

Table des matières

Les auteurs	V
Sigles et abréviations	VII
Avant-propos	XI

Partie 1

La démarche qualité

Chapitre 1

La démarche qualité et le (futur) technicien ESF	3
Introduction : les questions qui peuvent émerger d'une démarche qualité	3
1. Démarche qualité et référentiel du BTS ESF	3
1.1. Plan du module	3
1.2. Intégration dans le référentiel	4
1.3. Objectifs du programme	4
1.4. Intégration dans l'épreuve	5
2. De la qualité à la démarche qualité	5
2.1. Approche générale de la notion de qualité	5
2.2. Apports de la qualité	6
2.2.1. Objectifs	6
2.2.2. Gains concrets	6
2.3. La difficile mais indispensable approche commerciale et administrative de la qualité dans les structures sanitaires et sociales	7
2.4. La notion de démarche en travail social	7
2.4.1. Qu'est-ce qu'une démarche ?	7
2.4.2. Programmation de la démarche : l'obligation de planifier et d'organiser	8

3. Les quatre étapes incontournables de la démarche qualité	9
3.1. Établir un état des lieux	9
3.1.1. Les trois phases	9
3.1.2. L'indispensable cadre de référence	9
3.1.3. Exemple de situation professionnelle : Maison d'enfants à caractère social (MECS)	10
3.2. Construire un plan d'action	12
3.2.1. Exploiter les données de la première étape	12
3.2.2. Les axes d'amélioration	12
3.3. La mise en œuvre	12
3.3.1. Une méthodologie à acquérir	12
3.3.2. ... qui peut être génératrice d'inquiétude ou de résistance	13
3.4. Évaluer les améliorations	13
3.4.1. Quelques questions à se poser	13
3.4.2. La place prépondérante de la communication dans la démarche	13
3.5. Récapitulatif des outils associés aux étapes	14
4. La qualité dans un domaine majeur de l'ESF : la restauration	14
4.1. Notion de qualité en restauration	14
4.1.1. Définition	14
4.1.2. Les trois qualités de base	14
4.1.3. Les différents niveaux de la recherche de la qualité	15
4.1.4. Les composantes de la qualité alimentaire	15
4.2. La valorisation et le contrôle de la qualité alimentaire	15
4.3. La méthode HACCP	16
4.3.1. Les principes	16
4.3.2. Les étapes	17
4.3.3. Exemple : l'hôpital d'Auch	18
4.3.4. Une méthode d'identification des dangers : les 5M	20
5. La validation de la qualité	22
5.1. Différents types de contrôle	22
5.1.1. Contrôle qualité	22
5.1.2. L'autocontrôle	22
5.1.3. L'assurance qualité	22
5.2. La certification	23
5.2.1. Un aboutissement	23
5.2.2. Les normes <i>International Standard Organization (ISO)</i>	23
5.2.3. L'ISO et le domaine de la restauration	23
5.3. Les procédures	24
5.3.1. Étapes principales	24
5.3.2. La normalisation : une philosophie d'entreprise s'inscrivant dans un processus	24
5.3.3. Le cas particulier du domaine du service à la personne	24
5.3.4. Normalisation et Europe : vers une diffusion des innovations	26
Annexe – Petit glossaire de la qualité	27

Les ressources humaines et leur gestion

Chapitre 2

La gestion des ressources humaines	33
1. Évolution technico-historique conduisant à une approche plus qualitative des ressources humaines : du taylorisme à l'analyse systémique	34
1.1. Organisation scientifique du travail	34
1.2. École des relations humaines	35
1.3. Approche systémique	36
2. Le recrutement	37
2.1. Principes	37
2.2. Les principaux outils du recrutement	39
2.2.1. L'analyse du poste	40
2.2.2. Le profil de poste	46
2.2.3. L'annonce	53
2.2.4. L'entretien de recrutement	56
2.2.5. Le cas particulier du recrutement des bénévoles	58
3. La rémunération	61
4. Le suivi du travail du personnel	63
5. Application transversale	69

Chapitre 3

La gestion des ressources humaines et le droit	77
1. Préalable	77
2. Les relations individuelles de travail	78
2.1. Clauses de mobilité, de non-concurrence et de résultat	81
2.2. Différents types de contrat de travail	82
2.2.1. Le contrat à durée indéterminée (CDI)	82
2.2.2. Le contrat à durée déterminée (CDD)	83
2.2.3. Le travail intérimaire	86
2.3. Fin du contrat de travail	86
2.3.1. Démission	87
2.3.2. Rupture amiable (ou négociée)	87
2.3.3. Rupture conventionnelle (loi du 25 juin 2008)	88
2.3.4. Retraite	88
2.3.5. Force majeure	88
2.3.6. Licenciement pour motif personnel (ou non économique)	89
2.3.7. Licenciement pour cause économique	91
2.4. Obligations consécutives à la rupture du contrat de travail	93
3. Les relations collectives de travail	93
4. La réglementation du travail et le contrôle de son application	93
4.1. Réglementation sur le déroulement du contrat de travail	93
4.1.1. Durée « effective » du travail	94
4.1.2. Repos et congés	97
4.1.3. Événements inhabituels	99
4.1.4. Rémunération	101
4.2. Contrôle de la réglementation du travail	102

5. La représentation des salariés	103
5.1. Représentation élue	103
5.1.1. Délégués du personnel (DP)	103
5.1.2. Comité d'entreprise (CE)	104
5.1.3. Délégation unique	105
5.1.4. Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)	105
5.2. Représentation syndicale (indirecte-nommée)	107
5.2.1. Quelques considérations sur les syndicats	107
5.2.2. Rôle du syndicat « sur le terrain »	108
5.3. Protection des représentants du personnel	109
5.4. La négociation collective	110
5.5. Les conflits collectifs du travail	111
5.5.1. Définitions	111
5.5.2. Effets	112
5.5.3. Règlement des conflits collectifs de travail	112
5.6. Les conflits individuels du travail	113

Partie 3

Gestion budgétaire

Chapitre 4

Gestion budgétaire	117
1. Organisation et gestion comptable	118
1.1. Bons de commande, de livraison, factures, devis, réductions commerciales et financières, TVA	118
1.1.1. Bon de commande	118
1.1.2. Bon de livraison	123
1.1.3. Devis	123
1.1.4. Facture	124
1.1.5. Réductions commerciales (les « 3 R »)	125
1.1.6. Réductions financières	125
1.1.7. La TVA	128
1.2. Le règlement et le suivi des impayés	130
1.2.1. Quelques notions capitales du Code civil, du Code monétaire et financier et du Code de la consommation	130
1.2.2. Paiement à crédit – Effets de commerce	131
1.2.3. Suivi des impayés	132
1.3. La gestion des stocks	134
1.3.1. Coût moyen unitaire pondéré (CMUP)	134
1.3.2. Méthode premier entré-premier sorti (PEPS) ou <i>first in first out</i> (FIFO)	136
1.4. Politique d'achat	138
2. Budget d'une action ou d'un service	140
2.1. Le coût de revient complet d'une action ou d'un service	140
2.2. Comptabilité de situation (Compte de résultat) – Analyse des charges par variabilité – Seuil de rentabilité	153
2.2.1. Comptabilité de situation – Compte de résultat	153
2.2.2. Analyse des charges par variabilité – Seuil de rentabilité	158

2.3. L'établissement, le suivi et le contrôle du budget d'une action ou d'un service . . .	164
2.3.1. Budget de trésorerie	165
2.3.2. Budget de production – Comparaison d'écarts entre coût prévisionnel et coût réel	166
2.3.3. Budget flexible... et imputation rationnelle des charges fixes	168
2.4. Application transversale	171

Partie 4

Approche technique : aménagement – circuits

Chapitre 5

L'aménagement des espaces de vie	179
1. Approche fonctionnelle	180
2. Accessibilité et aménagement des locaux	181
2.1. Espaces de circulation	185
2.2. Facilité d'orientation	188
2.3. Zones de communication	188
2.4. Zones de préhension, zones d'atteinte	189
2.5. Facilité des relations sociales	191
3. Sécurité incendie	191
3.1. Construction, dégagements, gaines	193
3.1.1. Le comportement au feu	193
3.1.2. L'isolement des locaux	194
3.1.3. Les circulations horizontales	194
3.1.4. Les escaliers	195
3.1.5. Les portes	196
3.2. Aménagements intérieurs	196
3.3. Désenfumage	197
3.4. Chauffage, ventilation	198
3.5. Installation électrique	199
3.5.1. Les prises de courant	199
3.5.2. L'éclairage de sécurité	199
3.6. Appareils de cuisson	199
3.7. Moyens de secours	200
3.7.1. Les extincteurs	200
3.7.2. Le système de sécurité incendie	200
3.7.3. La détection	201
3.7.4. Le système d'alarme	201
3.7.5. L'affichage	202

Annexe 1 – Les différents handicaps à prendre en compte 203

1. Les utilisateurs de fauteuil roulant (UFR)	203
2. Les personnes déficientes visuelles	204
3. Les personnes déficientes auditives	204
4. Les personnes atteintes de déficience mentale, cognitive ou psychique	204

<i>Annexe 2 – Classification des ERP</i>	205
<i>Annexe 3 – Codification du règlement de sécurité contre les risques d’incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)</i>	207
Titre I : Dispositions générales	207
Titre II : Dispositions particulières	208
<i>Annexe 4 – Correspondance Euroclasses et catégories M dans le règlement de sécurité de ERP</i>	209

Chapitre 6

Les circuits	211
1. Des principes clés	213
1.1. Marche en avant	213
1.2. Séparation du propre et du sale	213
1.3. Tri	213
1.4. Opérations d’entretien	214
2. Des notions de schématisation	214
3. Le circuit de distribution des repas	215
3.1. Approche fonctionnelle	215
3.2. Schéma d’organisation	216
4. Le circuit d’entretien du linge	218
4.1. Approche fonctionnelle	218
4.2. Schéma de principe	220
5. Le circuit de collecte des déchets	222
5.1. Approche fonctionnelle	222
5.2. Schéma d’organisation	223

Partie 5

Introduction au design

Chapitre 7

Design : l’art de la forme (arts, techniques et civilisations)	227
1. L’homme, acteur de son environnement	227
1.1. Interactions, adaptation et équilibre	228
1.2. Les objets : créateurs et révélateurs de mutations	229
1.3. La ville : miroir des évolutions de la société	229
1.4. Design et préoccupations contemporaines	230
1.5. L’essentiel pour le professionnel	231
2. Le design, une esthétique pour l’industrie	232
2.1. Historique	232
2.2. Une réflexion globale	233
3. Le fonctionnalisme	234
3.1. Historique	234
3.2. Une nouvelle esthétique	234
3.3. Trois principes	235

3.4. Au service de l'homme	235
3.5. Les limites du fonctionnalisme	236
4. Effets de forme, effets de style	237
4.1. Formalisme : la forme avant tout	238
4.2. Stylisme : la valeur symbolique de l'apparence	238
5. Où puiser l'inspiration.	239
5.1. S'inspirer des œuvres artistiques.	240
5.1.1. Les arts plastiques	240
5.1.2. L'art artisanal	242
5.1.3. Arts plastiques, art artisanal et design	243
5.1.4. Tirer parti de l'observation des œuvres d'art	243
5.2. S'inspirer de la nature	244
5.3. S'exprimer, extérioriser	244
5.3.1. Exprimer, extérioriser.	244
5.3.2. Valorisation, ouverture aux autres et à soi-même	245
5.3.3. Création et angoisse de la création.	246
5.3.4. Développer sa propre créativité	246

Chapitre 8

Développer une écriture personnelle.	249
1. Entraînement de l'œil et de la main	249
1.1. Une image mentale souvent déformante	250
1.2. L'observation objective	250
1.3. La précision du geste.	252
1.4. La vivacité du geste.	252
2. Le croquis d'observation.	253
3. Dessiner le corps humain	254
3.1. Les proportions	254
3.2. Structure et articulations	254
3.3. Les membres	255
3.4. Le visage	255
4. Textures, matières et matériaux.	256
4.1. Matière réelle.	256
4.2. Matière et texture graphique	256
4.3. Comment représenter les matières ou matériaux ?	257
5. Principe de composition et structure.	258
5.1. Unité, variété et contraste	259
5.2. L'équilibre des volumes et de formes	259
5.3. Symétrie, dissymétrie et asymétrie	260
5.4. Le rythme	261
5.5. Points et lignes stratégiques	261
5.6. Harmonie, logique interne, alignement, report de mesures.	263
5.7. Le nombre d'or (ϕ)	263
5.8. Mise en valeur.	265
6. Représenter le relief et la profondeur	265
6.1. Un peu d'histoire.	266
6.2. Évoquer le relief et la profondeur	268
7. Observer, interpréter, créer	271

7.1. Analyser sous forme graphique	271
7.2. Rechercher et dessiner les formes présentes	271
7.3. Rechercher et dessiner les graphismes présents	272
7.4. Interpréter et varier les expériences : recherches graphiques	272
7.5. Créer des formes nouvelles	273
7.6. Projet de design	274

Partie 6

Design de produits

Chapitre 9

Le mobilier, les objets usuels et ménagers	277
1. Le design au service du quotidien	277
1.1. Création de formes au service du quotidien	277
1.2. Conception d'objet = conception de formes	277
1.3. Reconnaissance et acceptabilité des formes	278
1.4. Variété de formes	279
1.5. Évolution des formes	280
2. La forme des objets	281
2.1. Étudier la forme pour comprendre l'objet	281
2.2. Supposer la fonction de chacun des éléments de forme	281
2.3. Formes en lien avec les contraintes techniques de fabrication	284
2.4. Formes en lien avec les contraintes de maintenance et de recyclage	284
3. Parti pris esthétique	285
3.1. Le plaisir esthétique	285
3.1.1. Les facteurs intellectuels	285
3.1.2. Les facteurs cognitifs	285
3.1.3. Les facteurs psychophysiologiques	285
3.1.4. Les facteurs purement personnels et émotionnels	286
3.2. Les composantes esthétiques d'un objet	286
3.3. Parti pris esthétique	288
4. Qualité des produits et critères de choix	289
4.1. Relations d'usage	289
4.1.1. Analyse fonctionnelle à partir des besoins (fonctions souhaitées)	290
4.1.2. Analyse fonctionnelle d'un objet existant	290
4.1.3. Performance et caractéristiques de qualité	290
4.2. Le cahier des charges	291
4.3. La valeur d'un objet	291
4.4. Choisir une esthétique	292
4.5. Pour être bien utilisé l'objet doit être compris par l'utilisateur	293
4.6. Achat d'impulsion, achat raisonné	293
5. Modifier et personnaliser les objets	294

Chapitre 10

Le dessin technique d'objet	297
1. Dessin technique : projections orthogonales	297

1.1. Les traits	300
1.2. Les cotations	300
2. Dessin technique : tracés préparatoires	300
2.1. Les tracés préparatoires au dessin technique	300
2.2. Méthode et matériel de base	302
3. Dessin technique : coupes et sections	302
3.1. Généralités	302
3.2. Les hachures	304
3.3. Les sections	305
3.4. Les coupes	305
4. Dessin technique : perspective cavalière	306
4.1. Orientation des fuyantes	306
4.2. La projection d'un cercle en perspective cavalière	307
5. Dessin technique : perspectives axonométriques	308
5.1. Les différentes perspectives axonométriques	308
5.2. La projection d'un cercle en perspective isométrique	309
6. Dessin technique : grille axonométrique	310
7. Dessin technique : représentation éclatée	312
8. Dessin technique : écriture normalisée	314
9. Schéma de fonctionnement	315
10. Notice de montage	315

Chapitre 11

Le vêtement : un objet particulier	317
1. Rôles et fonctions du vêtement	317
1.1. La fonction de protection physique	317
1.2. Un rôle de protection psychologique	317
1.3. Le vêtement s'adapte à chaque activité	318
1.4. Le vêtement est représentatif de l'identité	318
1.5. Se vêtir : un acte social	319
1.6. Fonction de communication	319
1.7. Fonction esthétique	320
1.8. Limitation de l'expression vestimentaire	320
1.9. Usage et circonstance	321
2. La mode	322
2.1. La mode, les modes : généralités	322
2.2. Mode vestimentaire	322
2.3. La mode change, influencée par plusieurs phénomènes	322
3. Usages et possibilités des matériaux	323
3.1. L'étoffe	323
3.2. Matériaux souples, plans et création de volumes	323
3.3. Matériaux non souples	324
3.4. Possibilités plastiques	325
3.5. Qualités des matériaux et usages	327
3.6. Les nouveaux matériaux	327
4. Les éléments stylistiques d'un vêtement	328
4.1. Les éléments stylistiques d'un vêtement	328
4.1.1. Les couleurs et le graphisme	328

4.1.2. Les matériaux	
4.1.3. Les accessoires	328
4.1.4. Le rapport au corps	328
4.2. Éléments d'une tenue	329
5. Transformer, personnaliser un vêtement	330
6. Dessins de vêtements	331
6.1. Objectif du dessin	331
6.2. Figurines de base pour croquis de vêtement	331
6.3. Les dessins de mode	331
7. Dessins techniques pour matériaux souples	336
7.1. Dessin technique pour matériaux souples	336
7.2. Dessin technique de vêtement	336

Partie 7

Design d'espace

Chapitre 12

Organisation et aménagement des espaces	343
1. Espace sémantique	343
1.1. Espaces aménagés : messages et codes culturels	344
1.2. Interpréter les signes	344
1.3. Le pouvoir évocateur des formes	344
1.4. Besoin de repères	345
1.5. Ville et histoire	345
1.6. Espaces bâtis, reflets de la société et de ses valeurs	345
1.7. L'essentiel pour le professionnel	346
2. Espace de communication	347
2.1. Espace privé, lieu personnel et d'habitation	347
2.2. L'essentiel pour le professionnel	348
3. Espace fonctionnel, espace vécu	348
3.1. Le confort	349
3.2. Multitude des réponses	349
4. Ergonomie et aménagement	350
4.1. Les mesures humaines standard	351
4.2. Personnes âgées, enfants et personnes en fauteuil roulant	353
4.3. Lecture de plans d'aménagement	354
5. Relations humaines et aménagement	354
5.1. Deux grands types d'aménagement	355
5.2. Aménagement d'espace et animation/formation	357
6. Liens entre les espaces	358
6.1. Schémas de fonctionnement	359
6.2. Dans les lieux d'habitation	359
6.3. Dans les espaces recevant du public	360
6.3.1. Parcours du public	360
6.3.2. Parcours des personnels	361
6.4. L'esthétique au service de la lecture de ces liens	361

7. Signalétique	362
7.1. Une hiérarchie dans l'information et une cohérence des emplacements	362
7.2. Une esthétique en adéquation avec l'image du lieu	363
7.3. Les supports	363
7.4. Une bonne lisibilité	363
7.5. Une unité des codes	364
7.6. Compréhension des signes et pictogrammes	364
8. Volumes et zones	365
8.1. Volumes et habitabilité	366
8.2. Zones	366
9. Formes et proportions	367
10. Espaces dédiés à des activités spécifiques	369
10.1. Espaces dédiés	369
10.2. Cuisiner, préparer et prendre des repas	370
10.3. Dormir, se reposer	372
10.4. Se laver	372
10.5. Espace d'accueil	374
10.6. Rangements	374
11. Le design dans un projet d'aménagement	376
11.1. Tenir compte du contexte	376
11.2. Proposer des solutions et les argumenter	377
11.3. Valider les solutions proposées auprès des intéressés	378
11.4. Suivre la réalisation	378
12. Présenter un projet d'aménagement	378
12.1. Qualité esthétique des dossiers de présentation	378
12.2. Mise en service et formation des personnels	379

Chapitre 13

Dessiner l'espace	381
1. Développer sa vision dans l'espace	381
1.1. Principe de base	382
1.2. Développer l'imagination	382
1.3. Développer l'anticipation	383
1.4. Développer l'attention et la mémorisation des détails	383
1.5. Développer le sens de l'orientation	384
2. Perspective visuelle	384
2.1. Les points de repère	385
2.2. Utiliser une trame	385
2.3. Trame vierge pour entraînement	386
2.4. Trucs et astuces	386
2.5. Perspective à trois points de fuite	388
2.6. Comment ça marche ? (pour ceux qui souhaitent en savoir plus)	390
2.7. Diversifier les angles de vue	391
3. Représentation en 3D	393
3.1. De nombreux logiciels disponibles	393
3.2. Une construction par étapes	393
4. Dessin de bâtiment : le plan	395
4.1. Représentation graphique	395

4.2. Les murs et cloisons	397
4.3. Les fenêtres	397
4.4. Les portes	398
4.5. Les escaliers	398
4.6. Plan d'un rez-de-chaussée	400
4.7. Plan d'un étage sous combles	401
4.8. Cotation des plans	402
4.9. Relevé de mesures	403
4.10. Report des mesures sur le plan	404
5. Dessin de bâtiment : le plan d'aménagement	404
5.1. Représentation d'appareils d'équipement et du mobilier	405
5.2. Légende	405
6. Dessin de bâtiment : l'implantation électrique	406
7. Dessin de bâtiment : l'élévation	407
7.1. Façades et coupes	407
7.2. Architecture intérieure	407
8. Cartes géographiques, plans	409
8.1. Diversité des représentations	409
8.2. Plan de situation et plan de masse	410

Chapitre 14

Lumières, couleurs et matériaux dans l'aménagement	413
1. Ambiances lumineuses	413
1.1. Types d'éclairage	413
1.2. Transmission de la lumière	414
1.3. Types de luminaires	415
1.4. Sources lumineuses	417
1.5. Ambiance et effets lumineux	417
1.6. Sculpture de l'espace	419
1.7. Lien visuel entre les espaces	419
2. Aménagement des baies	420
2.1. Un effet positif sur les personnes	420
2.2. Un effet positif sur le bâti	421
2.3. Les inconvénients	421
2.4. La vitre : une révolution	421
2.5. Protection contre les rayons solaires	422
2.6. L'occultation partielle ou complète de la lumière	423
2.7. Isolation thermique et phonique	423
2.8. Intimité	423
2.9. Protection contre les intrusions indésirables	424
2.10. Esthétique	425
3. Matériaux, revêtements et accessoires de décoration	425
3.1. Les matériaux	425
3.2. Imprimés et motifs	426
3.3. Les peintures à effets	426
3.4. Les crépis intérieurs	428
3.5. Les pochoirs	428
3.6. Les accessoires de décoration	429

4. Couleurs dans l'aménagement	429
4.1. Les couleurs	429
4.1.1. La taille de la pièce	429
4.1.2. L'orientation et l'ensoleillement	430
4.1.3. L'ambiance souhaitée	430
4.1.4. L'utilisation technique du local	430
4.2. Sculpter l'espace grâce aux couleurs	430
4.3. Contraste et fatigue visuelle	431
4.4. Propriétés des couleurs	431
5. Un peu de prudence	432
6. La couleur : théorie et vocabulaire	433
6.1. Le spectre solaire	433
6.2. La couleur des objets	433
6.3. L'œil et la perception des couleurs	434
6.4. Perception visuelle d'un objet coloré	436
6.5. Perception d'un objet éclairé par une lumière colorée	436
6.6. La synthèse additive	436
6.7. La synthèse soustractive	437
6.8. Le cercle chromatique	438
6.9. Les couleurs complémentaires	439
6.10. Les couleurs simples ou pures	439
6.11. Les couleurs neutres	440
6.12. Les autres couleurs	440
6.13. Contraste de teintes	441
6.14. Influence des couleurs les unes sur les autres	441
6.15. Vocabulaire lié aux couleurs	442
7. Harmonies colorées	442
7.1. Les harmonies subjectives	442
7.1.1. Les similitudes	443
7.1.2. Les palettes de saison	444
7.1.3. Palette de tons froids et chauds	444
7.2. Les harmonies objectives	444
7.3. Les motifs décoratifs	446
7.4. Affiner une harmonie colorée	447
7.5. Présentation d'une harmonie colorée pour l'aménagement	447