

# **BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL**

## **TECHNIQUES PROFESSIONNELLES – U5**

**SESSION 2018**

**Durée de l'épreuve : 5 heures**

**Coefficient : 8**

### **Matériel autorisé**

**Chaque candidat utilise :**

- un poste informatique avec une suite bureautique ;
- une imprimante avec papier ;
- un accès internet.

### **Tout autre matériel est interdit**

Toutes les productions (c'est-à-dire les réponses aux questions) doivent être imprimées et doivent porter, en bas à gauche, le numéro d'anonymat du candidat.

### **Le sujet est composé :**

- d'une situation professionnelle avec les activités à réaliser en version papier.

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.**

**Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.**

L'assurance maladie est présente à chaque étape de la vie des assurés. Elle leur propose un ensemble de services, adaptés à leurs besoins et qui les aident à devenir acteurs de leur santé.

Les pathologies liées au cœur, au dos et à la nutrition sont des pathologies à fort enjeu financier pour lesquelles il est indispensable d'agir au niveau préventif. Aujourd'hui avec le service santé active, l'assurance maladie souhaite aller plus loin dans le domaine de la prévention en accompagnant les assurés en bonne santé qui veulent le rester.

En effet, l'assurance maladie innove et crée en 2015 le coaching en ligne « santé active » pour aider les personnes à conserver leur santé jour après jour.

C'est le service prévention de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de X qui a la charge de promouvoir ce nouveau service en ligne.

Pour bénéficier de ce nouveau service, il faut que l'assuré ait ouvert un compte Ameli et qu'il ait accepté de recevoir des informations de la CPAM. Pour s'inscrire, il doit accéder à son espace personnel puis se rendre sur « mon espace prévention » et choisir le programme qui l'intéresse parmi 3 programmes proposés (nutrition active, santé cœur et santé du dos).

La CNAM demande aux caisses locales de promouvoir ce service afin d'augmenter le nombre de nouvelles inscriptions.

Vous occupez le poste d'assistant du responsable du service de prévention de la CPAM de X.

### **ACTIVITÉ 1 : ÉVALUATION DU SERVICE E-COACHING DE LA CPAM DE X**

La CNAM a transmis aux CPAM les données quantitatives concernant le taux d'utilisation du service e-coaching. Elle souhaite que chaque CPAM lui fasse parvenir un bilan du service afin de savoir si ses objectifs ont été atteints.

Votre responsable vous demande d'élaborer la démarche d'évaluation du service e-coaching.

**Réaliser le document présentant l'ensemble de la démarche que vous transmettez à votre responsable.**

### **ACTIVITÉ 2 : ÉLABORATION D'UN PLAN DE COMMUNICATION**

Le résultat de la démarche d'évaluation du service e-coaching a montré la nécessité de repenser la diffusion de l'information transmise aux usagers afin d'augmenter le nombre d'inscrits.

Le responsable du service de prévention souhaite en particulier renforcer la communication auprès des assurés mais également des professionnels pouvant être amenés à inciter les assurés à s'inscrire.

**Réaliser ce plan de communication.**

### **ACTIVITÉ 3 : PLANIFICATION DES ACTIVITÉS**

Afin de promouvoir l'ouverture des comptes Ameli et les inscriptions au service e-coaching, 16 jeunes en service civique sont recrutés pour les différentes CPAM de la région.

Une formation obligatoire d'une journée est proposée à chaque jeune.

Votre responsable vous demande de planifier ces temps de formation.

**Transmettre une proposition de dates et de salles par courriel au responsable du service de prévention (prevention@cpam-Y.cnamts.fr)**

### **ANNEXES**

**Annexe 1** – Note d'étape au 3 janvier 2018, « E-coaching Santé Active »

**Annexe 2** – Dépliant du service coaching santé active

**Annexe 3** – Notes prises lors de la réunion préparatoire à l'organisation de la formation des jeunes en service civique

**Annexe 4** – Calendrier des mois de septembre et octobre 2018

### **BARÈME**

**Activité 1** : 30 points

**Activité 2** : 23 points

**Activité 3** : 27 points



## **1) Présentation générale**

### **a) Contexte**

Éviter l'apparition de maladies ou de leurs complications et améliorer la qualité de vie des assurés, en les aidant dans les phases de rupture dues à la maladie, sont des enjeux de santé publique et d'optimisation du recours aux soins.

Santé Active est le nouveau service en santé de l'Assurance Maladie. Il propose un coaching gratuit sur internet pour aider les assurés à préserver leur santé. Ce service accompagne l'assuré vers des changements de comportement : l'aider à mieux connaître le fonctionnement de son corps (dos, cœur, etc.) et à adapter ses habitudes de vie afin de prévenir la survenue de certains facteurs de risque ou de certaines pathologies chroniques.

Chaque assuré social a reçu un dépliant décrivant ce nouveau service.

Gratuit et accessible depuis le compte Ameli, il accompagne les assurés avec des conseils adaptés à leurs habitudes de vie et des astuces à mettre en pratique chaque jour. Il présente l'avantage d'offrir un service en ligne accessible de chez soi, 7 jours sur 7.

Pour adopter durablement les bons réflexes, le coaching santé active accompagne les assurés dans la durée. Il les aide à progresser à leur rythme étape par étape par l'intermédiaire de 3 coach virtuels qui visent à :

- apprendre à mieux connaître et comprendre le fonctionnement de leur corps grâce à des vidéos ;
- tester et analyser leurs habitudes de vie, leur alimentation, leurs postures par des jeux, des quizz... ;
- s'exercer pour acquérir de bons réflexes à l'aide d'exercices pratiques ;
- évaluer leurs connaissances et leur progression.

**b) Objectifs**

**Objectif général :**

- agir sur les déterminants de santé en modifiant les comportements (habitudes de vie et recours aux soins).

**Objectifs stratégiques :**

- aider les assurés à devenir acteurs de leur santé en anticipant, accompagnant et optimisant leur parcours dans le système de santé ;
- proposer aux assurés des services de santé adaptés à leur situation ;
- mettre en œuvre une offre d'accompagnement personnalisée et ciblée.

**Objectifs opérationnels :**

- adapter les informations dédiées, les programmes de coaching en fonction du sexe et des tranches d'âge ;
- mobiliser les équipes de l'assurance maladie sur une nouvelle offre (redéploiement d'activité, services en santé, etc.) ;
- fédérer les acteurs locaux concernés (professionnels de santé, secteurs associatifs, institutionnels, etc.) dans le cadre d'un large partenariat ;
- produire une communication régulière multicanal (médias, presse, radio, télévision, téléphone, etc.) ;
- expérimenter et évaluer les résultats de la démarche en matière de satisfaction des utilisateurs, de recours aux soins et de maîtrise des dépenses.

**c) L'offre de coaching**

3 programmes de coaching, 3 thèmes concernant un large public :

- **NUTRITION ACTIVE** : un programme ciblé sur l'équilibre alimentaire ;
- **SANTÉ DU DOS** : un programme visant à prévenir les épisodes de lombalgies ;
- **SANTÉ DU CŒUR** : un programme de prévention des maladies cardiovasculaires.

Chaque programme participe à la prévention de la survenue de certains facteurs de risque ou de certaines pathologies chroniques : surpoids et obésité (1 Français sur 2 est aujourd'hui concerné par un problème de surpoids), lombalgies (1<sup>re</sup> cause d'invalidité chez les moins de 45 ans, 1<sup>re</sup> cause d'arrêt de travail d'origine professionnelle, 6 millions de consultations par an) et les maladies cardiovasculaires (2<sup>e</sup> cause de décès en France soit environ 150 000 décès par an).

## **Les fonctionnalités**

Utiliser au mieux les possibilités d'internet :

- accès : sécurisé exclusif par « mon compte » sur ameli.fr, sans génération d'identifiants supplémentaires ;
- contenu : informations et conseils pratiques basés sur les recommandations en vigueur, notamment celles de l'INPES et le Programme National Nutrition Santé (PNNS) ;
- interactivité : outils de profilage (quiz, autositionnement), animations (vidéos, jeux, animations), outils de reporting (courbe d'évolution, chiffres clefs personnels, bilan de situation), des notifications proactives par mail pour maintenir la motivation, une application mobile complémentaire (à venir).

## **2) Situation**

Début 2018, seulement un assuré sur deux a ouvert son compte sur Ameli.fr et peuvent accéder aux services en ligne.

8 % des médecins du département de Y ont pu bénéficier au cours de l'année 2017 d'une information sur ce nouveau service.

Nombre d'inscriptions au 3 janvier 2018 :

	<b>Nb d'inscrits total</b>	<b>Part d'inscrits Santé du cœur</b>	<b>Part d'inscrits Santé du dos</b>	<b>Part d'inscrits Nutrition</b>
<b>France</b>	209 464	17,58 %	30,31 %	52,11 %
<b>CPAM de X</b>	4 177	19,49 %	29,75 %	50,75 %

L'objectif national de promotion du service de coaching en ligne Santé Active est de soutenir le recrutement de nouveaux assurés fixé en 2017 à 466 000 nouveaux inscrits, or en avril 2018, le nombre total d'inscrits en France n'est que de 210 000.

C'est la tranche d'âge des 60 – 70 ans qui présente la plus forte progression en termes d'inscriptions.

Le pourcentage d'hommes inscrits aux 3 programmes est nettement inférieur à celui des femmes.

[...]

## ANNEXE 2 – Dépliant du service coaching santé active – 1/2

mon  
parcours  
l'assuré

**Des services pour  
vous accompagner au quotidien**

La mission de l'Assurance Maladie n'est pas uniquement d'assurer mes remboursements de soins, elle m'aide aussi à mieux gérer ma santé.

>>

Avec le coaching Santé Active, l'Assurance Maladie me permet d'adopter les bons réflexes chaque jour pour préserver ma santé. Accessible en ligne depuis mon compte ameli, ce service gratuit m'accompagne pour mieux comprendre mon corps et adapter mes habitudes de vie. Je diminue ainsi les risques d'être malade.

**Pour en savoir plus...**

Je me connecte à mon compte **ameli.fr**  
L'ASSURANCE MALADIE EN LIGNE (ou je le crée le cas échéant)

Je m'inscris au coaching en ligne

Je m'informe sur le coaching Santé Active sur **@ameli-sante.fr**

J'appelle le **3646**  
Service 0 06 €/min - prix appel

pour avoir plus de renseignements sur le coaching Santé Active.

**1001 BONS GESTES**

pour ma santé avec le coaching Santé Active

coaching santé active  
Le service pour préserver ma santé

**l'Assurance Maladie**

AUSTRALIE - R.C.S. Paris B 378 899 363. © Corbis - Thinkstock, DEP COACHING S.A. - (M) - DIS - 06/16



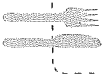
## ANNEXE 2 – dépliant du service coaching santé active – 2/2



### 3 PROGRAMMES PERSONNALISÉS

pour adopter les bons réflexes

**Nutrition, dos, cœur, à chacun sa thématique de coaching !**  
Le **peux** participer gratuitement à l'un des 3 programmes en ligne :



**Nutrition Active :**

J'apprends à bien manger et à bouger plus tous les jours. Je découvre des conseils, pratiques, des jeux qui m'aident à composer des repas équilibrés et à définir une activité physique adaptée à mes besoins et à mes envies.



**Santé du Dos :**

Je prends soin de mon dos. Grâce aux vidéos d'exercices et aux conseils pratiques, je connais les bonnes postures à adopter au quotidien à la maison comme au travail pour limiter les risques.



**Santé du Cœur :**

Je renforce la santé de mon cœur et de mes artères. En comprenant les origines des maladies cardiovasculaires, j'évite les situations à risque pour mon cœur. J'adapte aussi mon alimentation et je pratique une activité physique régulière pour me maintenir en pleine forme.

*Ces programmes sont destinés aux assurés en bonne santé qui souhaitent le rester. Si j'ai des problèmes de santé, j'en parle à mon médecin traitant, il pourra me conseiller sur les précautions à prendre.*

### 7 JOURS/7 où que je sois, j'accède à MON COACHING EN LIGNE

Mon programme de coaching est accessible à tout moment depuis mon ordinateur, ma tablette ou mon smartphone. Je suis libre de l'organiser selon mes disponibilités.



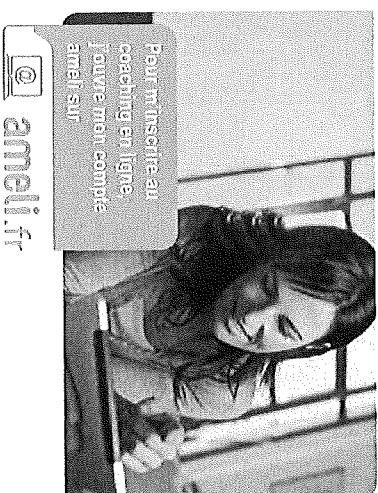
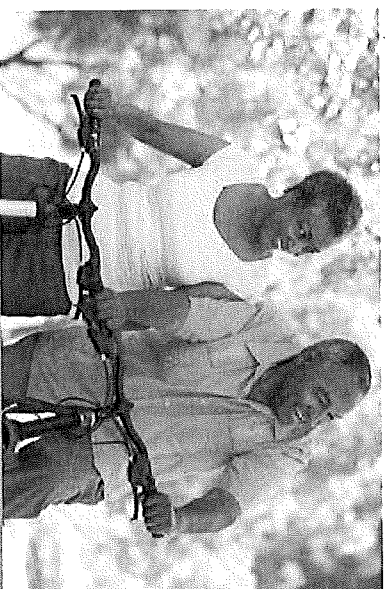
Je m'inscris en me connectant à mon compte ameli ou je le crée le cas échéant.



Je choisis le programme qui me convient le mieux et je le personnalise en répondant à des questions. Je sélectionne aussi le coach virtuel qui sera à mes côtés tout au long de ce programme.



Je démarre ensuite mon coaching à mon rythme avec des conseils personnalisés, des exercices pratiques, des vidéos et des animations ludiques qui m'aident à modifier mes habitudes de vie pour préserver ma santé.



Pour m'inscrire au coaching en ligne, j'ouvre mon compte ameli sur

**ameli.fr**



Un coaching qui m'aide à progresser facilement étape par étape :

- J'apprends à mieux connaître et comprendre mon corps.
- Je teste et j'analyse mes habitudes de vie, mes postures, mon alimentation, etc.
- J'agis pour acquérir de bons réflexes chaque jour.
- J'évalue mes connaissances et ma progression.

Je découvre le détail des ateliers de chaque programme dans la rubrique coaching Santé Active sur

**ameli-sante.fr**



Un service gratuit et sans engagement :

Le **peux** quitter ce service à tout moment en adressant un mail à l'Assurance Maladie depuis mon compte ameli.



### **ANNEXE 3 – Notes prises lors de la réunion préparatoire à l'organisation de la formation des jeunes en service civique - 1/3**

- Prévoir 6 h d'intervention par journée de formation (de 9 h à 17 h).
- En raison des locaux et du matériel, ne prévoir que 8 jeunes par session.
- Les formations seront organisées impérativement hors week-end entre le 10 septembre et le 21 octobre.
- Les jeunes en service civique ne peuvent pas être mobilisés les lundis toute la journée et les jeudis 13 et 27 septembre.

#### **Prévision et ordre de déroulement des interventions**

		<b>Intervenants</b>	<b>Durée</b>	<b>Matériel nécessaire et contraintes</b>
<b>M A T I N</b>	Accueil	M. K., conseiller en communication à la CPAM.	30 min	Diffusion d'un film et utilisation d'un diaporama : salle de réunion équipée d'un poste informatique + vidéoprojecteur.
	Présentation de la sécurité sociale et de l'assurance maladie.		30 min	
	Présentation d'Ameli et du service e-coaching.	M.F conseiller prestation membre du comité de pilotage du projet de déploiement du compte Ameli.	30 min	Diffusion d'un diaporama et utilisation des sites internet : salle de réunion équipée d'un poste informatique vidéoprojecteur.
	Utilisation du compte Ameli et du site d'e-coaching.		1 h 30	
<b>A P R E S  M I D I</b>	Apprentissage du vocabulaire de base.			Exercices sur poste informatique sur les espaces Ameli. QCM Informatique sur le vocabulaire : 1 poste par jeune.
	Présentation des missions du service civique.	Intervenant : M. P. : tuteur et coordonnateur du pôle accueil de la CPAM de X. Présence des autres professionnels tuteurs : M. U. : agent d'accueil, M <sup>me</sup> V. : agent d'accueil, M <sup>me</sup> W. conseillère en prestations.	1 h	Pas de matériel spécifique.
	Rôle des tuteurs.			
	Les bases de la communication.	M <sup>me</sup> Z. : formatrice pour la présentation et l'animation et exploitation des jeux de rôle. Mise en situation avec les tuteurs pour jouer le rôle des assurés.	30 min : présentation orale.	Utilisation de l'espace accueil de la CPAM de X. (2 bornes d'accueil informatisées).
	Mise en situation, jeux de rôle sur des situations en lien avec l'utilisation du compte Ameli et du service e-coaching.		1h 30 min : bilan exploitation.	

**ANNEXE 3 – Notes prises lors de la réunion préparatoire à l'organisation  
de la formation des jeunes en service civique – 2/3**

**Salles à disposition**

	Équipement	Nombre de places	Disponibilité
Salle de réunion Victor-Hugo	Un vidéo projecteur + poste informatique et des tables en U	30	Les lundis  Les mardis après-midi sauf le 18 septembre
Salle de réunion Jules-Verne	25 tables mobiles + tableau blanc et feutres	25	Mardis, jeudis et vendredis
Salle informatique et travail	10 postes sur la partie gauche et des tables de travail mobile sur la partie droite de la salle  + 1 vidéoprojecteur	15 personnes maximum	Les mardis à l'exception des mardis 18 septembre et 2 octobre  Les lundis matin, Les jeudis
Salle de conférence Picasso	Un vidéo projecteur + poste informatique et des tables en double U	75	Les lundis, mardis matin et jeudis
Espace accueil de la CPAM de X.			Non disponible le vendredi

**ANNEXE 3 – Notes prises lors de la réunion préparatoire à l'organisation  
de la formation des jeunes en service civique – 3/3**

**Contraintes des intervenants**

Intervenants	
M. K. : conseiller en communication à la CPAM	<p>Dans le cadre d'un projet de partenariat avec le rectorat de l'académie, il doit organiser avec ses collègues des interventions dans les lycées pour présenter la Sécurité sociale.</p> <p>Il est ainsi mobilisé les mercredis à partir du 19 septembre.</p> <p>Il est en réunion au rectorat le 16 octobre matin.</p> <p>Il est en formation les lundis 17 septembre et 8 octobre.</p>
M. F. : conseiller prestations membre du comité de pilotage du projet de déploiement du compte Ameli	<p>Il doit participer à des réunions de service les vendredis matin.</p> <p>Il a posé des congés le jeudi 4 et le vendredi 5 octobre.</p> <p>A temps partiel, Il ne travaille pas les lundis, mardis après-midi et mercredis matin.</p>
M. P. : tuteur et coordonnateur du pôle accueil de la CPAM de X.	<p>Il doit participer à des réunions de service les vendredis matin.</p> <p>Il participe au recrutement d'un nouveau chargé d'accueil et des entretiens sont programmés le jeudi 18 octobre et les mardis 11 septembre matin et 9 octobre toute la journée.</p>
<p>Les autres professionnels tuteurs :</p> <p>M. U. : agent d'accueil</p> <p>M<sup>me</sup> V. : agent d'accueil</p> <p>M<sup>me</sup> W. conseillère en prestations</p>	<p>M. U. et M<sup>me</sup> V. ne peuvent pas s'absenter de leur poste les lundis matin (avant 12 h) et les jeudis après-midi en octobre.</p> <p>M<sup>me</sup> W. est en formation le lundi 15 octobre et ne peut s'absenter.</p> <p>M<sup>me</sup> W. a posé des congés pour le 1<sup>er</sup> octobre toute la journée et le 2 octobre matin.</p>
M <sup>me</sup> Z. : formatrice	M <sup>me</sup> Z. anime déjà des formations les lundis 17 septembre et 15 octobre et le mardi 25 septembre.

#### **ANNEXE 4 – Calendrier des mois de septembre et octobre 2018**

<b>SEPTEMBRE 2018</b>						
<b>LUNDI</b>	<b>MARDI</b>	<b>MERCREDI</b>	<b>JEUDI</b>	<b>VENDREDI</b>	<b>SAMEDI</b>	<b>DIMANCHE</b>
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
<b>OCTOBRE 2018</b>						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				