



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

SERVICES DE PROXIMITÉ ET VIE LOCALE

SESSION 2017

Épreuve 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 modèle EN.

Avant de commencer à rédiger, vérifier le nombre de pages du sujet.
Ce sujet comprend 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6.

Les feuilles annexes 1 et 2 (pages 5 et 6) sont à rendre avec la copie.

« Calculatrice interdite, aucun document autorisé »

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - SUJET		
U21 : Communication, médiation	Durée : 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1706-SPV CM 21-1	Session 2017	Page 1 sur 6

Cécile P. est employée en qualité d'agent d'accueil à la CAF Vermillon située en région parisienne. Elle travaille depuis plus de 3 ans à l'accueil au sein de la branche famille.

Selon les rotations, elle peut être au pré-accueil, à l'accueil niveau 1 ou niveau 2 pour trouver des solutions adaptées aux différents allocataires.

Investie dans son rôle d'aide à la personne, il arrive qu'elle soit victime d'incivilités.

1. Accueillir le public (15 points)

Madame L. a obtenu un rendez-vous à la CAF Vermillon, elle se déplace avec son dernier enfant en poussette qui ne va pas encore à l'école.

- 1.1 Indiquer les différentes étapes pour être accueilli au guichet de cette CAF.

D'autres CAF expérimentent des modalités d'accueil différentes dénommées CAF indigo.

- 1.2 Dégager les différences concernant l'accueil des allocataires d'une CAF Indigo.
- 1.3 En déduire les différentes missions possibles du gestionnaire conseil au pré-accueil de la CAF Vermillon.
- 1.4 Repérer les éventuelles sources d'insatisfaction que pourrait rencontrer Madame L. lors de son accueil à la CAF Vermillon.
- 1.5 Indiquer les qualités puis les compétences nécessaires à Cécile P. pour assurer ses missions d'accueil.
- 1.6 Identifier les différents facteurs favorisant la communication interpersonnelle.

2. Accompagner une allocataire mère de famille (19 points)

À l'accueil, Cécile P. reçoit "en rendez-vous des droits" Madame L., sans emploi, mère de trois enfants. Depuis deux mois, son mari, chauffeur routier, a quitté le domicile familial. Madame L. vous semble désemparée. Sur conseil de l'assistante sociale de secteur, elle vient déposer une demande d'Allocation de soutien familial (ASF).

- 2.1 Indiquer la forme actuelle de la famille de Madame L. et citer deux autres formes.

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - SUJET		
U21 : Communication, médiation	Durée : 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1706-SPV CM 21-1	Session 2017	Page 2 sur 6

- 2.2 Analyser l'évolution du taux de familles monoparentales.
- 2.3 Analyser les différents besoins de Madame L. suite à ce changement de situation.
- 2.4 Indiquer les différentes tâches qu'exécute Cécile P. pour répondre aux besoins de Madame L.
- 2.5 Préciser l'objectif de l'ASF et identifier les conditions de la recevabilité de sa demande.
- 2.6 Indiquer d'autres moyens (matériels ou humains) pour que Madame L. puisse s'informer sur ses droits.
- 2.7 Indiquer l'orientation que peut proposer Cécile P. pour aider Madame L. à trouver des solutions avec son mari.
- 2.8 Identifier et justifier les formes de communication que peut utiliser Cécile P. dans cette situation.

3. Faire face à des incivilités (13 points)

Durant l'entretien, l'enfant de Madame L. pleure, s'agite. La maman, ne comprenant pas la prise en charge de son dossier, fait preuve d'impatience et devient virulente à l'égard de Cécile P. Elle remet en cause son professionnalisme et finit par la menacer oralement.

- 3.1 En déduire la notion d'incivilité.
- 3.2 Définir la notion de victime.
- 3.3 Relever les conséquences judiciaires pour agression d'un personnel de la CAF ayant déposé plainte puis préciser la juridiction compétente.
- 3.4 Justifier l'intérêt du support visuel du document 7.

Le responsable de Cécile P. souhaite qu'une note de synthèse soit rédigée sur l'étude « incivilité et civilité de la CAF – 2015 ».

- 3.5 Rédiger cette note de synthèse. (Utiliser l'annexe 1 page 5 et la joindre à la copie).
- 3.6 Identifier les labels acquis par la CAF en précisant leur objectif commun.

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - SUJET		
U21 : Communication, médiation	Durée : 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1706-SPV CM 21-1	Session 2017	Page 3 sur 6

4. Se former tout au long de sa vie (13 points)

Les résultats de l'étude « incivilité-civilité » font apparaître la nécessité de formation pour les personnels.

Cécile, salariée depuis 1 an, voudrait évoluer professionnellement et mieux répondre aux missions qui lui sont confiées. Son supérieur hiérarchique évoque le bilan de compétences et la VAE.

- 4.1 Présenter sous forme de tableau les différentes possibilités de se former sur son temps de travail en donnant les principales caractéristiques de chaque dispositif.
- 4.2 Préciser les objectifs du bilan de compétences et de la VAE.
- 4.3 Rédiger la lettre de motivation de Cécile P. au service des ressources humaines de la CAF, pour bénéficier d'un bilan de compétences.
(Utiliser l'annexe 2 page 6 et la joindre à la copie)

Annexe 1 : note de synthèse
(question 3.5)
(à rendre avec la copie)

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - SUJET		
U21 : Communication, médiation	Durée : 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1706-SPV CM 21-1	Session 2017	Page 5 sur 6

Annexe 2 : lettre de motivation

(question 4.3)

(à rendre avec la copie)

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale - SUJET		
U21 : Communication, médiation	Durée : 4 heures	Coefficient : 3
Repère de l'épreuve : 1706-SPV CM 21-1	Session 2017	Page 6 sur 6