les notions

120 pages · Sommaire cliquable · Exercices originaux

Synthèses indépendantes : à compléter par les cours et les consignes officielles.

MODE D'EMPLOI

Réviser puis appliquer

Commence par une situation que tu as du mal à expliquer : accueil, orientation, budget ou projet. Lis la fiche, réponds à la question sans regarder le corrigé, puis compare les rôles, les données et les étapes. Dans les ateliers, justifie la décision autant que le calcul.

Besoin	Pages
Comprendre les épreuves	3
Revoir une notion	60 fiches : 7-66
Relier les compétences	4 cas corrigés : 67-74
Calculer et organiser les révisions	Formules 75 ; planning 76
Approfondir	20 ateliers corrigés : 78-117
Vocabulaire et sources	118-120

Périmètre du pack

Le pack privilégie les quatre blocs professionnels : accompagnement et coordination du parcours, politiques et territoire, gestion de la structure, projet et qualité. Il ajoute des repères de culture générale et d'anglais. Il ne remplace pas l'ensemble des cours, les entraînements audio ni les dossiers appuyés sur tes activités réelles. Il ne contient pas de barèmes actualisés d'attribution des aides.

Les données des exercices

Structures, personnes, coûts et résultats des exercices sont fictifs. Une aide simulée reste une estimation, jamais une décision d'attribution. Les montants et règles de calcul fournis valent pour l'énoncé ; vérifier les dispositifs et les procédures applicables à une situation réelle.

Les dossiers professionnels reposent sur tes activités réelles. Les situations fictives de ce pack servent à t'entraîner ; elles ne doivent pas être présentées comme une expérience vécue.

Confirme les pièces, signatures et dates de dépôt avec ton centre.

Les durées et barèmes des exercices sont pédagogiques. Les liens du sommaire et le pied de page permettent de naviguer dans le PDF.

EXAMEN

Repères pour la session 2027

Référentiel de 2022 et règlement modifié en 2023, appliqués à partir de la session 2024. Le tableau présente les modalités ponctuelles. La CGE suit la définition nationale de 2023 : trois heures. Les modalités en CCF dépendent du statut et de l'habilitation du centre.

Épreuve	Coef.	Forme ponctuelle
E1 · Culture générale et expression	2	Écrit · 3 h
E2 · Langue vivante étrangère 1	2	Oral · 45 min
E3 · Gestion de la structure et du service	4	Écrit · 3 h 30
E4 · Politique de la structure et territoire	5	Écrit · 4 h
E5 · Accompagnement et coordination du parcours	8	Pratique et oral · 1 h 15
E6 · Projet et démarche qualité	5	Oral · 40 min

Dossiers et modalités

En CCF, E2 comporte deux situations et E5 une situation ; les centres habilités au CCF étendu peuvent aussi organiser E6 selon les règles prévues. E5 et E6 demandent des activités et supports conformes au règlement. Les cas fictifs de ce pack ne sont pas des dossiers à déposer. Les épreuves facultatives ne font pas l'objet d'une préparation dédiée.

À confirmer pour ta session

CGE 2027 : « Le vrai du faux », thème publié au BO du 23 avril 2026. Confirme avec ton centre la circulaire 2027, les pièces des dossiers, les dates de dépôt, les consignes de langue vivante et les éventuels aménagements. Les durées des ateliers du pack sont des conseils de travail, sans valeur officielle.

SOMMAIRE 1/3

Tes fiches de révision

Clique sur un titre pour rejoindre sa fiche.

Accompagnement et parcours

- 01. Accueillir sans présumer du besoin · p. 7
- 02. Distinguer demande, besoin et réponse · p. 8
- 03. Conduire un entretien structuré · p. 9
- 04. Adapter la communication · p. 10
- 05. Prévenir et apaiser une tension · p. 11
- 06. Organiser un parcours avec la personne · p. 12
- 07. Orienter vers le bon interlocuteur · p. 13
- 08. Constituer un dossier fiable · p. 14
- 09. Expliquer une décision et ses suites · p. 15
- 10. Calculer un devis de service · p. 16
- 11. Accompagner une démarche numérique · p. 17
- 12. Protéger les données personnelles · p. 18
- 13. Partager une information utile · p. 19
- 14. Organiser les documents et la GED · p. 20
- 15. Traiter une réclamation · p. 21
- 16. Coordonner une équipe · p. 22
- 17. Préparer une réunion de coordination · p. 23
- 18. Renforcer l'accès aux droits · p. 24
- 19. Organiser une veille documentaire · p. 25
- 20. Présenter un rapport d'activité · p. 26

FICHE 01 · ACCOMPAGNEMENT ET PARCOURS

Accueillir sans présumer du besoin

Créer les conditions d'un échange utile.

Comprendre

L'accueil permet de comprendre une demande et d'orienter la suite. Présente ton rôle, vérifie les conditions de confidentialité et adapte le rythme à la personne. Une question ouverte laisse décrire la situation ; des questions ciblées précisent ensuite les informations nécessaires.

La personne reste actrice de son parcours. Adresse-toi à elle, même si un proche l'accompagne, et clarifie la place de chacun. Une difficulté administrative ne permet pas de déduire un manque de capacité ou de motivation.

Exemple expliqué

« Qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui ? » ouvre l'échange. « Quel organisme vous a envoyé ce courrier ? » précise ensuite un point utile.

À toi de jouer

Un proche répond systématiquement à la place de la personne. Comment réagir ?

Corrigé et raisonnement

Remercie le proche, puis redonne la parole à la personne : « Je voudrais aussi connaître votre avis. » Vérifie avec elle le rôle qu'elle souhaite donner à son accompagnant, dans le cadre applicable. Propose si nécessaire un temps d'échange individuel et une adaptation de communication.

Piège à éviter : Confondre présence d'un accompagnant et autorisation générale de partager le dossier.

FICHE 06 · ACCOMPAGNEMENT ET PARCOURS

Organiser un parcours avec la personne

Relier les étapes et éviter les ruptures.

Comprendre

Le parcours rassemble les démarches et interventions utiles à une situation. Avec la personne, précise objectifs, étapes, intervenants et modalités de suivi. Repère les dépendances : une décision ou un document peut conditionner l'étape suivante.

La coordination n'autorise pas le partage de toutes les informations. Chaque transmission doit avoir un but, un destinataire légitime et un contenu nécessaire. Réévalue le plan si la situation ou les choix changent.

Exemple expliqué

Une orientation vers un service ne se limite pas à remettre un numéro : vérifier l'accès, expliquer la démarche et prévoir un retour évite un abandon silencieux.

À toi de jouer

Une personne n'a pas donné suite à une orientation. Quelle première action proposer ?

Corrigé et raisonnement

Reprendre contact selon les modalités convenues pour comprendre l'obstacle : transport, compréhension, délai, coût ou refus du service. Vérifier son souhait avant d'adapter la solution. Ne pas conclure à un manque de volonté et ne pas multiplier les transmissions sans nécessité.

Piège à éviter : Considérer le parcours terminé dès qu'un autre organisme est nommé.

FICHE 16 · ACCOMPAGNEMENT ET PARCOURS

Coordonner une équipe

Répartir les tâches selon les compétences et la charge.

Comprendre

La coordination précise qui réalise, qui valide et qui doit être informé. Les tâches s'attribuent selon compétences, disponibilité et limites de rôle. Un outil partagé aide à suivre les échéances, avec des accès adaptés aux informations qu'il contient.

En cas d'absence ou de surcharge, repère les priorités et sollicite un arbitrage. La continuité du service ne justifie pas de confier un acte à une personne non habilitée.

Exemple expliqué

Un agent peut vérifier les pièces administratives sans être autorisé à décider de l'ouverture d'un droit.

À toi de jouer

Une collègue absente laisse 18 dossiers urgents. Quelle démarche adopter avant de les répartir ?

Corrigé et raisonnement

Identifier les échéances réelles, l'état des dossiers et les compétences requises. Évaluer la charge disponible et faire valider les priorités ou renforts. Attribuer des responsables, prévoir un contrôle et informer les personnes concernées si des délais changent. Ne pas répartir seulement par nombre de dossiers.

Piège à éviter : Considérer que deux dossiers ont la même charge de travail parce qu'ils comptent chacun pour une unité.

FICHE 36 · GESTION DE LA STRUCTURE

Établir un budget prévisionnel

Chiffrer les moyens et expliciter les hypothèses.

Comprendre

Le budget traduit un projet ou une activité en dépenses et ressources prévues. Chaque ligne précise quantité, coût unitaire et période lorsque c'est possible. Sépare financements confirmés, demandés et incertains.

Un budget équilibré sur papier peut reposer sur des hypothèses fragiles. Prévois un scénario prudent et vérifie le calendrier des flux. Le suivi compare réalisé et prévision pour expliquer les écarts et adapter les actions.

Exemple expliqué

Quatre séances de 3 heures à 40 €/h coûtent 480 €, hors préparation et autres postes non inclus.

À toi de jouer

Un projet coûte 3 600 €. La subvention confirmée est de 2 400 € et une participation de 900 € reste demandée. Quel besoin demeure ?

Corrigé et raisonnement

Si les 900 € sont obtenus, il manque 300 €. Sur les seuls financements confirmés, le besoin est de 1 200 €. Présenter les deux niveaux évite de compter une demande comme acquise. Définir une solution ou une réduction de périmètre à faire valider.

Piège à éviter : Inscrire une recette souhaitée comme financement certain.

FICHE 57 · CULTURE GÉNÉRALE

Confronter les documents en CGE

Répondre à la question avec des références précises.

Comprendre

Les questions sur corpus demandent de lire la consigne et de rapprocher les documents. Repère idées, arguments et procédés utiles. Une réponse explique convergences ou différences ; elle ne juxtapose pas des résumés sans lien.

Le thème de culture générale de la session 2027 est « Le vrai du faux ». Les notions de preuve, apparence, croyance et fiction peuvent aider à problématiser, à condition de les relier au sujet réel.

Exemple expliqué

Un témoignage exprime une expérience située. Il peut éclairer une situation sans suffire à établir une généralité statistique.

À toi de jouer

Un texte affirme qu'un service est accessible ; un témoignage décrit un obstacle. Comment les confronter ?

Corrigé et raisonnement

Distingue la règle ou l'offre annoncée de l'expérience concrète. Recherche si les deux documents parlent du même public, du même lieu et de la même période. Le témoignage peut révéler une limite d'application sans réfuter automatiquement toute l'offre. Appuie la réponse sur des passages précis.

Piège à éviter : Choisir le document qui paraît le plus convaincant sans examiner leur portée respective.

CAS TRANSVERSAL 01 · ÉNONCÉ

Horizon : réduire les ruptures de parcours

E4-E5-E6 · Accueil, territoire et qualité · 45 à 55 min · Situation fictive

Situation

Le point d'accueil Horizon accompagne des démarches administratives. Un diagnostic décrit des difficultés d'accès numérique et de transport, sans établir qu'elles expliquent toutes les ruptures. L'équipe teste un entretien de préparation et un suivi après orientation. Les personnes suivies pendant le test sont distinctes.

Donnée	Valeur ou condition
Période initiale	120 orientations ; 72 rendez-vous partenaires réalisés
Test	100 orientations ; 75 rendez-vous partenaires réalisés
Coût du test	12 heures de coordination à 28 € ; supports 64 €
Parcours témoin	Une personne accepte l'orientation mais n'a pas les deux pièces nécessaires
Organisation	Le partenaire confirme les rendez-vous dans un cadre de partage défini

Travail demandé

1. Compare les taux de rendez-vous réalisés et calcule le coût du test.
2. Propose un parcours pour la situation témoin et une règle de transmission.
3. Présente un bilan prudent et deux décisions pour la suite.

Méthode de travail

Distingue les faits, les informations manquantes et les hypothèses. Propose une réponse qui respecte le rôle du service et la participation de la personne.

Rédige tes calculs et ta décision sur une feuille séparée. Conserve les unités, cite les données utilisées et explique les limites de ta conclusion.

CAS TRANSVERSAL 01 · CORRIGÉ

Horizon : réduire les ruptures de parcours

Une solution expliquée. Les variantes doivent être argumentées.

1. Résultats et moyens

Initial : $72/120 = 60\%$. Test : $75/100 = 75\%$. Progression : 15 points ; hausse relative : $15/60 = 25\%$. Coût : $12 \times 28 + 64 = 400$ €. Le coût du test est de 4 € par orientation ; ce n'est pas le coût complet d'un accompagnement ni un coût causal par rendez-vous supplémentaire.

2. Parcours organisé

Vérifier avec la personne quelles pièces sont requises et comment les obtenir ; convenir d'une aide et d'une échéance réalistes. Confirmer ensuite un rendez-vous accessible et le rôle du partenaire. Prévoir un contact de suivi. Transmettre uniquement les informations nécessaires, dans le cadre autorisé, au destinataire vérifié ; un accord pour être orienté n'autorise pas à diffuser tout le dossier.

3. Bilan et suite

Le taux s'améliore dans le test, mais les publics et périodes peuvent différer. Vérifier les motifs de non-réalisation et l'accessibilité avec les personnes concernées. Poursuivre le suivi sur un périmètre comparable et ajuster l'aide à la constitution des dossiers. Décider d'une extension après examen de la charge, de la qualité et du coût, avec le partenaire.

Interpréter et décider

Le projet vise des suites réellement engagées, pas seulement davantage d'orientations. Le bilan garde les personnes et les conditions d'accès au centre de l'analyse.

Contrôle : Le test concerne 100 orientations : 75 réalisées et 25 non réalisées ; coût 336 + 64 = 400 €.

Autoévaluation sur 20 : Calculs 7 points ; parcours et données 7 ; bilan et décisions 6.

ATELIER 01 · ÉNONCÉ

Préparer un premier accueil

E5 · Relation et parcours · 30 à 40 min · Situation fictive

Situation

Au point d'accueil Horizon, Mme L. apporte une notification qu'elle ne comprend pas. Elle dit vouloir « arrêter toutes les démarches ». Tu dois préparer un entretien administratif. Les données sont fictives et aucun diagnostic de santé ni décision d'attribution ne relève de ton rôle.

Donnée	Valeur ou condition
Demande exprimée	Comprendre un courrier et les démarches encore possibles
Difficulté signalée	La personne lit difficilement les documents longs
Ressources	Un entretien confidentiel de 20 min peut être proposé
Notification	L'organisme émetteur et les voies de recours doivent être lus
Préférence	Mme L. souhaite parler elle-même, sans accompagnant

Travail demandé

1. Propose une entrée en relation et trois questions utiles.
2. Organise l'entretien et la vérification de la notification.
3. Rédige une conclusion d'entretien avec une prochaine étape.

Méthode de travail

Distingue les faits, les informations manquantes et les hypothèses. Propose une réponse qui respecte le rôle du service et la participation de la personne.

Rédige tes calculs et ta décision sur une feuille séparée. Conserve les unités, cite les données utilisées et explique les limites de ta conclusion.

ATELIER 01 · CORRIGÉ

Préparer un premier accueil

Une solution expliquée. Les variantes doivent être argumentées.

1. Écouter la demande

Proposer un espace confidentiel : « Qu'aimeriez-vous comprendre en premier ? » Demander ce que la personne a déjà entrepris, ce qui l'inquiète dans le courrier et le mode d'explication qu'elle préfère. Éviter de transformer le découragement exprimé en diagnostic ou en refus définitif.

2. Vérifier et expliquer

Avec son accord pour examiner le document, identifier objet, date, organisme décisionnaire, motif et démarches indiquées. Lire les passages utiles, reformuler avec des phrases courtes et faire préciser ce qui reste confus. Ne pas inventer un délai de recours ni promettre une issue favorable.

3. Convenir de la suite

Exemple : « Nous avons repéré la pièce demandée et le service à contacter. Souhaitez-vous préparer cet appel ensemble ? Je vous remets un résumé des étapes et de la date indiquée sur le courrier. » Tracer uniquement les éléments nécessaires dans l'outil autorisé, avec le responsable de chaque action.

Interpréter et décider

L'entretien vise une compréhension et une suite choisie avec Mme L. Le nombre de documents traités ne suffit pas à mesurer la qualité de l'accueil.

Contrôle : La réponse respecte la préférence de parler seule et distingue explication administrative et décision sur le droit.

Autoévaluation sur 20 : Entrée en relation 6 points ; lecture et reformulation 8 ; suite et traçabilité 6.

RÉFÉRENCES 1/2

Sources et repères d'édition

Sources consultées le 22 octobre 2026. Les liens sont cliquables.

01. Référentiel SP3S : compétences

Arrêté du 24 janvier 2022 : activités, blocs professionnels et compétences attendues. Lire avec les modifications ultérieures.

[Consulter la source](#)

02. SP3S : règlement d'examen modifié

Annexe IV b dans sa version issue de 2023 : unités, coefficients et modalités. Pour la CGE, appliquer la définition nationale de 2023.

[Consulter la source](#)

03. Culture générale : définition de l'épreuve

Arrêté du 13 juillet 2023 : travail sur corpus et essai, durée nationale de trois heures.

[Consulter la source](#)

04. Thème CGE de la session 2027

Note du 1er avril 2026 publiée au BO : « Le vrai du faux ».

[Consulter la source](#)

05. CNIL : accompagnement social et médico-social

Repères sur la protection des données, les finalités, l'information, les accès et les durées à adapter au traitement.

[Consulter la source](#)

Date et portée de l'édition

Édition arrêtée au 22 octobre 2026. Les explications et exercices sont indépendants. Les montants des exercices sont pédagogiques, sans valeur de barème social. Pour une démarche réelle ou un dossier d'examen, consulter les règles et consignes en vigueur à la date concernée.

Explications, cas et corrigés originaux. Aucun sujet officiel ni manuel commercial reproduit. Édition indépendante, sans affiliation au ministère et sans garantie de réussite.