

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

SERVICES DE PROXIMITÉ ET VIE LOCALE

SESSION 2008

E2

Communication, médiation

U 21

A l'aide de ses connaissances et du dossier technique, le candidat répond à l'ensemble des questions du sujet sur la copie. La page 5/5 sera agrafée à la copie.

**Avant de commencer à rédiger, vérifier le nombre de pages du sujet.
Ce sujet comprend 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5**

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale – SUJET		
U21 : Communication, médiation	Durée : 4 heures	Coefficient 3
Repère de l'épreuve : 0806 – SPV CM 21	Page 1 sur 5	

Madame Aline Dupont a été recrutée en contrat à durée déterminée, depuis 6 mois par la régie de quartier de la ville de Paris. Elle est chargée des relations avec les habitants du quartier des Grésilles. Elle adhère à un syndicat.

Sa mission est articulée autour de trois objectifs :

- donner à la régie des occasions de se faire connaître ;
- favoriser la rencontre des habitants ;
- aider les habitants à s'organiser autour d'un projet ;
- susciter le respect et les échanges entre les personnes.

Avec la participation des gardiens d'immeubles de la cité des Fleurs, elle a organisé un « repas de quartier ».

Ce repas a eu lieu le 1^{er} samedi du mois de juin 2007, sur l'esplanade, au cœur de la cité des Fleurs.

Une altercation causée par un petit groupe de jeunes en état d'ivresse a perturbé le repas.

Le bilan de cette action met en évidence les points suivants :

- une participation importante des habitants (50 personnes) essentiellement des personnes de plus de 30 ans avec de très jeunes enfants ;
- l'absence des adolescents ;
- de nombreux échanges entre les différents participants.

Une enquête va être réalisée pour comprendre l'absence de participation des jeunes et pour recueillir leurs attentes en termes d'animation du quartier.

Mme Dupont souhaite renouveler et améliorer l'expérience du repas de quartier en faisant participer les jeunes lors du prochain repas et en limitant les incidents causés par les jeunes.

Elle projette d'organiser une réunion avec les jeunes afin qu'ils proposent des solutions pour les associer à ce moment festif.

Suite à cette réunion qui a regroupé 12 participants, les jeunes ont proposé :

- d'organiser un concert avec le groupe de Rap d'un des leurs qui viendra clôturer le prochain repas de quartier. La régie de quartier met à leur disposition la logistique permettant de mener ce projet.
- d'assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes.

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale – SUJET		
U21 : Communication, médiation	Durée : 4 heures	Coefficient 3
Repère de l'épreuve : 0806 – SPV CM 21	Page 2 sur 5	

1. **Le contrat de travail est nécessaire pour toute embauche. (5 points)**
 - 1.1 Indiquer deux droits et deux obligations d'un salarié de droit privé.
 - 1.2 Enoncer les rôles d'un syndicat. (Deux réponses attendues)
 - 1.3 Identifier quatre éléments fondamentaux d'un contrat de travail et les implications pour les parties signataires.

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.
 - 2.2 Repérer les deux collectivités territoriales partenaires.
 - 2.3 Citer deux attributions dévolues à chacune de ces collectivités.

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.
 - 3.2 Identifier quatre comportements à risques chez les jeunes.
 - 3.3 Enoncer trois causes possibles de l'alcoolisme chez les jeunes et les conséquences.
 - 3.4 Préciser trois moyens de prévention à mettre en œuvre pour lutter contre l'alcoolisme chez les jeunes.

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 l'enquête.
 - 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.

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.
 - 5.2 Proposer une technique de réunion à utiliser durant cette rencontre et la justifier.
 - 5.3 Indiquer quatre critères qui permettront d'évaluer le taux de réussite de cette réunion.

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.
 - 6.2 Enoncer deux qualités du professionnel médiateur, complémentaires à celles de l'animateur.

7. **Les jeunes souhaitent un encadrement sécurisé. (1 point)**
Citer deux services de sécurité nécessaires au bon déroulement du concert.

8. **Une enquête se prépare. (7 points)**
Proposer un projet d'enquête (dix questions) à destination des jeunes pour :
 - comprendre leur absence de participation lors du repas,
 - recueillir leurs attentes en terme d'animation du quartier.

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

9. Préparation de l'événement.(11 points)

- 9.1 Compléter la fiche de renseignement concernant l'organisateur et la manifestation.
- 9.2 Remettre au responsable de régie la lettre d'accompagnement pour argumenter votre demande.

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

