

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

SERVICES DE PROXIMITÉ ET VIE LOCALE

SESSION 2008

E2

Communication, médiation

U 21

CORRIGÉ

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - CORRIGÉ		
U21 : Communication, médiation	Coefficient 3	Durée 4 heures
Repère de l'épreuve : 0806 – SPV CM 21	Page 1 sur 7	

1. Le contrat de travail est nécessaire pour toute embauche. S3 (5 points)

1.1 Indiquer deux droits et deux obligations d'un salarié de droit privé (2 pts)

Droits :

- Congés payés
- Salaire
- Loi de protection sociale

Obligations :

- respect des horaires
- respect du règlement intérieur
- visite médicale lors de l'embauche
- effectuer le travail pour lequel il a été recruté

1.2 Enoncer les rôles d'un syndicat (2 réponses demandées) (1 pt)

- Représentation des salariés
- Négociation collective
- Résolution des conflits
- Participation au CE
- Défense des salariés...

1.3 Identifier quatre éléments fondamentaux d'un contrat de travail et leurs implications pour les parties signataires. (2 pts)

- Identification du poste de travail ou de la fonction
- Montant du salaire
- Horaires pour le salarié, temps de travail
- Identification de l'employé
- Identification de l'employeur

2 La régie de quartier travaille avec un certain nombre de partenaires (7 points)

2.1 Identifier quatre missions de la Régie de quartier des Grésilles. (2pts)

- lutter contre le chômage
- lutter contre l'exclusion
- développer les solidarités locales
- offrir un parcours de formation et d'insertion
- développer les démarches citoyennes

2.2 Repérer les collectivités territoriales partenaires (1 pt)

- Mairie ou commune
- Conseil général ou département

2.3 Citer deux attributions dévolues aux deux collectivités. (4 pts)

- Mairie : gestion des écoles, sécurité des personnes et des biens...
- Conseil général : gestion des collèges, gestion des CMS...

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - CORRIGÉ		
U21 : Communication, médiation	Coefficient 3	Durée 4 heures
Repère de l'épreuve : 0806 – SPV CM 21		Page 2 sur 7

3 L'analyse de la population locale et la situation conflictuelle au dernier repas réclament une étude à caractère social. (12 points)

3.1 Dégager quatre caractéristiques de la population locale. (4 pts)

- taux de chômage élevé : 6 points au dessus de la moyenne nationale
- population jeune : 35% de moins de 20 ans.
- Peu ou pas de personnes âgées
- Nombreuses nationalités
- Importance des familles monoparentales : 21,5%

3.2 Identifier quatre comportements à risques chez les jeunes. (2 pts)

- violence
- abus de drogues
- addictifs → toxicomanie
- absentéisme scolaire
- transgression de la loi
- tendances suicidaires

3.3 Enoncer trois causes possibles de l'alcoolisme chez les jeunes et les conséquences. (3 pts)

Causes :

- phénomène d'imitation
- rejet de la société
- envie de s'évader
- comportement parental permissif
- mal être compensé par l'alcool
- la curiosité

Conséquences :

- prise de risques
- violences
- accidents de la route

3.4 Préciser trois moyens de prévention à mettre en œuvre pour lutter contre l'alcoolisme chez les jeunes. (3 pts)

- interdiction de vente d'alcool aux moins de 16 ans
- limitation des boissons « alcopops » → proposer des produits de substitution (jus de fruits), proposer un tarif privilégié pour les boissons sans alcool.
- le permis à point pour les jeunes conducteurs → responsabiliser les jeunes
- informations médiatisées (info alcool, spots télé)

4. De bonnes conditions d'accueil doivent être réunies pour réussir le prochain repas (4 points)

4.1 Préciser quatre conditions nécessaires pour obtenir des réponses à votre enquête. (2 pts)

- vocabulaire adapté
- écoute active
- formulation claire et précise
- proxémie adaptée

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - CORRIGÉ		
U21 : Communication, médiation	Coefficient 3	Durée 4 heures
Repère de l'épreuve : 0806 – SPV CM 21	Page 3 sur 7	

- méthode d'enquête plus ciblée ou plus individualisée

4.2 citer et justifier quatre conditions pour que l'aménagement de la salle de réunion permette un échange convivial et fructueux avec les jeunes. (2 pts)

- Installation permettant à tous d'être vus et de voir tout le monde
- Animateur visible par l'ensemble du groupe
- Possibilité de circulation de l'animateur
- Matériel (tableau...) pour la prise de notes de l'animateur
- Prévision du matériel nécessaire (chaise...)
- Aménagement et matériel respectant les consignes de sécurité
- Décoration personnalisée de la salle
- Aménagement d'un espace pour un buffet (collation)

5. La réussite de cette animation est conditionnée en partie par les qualités et les rôles de l'animateur. (8 points)

5.1 Préciser deux qualités et deux rôles d'un animateur de groupe. (4 pts)

Qualités :

- calme
- écoute
- neutralité

Rôles :

- gestion de la prise de parole
- installation de la salle au préalable

5.2 Proposer une technique de réunion à utiliser durant cette rencontre et la justifier. (2 pts)

- Brainstorming : éloigné du cadre scolaire, richesse de la production, liberté de parole, développe la créativité.
- Semi directive : efficacité quant au résultat attendu, plus rapide.

5.3 Indiquer quatre critères qui permettront d'évaluer le taux de réussite de cette réunion. (2 pts)

- Durée de la réunion
- Nombre de participants
- Ponctualité des participants
- Bonne participation de tous
- Nombres d'idées émises par les jeunes
- Fédération des participants autour d'un projet
- Absence d'agression physique
- Absence de difficultés à clore la réunion
- Compréhension des consignes par tous les jeunes
- Bonne écoute

Et tout critère pertinent...

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - CORRIGÉ		
U21 : Communication, médiation	Coefficient 3	Durée 4 heures
Repère de l'épreuve : 0806 – SPV CM 21	Page 4 sur 7	

6. Lors de l'incident au cours du premier repas, une médiation a été mise en place. (5 points)

6.1 Présenter les étapes d'un tel type de médiation. (3 pts)

- Identification du problème
- Caractérisation du problème
- Formulation du problème
- Contextualisation
- Faire émerger des solutions pour les parties en conflit
- Mise en œuvre
- Suivi et contrôle
- Ecoute séparée des parties en conflit
- Reformulation des points de vue avec restitution, mise en commun des points de vue
- Proposition de remédiation
- Validation pour les deux parties des remédiations choisies

6.2 Enoncer deux qualités complémentaires à celles de l'animateur du professionnel médiateur : (2 points)

- Impartialité
- Empathie
- Objectivité
- Limite de compétences

7 Les jeunes souhaitent un encadrement sécurisé. (1 point)

Citer deux services de sécurité nécessaires au bon déroulement du concert.

- Police municipale
- Pompiers
- Protection Civile

8 Une enquête se prépare. (7 points)

Elle comporte :

- 10 questions
- un vocabulaire adapté aux jeunes
- des questions à choix multiple et au moins une question ouverte
- l'utilisation de la deuxième personne du singulier

Les questions évoquent :

- Les raisons de l'absence des jeunes
- Leurs avis sur l'intérêt d'un repas de quartier
- Les raisons expliquant les incidents survenus durant le repas
- Les remédiations
- Les propositions pour créer du lien social

0,5 pt par question = 5 pts

vocabulaire adapté : 1 pt

questions à choix multiple : 1 pt

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - CORRIGÉ		
U21 : Communication, médiation	Coefficient 3	Durée 4 heures
Repère de l'épreuve : 0806 – SPV CM 21	Page 5 sur 7	

Exemple de questionnaire d'enquête qui peut être demandée au candidat

ENQUETE AUPRES DES JEUNES

- 1- Peux-tu donner une raison à ton absence au repas de quartier ?
 - santé
 - familial
 - professionnel
 - mauvaise information
 - autres

- 2- Quels sont pour toi les intérêts d'un repas de quartier ?
 - rencontre avec les autres habitants
 - échange culturel
 - meilleure ambiance dans le quartier
 - autres

- 3- Quelles sont tes propositions pour un prochain repas de quartier ?
 - lieu
 - menu
 - coût
 - autres

- 4- A ton avis, comment peut-on éviter les problèmes conflictuels lors d'une manifestation de ce type ?
 - présence d'un organisme de sécurité
 - repas sans alcool
 - jeunes de moins de 16 ans obligatoirement accompagnés des parents
 - autres

- 5- Quel type d'animation souhaiterais-tu voir dans le quartier ?
 - manifestation sportive
 - concert
 - évènement culturel
 - autres

- 6- Souhaiterais-tu participer à un projet d'animation sur le quartier ?
 - oui
 - non
 - lequel ?

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - CORRIGÉ		
U21 : Communication, médiation	Coefficient 3	Durée 4 heures
Repère de l'épreuve : 0806 – SPV CM 21	Page 6 sur 7	

9.1 la fiche de renseignements (4 pts)

Dénomination : Régie de quartier Les Grésilles : 0.25 pt
Siège : 12, rue des cascades, 75000 : 0.25 pt
Responsable : Mme MARTIN : 0.5 pt
Tél. : 01.83.21.04.47 : 0.25 pt
E. mail : www.lesgresilles@free.fr : 0.25 pt

Renseignements concernant la manifestation

Date : 07.07.07 : 0.25 pt Horaire : 10h-19h : 0.25 pt
Lieu : Esplanade de la cité des Fleurs : 0.25 pt
Nature : repas de quartier et concert amateur : 0.25 pt
Contenu détaillé de l'évènement : 10h installation de l'estrade pour le concert et le matériel hifi / 11h : mise en place des tables et décoration / 12h à 14h : repas / 14h à 16h concert / 16h à 19h rangement de tout le matériel : 0.5 pt
Nombre de participants attendus : environ 60 : 0.25 pt
Effectif du personnel prévu : 18 personnes : 8 professionnels et 10 bénévoles : 0.25 pt
Aménagements spécifiques : estrade, fourniture d'énergie, montage à 10h et démontage à 16h : 0.5 pt

9.2 La lettre d'accompagnement (7pts)

La forme

Emetteur : nom de la structure, adresse, téléphone
Récepteur : nom, adresse
Objet de la lettre
Lieu, date
P.J. : fiche de renseignement
Formule d'appel : titre de civilité, fonction
Corps de la lettre : 3 parties
 - introduction : rappel de la situation
 - développement
 - conclusion : remerciements, demander l'attention du récepteur, se mettre à disposition
Formule de politesse, reprise du titre de civilité
Signature, nom

Le fond

Orthographe correcte
Soin
Rappel de la situation (concert, repas)
Les motifs de la demande : clair, précis

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - CORRIGÉ		
U21 : Communication, médiation	Coefficient 3	Durée 4 heures
Repère de l'épreuve : 0806 – SPV CM 21	Page 7 sur 7	