



**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.**

# DIPLÔME D'ÉTAT DE CONSEILLER EN ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE

## DC3 - Élaboration d'une communication professionnelle

SESSION 2018

\_\_\_\_\_

**Durée : 4 heures**

\_\_\_\_\_

**Matériel autorisé : aucun**

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

**Le sujet comporte 17 pages, numérotées de 1/17 à 17/17.**

DIPLÔME D'ÉTAT DE CONSEILLER EN ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE	Session 2018
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page : 1/17

Vous êtes madame V. conseillère en ESF au Conseil départemental de C. au sein du service d'action sociale. Dans le cadre de vos missions vous accompagnez les personnes rencontrant des difficultés dans la gestion de leur budget et plus particulièrement dans l'utilisation de leurs prestations sociales.

Madame D. a été dirigée vers vous par l'assistante de service social de secteur du Conseil départemental en 2016 qui est référente pour le suivi de cette personne. Depuis cette période, vous accompagnez madame D. dans ses démarches et plus spécifiquement dans le cadre d'une mesure d'accompagnement sociale personnalisée (MASP). Cette mesure a été mise en place en date du 5 avril 2018. Cette dernière prend fin en septembre 2018.

Au terme des six mois de mesure, vous devez réaliser le rapport d'évaluation sociale destiné à la commission présidée par le président du Conseil départemental. À l'étude du suivi de madame D., vous orientez votre rapport vers un renouvellement.

### **Rédigez ce document.**

## ANNEXES

### **Annexe 1 - La mesure d'accompagnement social et budgétaire.**

Source : DGCS, mesures d'accompagnement social et budgétaire (MASP et MAJ), secrétariat d'État auprès du Premier ministre chargé des personnes handicapées ; disponible sur <http://handicap.gouv.fr/>, consulté le 5 décembre 2017.

### **Annexe 2 - Compte rendu de l'entretien entre les professionnels du 30 mars 2018.**

Source : Conseil départemental de C., service d'action sociale, madame A., assistante de service social p.5.

### **Annexe 3 - Contrat d'accompagnement social personnalisé N°035/18.**

Source : dossier madame D., Conseil départemental.

### **Annexe 4 - Budget de madame D au 1<sup>er</sup> avril 2018.**

Source : dossier madame D., Conseil départemental.

### **Annexe 5 - Compte rendu des différents entretiens de madame D. dans le cadre de la MASP entre avril 2018 et août 2018.**

Source : madame V., CESF, Conseil départemental de C., service d'action sociale 7.

DC	Compétences	Barème
C3.1	Élaborer une communication à visée stratégique à destination de différents publics, des professionnels, des partenaires.	5
C3.2	Transmettre des informations auprès de différents publics, des professionnels et des partenaires, auprès de son institution.	7
C3.3	Établir une relation professionnelle dans un cadre éthique et déontologique (avec la personne aidée, les collègues, les partenaires, les élus).	4
C3.4	Transférer les connaissances professionnelles et les compétences du CESF.	4

## Annexe 1 - La mesure d'accompagnement social et budgétaire (1/2)

Les mesures d'accompagnement social et budgétaire, prévues dans le cadre de la réforme de la protection juridique des majeurs, sont destinées à aider des personnes majeures dont les facultés ne sont pas altérées, mais qui sont en grande difficulté sociale et perçoivent des prestations sociales.

Il existe deux types de mesure : la mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) et la mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ).

Les deux mesures se complètent dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement social et budgétaire gradué. En effet, une MAJ est prononcée par le juge lorsque les actions prévues par la MASP n'ont pas permis au bénéficiaire d'assurer seul la gestion de ses ressources menaçant de ce fait sa santé ou sa sécurité.

La mesure d'accompagnement social personnalisé (article L. 271-1 du CASF) est une mesure administrative dont le but est de permettre au majeur concerné de gérer à nouveau ses prestations sociales de manière autonome. À cette fin, la personne bénéficie d'une aide à la gestion de ses prestations sociales et d'un accompagnement social individualisé mis en œuvre par les services sociaux du département. À la différence de la mesure d'accompagnement judiciaire, elle fait l'objet d'un contrat d'accompagnement social personnalisé.

Cette mesure concerne toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources. La MASP peut également être ouverte à l'issue d'une mesure d'accompagnement judiciaire (MAJ) arrivée à échéance.

La mesure prend la forme d'un contrat d'accompagnement social personnalisé, susceptible d'être modifié, qui contient des engagements réciproques entre le département et la personne concernée. Ce contrat prévoit des actions en faveur de l'insertion sociale de la personne.

Il existe trois niveaux de MASP ; deux sont contractuels, le troisième est contraignant.

- Le premier niveau consiste en un accompagnement social et budgétaire.
- Le deuxième niveau inclut la gestion des prestations sociales perçues par l'adulte, y compris les prestations sociales versées du fait des enfants, sauf si ces dernières ont donné lieu à une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF).
- Le niveau 3 est contraignant (article L. 271-5). Si le majeur refuse ou ne respecte pas le contrat, et qu'il n'a pas payé son loyer depuis 2 mois, le président du conseil départemental peut demander au juge d'instance que les prestations sociales soient directement versées au bailleur à hauteur du loyer et des charges dus. Ce prélèvement ne peut excéder 2 ans renouvelables, sans que sa durée totale excède 4 ans. Il ne peut pas avoir pour effet de le priver des ressources nécessaires à sa subsistance et à celle des personnes qu'il a à sa charge. Le président du conseil départemental peut à tout moment demander au juge d'instance de faire cesser cette mesure.

Le département peut déléguer la mise en œuvre des mesures à une autre collectivité territoriale, à une association, à un organisme à but non lucratif, ou à un organisme débiteur de prestations sociales.

Une contribution peut être demandée à la personne ayant conclu un contrat d'accompagnement social personnalisé. Son montant est fixé par le président du Conseil départemental en fonction des ressources de l'intéressé, dans la limite d'un plafond.

La durée de la mesure peut être fixée de 6 mois à 2 ans, renouvelable après évaluation préalable.

La durée totale ne peut excéder 4 ans.

La mesure prend fin au terme du contrat s'il a fourni les effets souhaités.

## Annexe 1 (2/2)

Le président du Conseil départemental rapporte au procureur de la République la situation sociale, financière et médicale de la personne, ainsi que le bilan des actions menées auprès d'elle. Le procureur peut alors, s'il l'estime nécessaire, saisir le juge des tutelles aux fins d'ouverture d'une mesure plus contraignante (mesure d'accompagnement judiciaire, sauvegarde de justice, curatelle, tutelle).

*Source : DGCS, mesures d'accompagnement social et budgétaire (MASP et MAJ), secrétariat d'État auprès du Premier ministre chargé des personnes handicapées ; disponible sur <http://handicap.gouv.fr/>, consulté le 5 décembre 2017.*

## Annexe 2 - Compte rendu de l'entretien entre les professionnels du 30 mars 2018

Date : 30 mars 2018 – 10 heures – 11 heures.

Objectif : transmettre les informations concernant madame D. dans le cadre de l'orientation vers une MASP.

Présents : madame A., ASS, madame V., CESF.

### 1. Famille

- Madame (31 ans) est divorcée depuis 2015.
- Elle habite seule avec sa fille, prénommée Léa (6 ans) mais son ex-conjoint qui habite à 10 kms est très présent dans l'éducation de sa fille.
- La famille de madame réside à 200 kms.

### 2. Budget

- Montant des ressources mensuelles : 1 315 euros.
- Dettes de loyer car madame pensait que ce dernier était prélevé tous les mois (plan d'apurement 20 euros/mois).
- Une dette d'opérateur téléphonique car madame a souscrit un nouveau contrat alors que le précédent n'était pas terminé (plan d'apurement 30 euros/mois).
- Madame a des dettes d'électricité et de gaz suite au rejet de certains prélèvements.
- Dette auprès de la mutuelle, consécutive à des choix budgétaires.
- Une mensualité importante en matière de téléphonie, contrat de 30 euros.

### 3. Logement

- Depuis 2015, madame vit seule avec sa fille dans un T3 de la ville de D.
- Madame a des difficultés à se projeter dans ce dernier car elle n'a jamais habité seule. Le logement n'a pas encore été investi.
- Madame n'a pas créé de relation de voisinage.

### 4. Santé

- Madame manque de confiance en elle et souffre d'angoisse.
- Madame a fait une fausse couche qui la rendue vulnérable.
- Madame a une surcharge pondérale qui limite son insertion professionnelle.
- Sa fille Léa est suivie par le CMPP pour des troubles du comportement et de concentration et bénéficie des services d'une AVS (auxiliaire de vie scolaire).

### 5. Emploi

- Au chômage depuis avril 2016 suite à des problèmes de santé ayant entraîné la perte de son emploi d'ambulancière.
- A fait un remplacement de 3 mois en secrétariat médical suite à une formation (reconversion).

Source : Conseil départemental de C., service d'action sociale, madame A.,  
assistante de service social p.5.

### Annexe 3 - Contrat d'accompagnement social personnalisé N°035/18 (1/2)

Entre

**Le Président du Conseil départemental de C. représenté par :**

.....

Et

**Madame D.** .....

Adresse : .....

#### **Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP)**

#### **Loi n°2007-308 du 5 Mars 2007**

**Article. L. 271-1 du CASF :** « toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources peut bénéficier d'une MASP qui comporte une aide à la gestion de ses prestations sociales et un accompagnement social individualisé ».

« Cette mesure prend la forme d'un contrat entre l'intéressé et le département et repose sur des engagements réciproques. »

**Article. L. 271-2 du CASF :** « le contrat prévoit des actions d'insertion sociale tendant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations sociales. Les services sociaux qui sont chargés de ces actions s'assurent de leur coordination avec les mesures d'action sociale qui pourraient déjà être mises en œuvre. »

Il est convenu ce qui suit :

#### ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet la mise en œuvre d'un accompagnement social personnalisé qui comporte des actions en faveur de l'insertion sociale et une aide à la gestion des prestations sociales dans une perspective de retour à une gestion autonome des prestations. Cette mesure se traduit par la mise en place d'actions inscrites dans le plan d'intervention (joint au présent contrat).

#### ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DU DÉPARTEMENT

Le président du Conseil départemental désigne un référent social chargé de la mise en œuvre de la mesure d'accompagnement social personnalisé et du plan d'intervention élaboré avec le bénéficiaire.

Le référent social désigné réalise des entretiens réguliers avec madame D. Il actualise le plan d'intervention en fonction de l'évolution de la situation.

Il s'assure de la coordination des différentes mesures d'action sociale exercées au profit du bénéficiaire.

Il établit le rapport comportant le bilan des actions menées et en communique le contenu et les indications au bénéficiaire.

#### ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Madame D. s'engage à :

- rencontrer régulièrement son référent social ;
- respecter le plan d'intervention décliné précédemment ;
- informer son référent de tout élément ayant des incidences financières sur l'équilibre de son budget et lui communiquer tout document y afférent.

### Annexe 3 (2/2)

#### ARTICLE 4 : DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est prévu pour une durée initiale de 6 mois. Il entre en vigueur à la date de sa signature par les parties.

Au terme du présent contrat qui prend fin dans les conditions prévues à l'article 5, un rapport comportant le bilan des actions menées sera réalisé par le service en charge de la mesure et transmis au président du Conseil départemental.

#### ARTICLE 5 : FIN DU CONTRAT

Le présent contrat prend fin :

- en cas de retour à une gestion autonome des prestations ;
- à l'issue des droits aux prestations ;
- en cas d'absence non justifiée à deux rendez-vous proposés par le référent social ;
- en cas de non-respect du plan d'intervention ;
- en cas d'ouverture d'une MAJ ou d'une mesure de protection civile.

**Et/ou** si M., Mme ou Mlle décide de mettre fin au présent contrat avant son terme, il (elle) devra en informer le président du Conseil départemental par courrier.

Au terme du contrat, il sera procédé à une évaluation de l'évolution de la situation, une commission technique se prononcera sur le renouvellement, la main levée de la mesure, une demande de mesure simple contraignante ou la demande d'une mesure judiciaire.

Un rapport de fin de mesure est établi avec la famille un mois avant l'échéance et transmis à la cellule centrale.

Fait à V. le 05/04/2018.....

**Signature du bénéficiaire :**

Nom du référent : .....

Cachet du Service

#### Plan d'intervention

Domaines d'intervention	Objectifs de travail
Gestion budgétaire	- Mettre en place une gestion budgétaire avec l'utilisation d'outils. - Trouver une solution pour apurer les dettes (mutuelle, loyer).
Administrative (Accès aux droits)	- Vider le carton des documents administratifs. - Mettre en place le tri et le rangement des papiers administratifs.
Vie quotidienne	- Travailler sur l'organisation du logement (décoration, rangement, entretien).
Santé	- Continuer le suivi santé (suivi par une diététicienne + médecin généraliste).
Insertion professionnelle	- Recherche active d'un emploi.

Source : dossier madame D., Conseil départemental.



#### Annexe 4 - Budget de madame D. au 1<sup>er</sup> avril 2018

<b>BUDGET MENSUEL DU MÉNAGE</b>			
Ressources	Demandeur	Conjoint	Autres
Indemnité chômage : ARE	840		
Allocation logement	255		
AEEH	130		
Pension alimentaire	90		
<b>Total ressources</b>		<b>1 315</b>	

<b>Charges fixes mensuelles</b>	<b>Dépenses réelles</b>	<b>Dettes</b>
Loyer ( <i>inclus plan apurement 20 euros</i> )	360	289
Charges locatives		
Électricité +gaz	110	852,36
Eau	55	
Autres énergies		
Assurance habitation	19,61	
Mutuelle ( <i>dont 55 euros plan d'apurement</i> )	133	325
Téléphone portable ( <i>dont 30 euros de plan d'apurement</i> )	60	30
Pension alimentaire		
Garderie, crèche, assistante maternelle, centre de loisirs		
Frais scolaire (cantine, pension)		
Impôts revenus	0	
Impôts locaux	Montant inconnu	
<b>Total charges fixes</b>	<b>737,61</b>	
<b>Ressources – charges fixes = reste à vivre</b>	<b>577,39</b>	<b>1 496,36</b>

<b>Charges variables</b>	<b>Dépenses réelles</b>	<b>Dettes</b>
Alimentation/ vêtements/ hygiène	360	
Frais de transport	30	
Loisirs	0	
Dépenses imprévues		
<b>Total charges variables</b>	<b>390</b>	

*Source : dossier madame D., Conseil départemental.*

**Annexe 5 - Compte rendu des différents entretiens de madame D. dans le cadre de la MASP entre avril 2018 et août 2018 (1/9)**

Réalisés par Mme V., conseillère en ESF au Conseil Départemental de C.

**Entretien N°1**

Date : jeudi 5 avril 2018 Durée : 30 min	Heure : 10H Lieu : bureau
<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Explication de la mesure.</li><li>- Discussion autour des objectifs.</li><li>- Planning des interventions.</li><li>- Signature du contrat.</li></ul>	
<b>Déroulement de l'intervention</b> <p>Madame n'émet aucune réserve concernant les objectifs et donne son accord pour deux rendez-vous mensuels. Elle semble absente comme si cela ne la concernait pas. Je rappelle à madame qu'il s'agit de pistes de travail et qu'il n'y a pas d'obligations de résultats immédiats.</p> <p>Madame parle de ses problèmes ainsi que ceux de sa fille et dit que « cela va être difficile » par rapport au travail. Madame est consciente de ses limites et elle accepte d'être aidée.</p>	
Point de vigilance : RDV le 9/04/2018 à 9H au bureau pour faire le dossier « prime activité » et un point sur son travail et ses projets professionnels.	
<b>Tâches à effectuer</b> <p>Par la famille : madame doit rechercher son avis d'imposition 2017 et ses fiches de paye et contrat de travail des 3 derniers mois.</p>	

## Annexe 5 (2/9)

### Entretien N°2

Date : 9/04/2018 Durée : 1H	Heure : 9H Lieu : bureau
<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dossier prime d'activité.</li><li>- Recherche de motivations par rapport au travail.</li><li>- Analyse des problèmes périphériques :<ul style="list-style-type: none"><li>• garde d'enfant ;</li><li>• santé ;</li><li>• mobilité.</li></ul></li></ul>	
<b>Déroulement de l'intervention</b> <p>Dossier sur internet. Madame a apporté son avis d'imposition et sa dernière fiche de paye (remplacement de congé maternité qui a fini le 15/11/2017). Madame perçoit 27,43 euros par jour d'ARE depuis le 23/01/2018.</p> <p>Madame en raison de ses problèmes de santé (douleurs dorsales et surcharge pondérale) ne peut plus travailler comme ambulancière. Sa formation de secrétaire médicale lui permet de postuler à de nombreuses offres. Elle est limitée aux zones desservies par les transports en commun n'ayant pas de véhicule (pour des raisons budgétaires), mais elle est titulaire du permis de conduire.</p> <p>La garde de sa fille est également une limite car elle n'a pas de famille dans les environs, elle a recours dans l'urgence au centre de loisirs du centre socioculturel s'ils ont de la place. Elle ne peut donc être réactive et a besoin de temps pour organiser sa vie en cas de proposition de travail. Recours à l'intérim non souhaité. Son emploi du temps est ponctué de rendez-vous médicaux pour elle-même et sa fille (CMPP). Elle est inscrite à Pôle Emploi, elle effectue son actualisation de manière autonome et se rend aux rendez-vous fixés.</p> <p>Madame est consciente de ses limites et de son potentiel.</p> <p>Prochain rendez-vous le 17/04/2018 à 11H au bureau.</p>	
<b>Tâches à effectuer</b> <p>Par la famille : madame doit apporter ses documents nécessaires à un bilan budgétaire actualisé et à l'établissement d'un plan d'apurement des dettes.</p>	

## Annexe 5 (3/9)

### Entretien N°3

Date : 17/04/2018 Heure : 11H	Durée : 1H Lieu : bureau
<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Établir un budget réalisable et simple.</li><li>- Faire le point sur les dettes.</li><li>- Prévoir un plan d'apurement et des choix stratégiques.</li></ul>	
<b>Déroulement de l'intervention</b> <p>Madame est venue avec les papiers qu'elle a « retrouvé » mais elle sait qu'il manque beaucoup d'éléments. Elle dit aussi « avoir tout en tête ».</p> <p>Recettes : période d'incertitude car attente de réponse de la CAF (prime d'activité). Elle reçoit l'ARE, la pension alimentaire, l'AEEH<sup>1</sup> et l'APL soit un montant total de 1 315 euros.</p> <p>Charges fixes : 737 euros et madame estime ses frais d'alimentation à 360 euros par mois + 30 euros de transport soit 1 127 euros de dépenses. Le budget alimentation serait à revoir en raison des problèmes de santé.</p> <p>Dettes : 1 500 euros : mutuelle et énergie, téléphone, loyer.</p> <p>Trois plans d'apurement sont déjà mis en place (téléphonie, loyer et mutuelle).</p> <p>Question : une demande d'aide financière pour le règlement de dettes est-elle à envisager ?</p> <p>Madame malgré l'absence de documents connaît bien son budget et sait en parler avec franchise.</p> <p>Point de vigilance : réfléchir à la possibilité d'instruire un dossier FSL pour prise en charge des dettes (électricité ; gaz).</p> <p>Prochain rendez-vous à domicile le 26/04/2018 à 11H.</p> <p><b>Tâches à effectuer</b> Par la famille : madame doit noter pendant une semaine ses dépenses alimentaires.</p>	

<sup>1</sup> AEEH : allocation d'éducation de l'enfant handicapé

## Annexe 5 (4/9)

### Entretien N°4

Date : 26/04/2018 Heure : 11H	Durée : 1H Lieu : VAD
<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voir l'installation de la cuisine et les moyens pratiques dont dispose la famille pour cuisiner.</li><li>- Étude des goûts et des habitudes de madame et de sa fille.</li><li>- Étude des moyens existants pour faire les courses dans son environnement.</li><li>- Conseil équilibre alimentaire dans l'objectif d'une stabilisation voire d'une perte de poids.</li></ul>	
<b>Déroulement de l'intervention</b> <p>La cuisine est correctement équipée, madame dispose d'une cuisinière au gaz avec un four électrique, d'un réfrigérateur/congélateur et d'un four micro-onde.</p> <p>À proximité, on trouve un Lidl et un carrefour Market, en bus, on peut se rendre dans un hypermarché Auchan en 15 min.</p> <p>Madame mange de tout mais a des difficultés à faire manger des légumes à sa fille donc elle en cuisine peu et en mange rarement.</p> <p>Madame a des connaissances suffisantes pour pouvoir cuisiner des menus équilibrés mais déclare manquer d'envie et « céder à la tentation des plats cuisinés du commerce ».</p> <p>Pour le repas de midi, elle a prévu des carottes râpées (barquette de salade préparée), un steak haché avec des pâtes et un yaourt aromatisé. Suite à mon intervention, elle dit avoir réfléchi à proposer un menu plus équilibré car d'habitude il y a un plat unique et un produit lacté ou un fruit voire pas de repas structuré et chacun pioche dans le frigo au gré de ses envies.</p> <p>Sa fille est « difficile » et « fait du chantage alimentaire », madame déclare n'avoir pas le courage de s'opposer et céder presque toujours à ces caprices.</p> <p>Madame n'a pas ouvert tous ces cartons après son déménagement. À ses dires, ils contiennent des documents administratifs.</p>	
<b>Points de vigilance.</b> <p>Je conseille à madame de convier des tiers à leurs repas, le père, des copines de sa fille, des amis pour créer de la convivialité et démystifier ce temps de tête à tête mère-fille.</p>	
<p>Prochain rendez-vous le 7/05/2018 à 16H30 à VAD pour rencontrer l'enfant et discuter avec madame des difficultés rencontrées.</p> <b>Tâches à effectuer</b> <p>Par la famille : madame s'engage à rechercher les documents que lui a remis le médecin concernant l'équilibre alimentaire.</p> <p>Madame s'engage à essayer d'élaborer des menus, à chiffrer leur coût et à utiliser les sites internet dont je lui donne les adresses.</p> <p>Essayer de vider les cartons et classer les documents administratifs.</p>	

## Annexe 5 (5/9)

### Entretien N°5

Date : 7/05/2018 Heure : 16H30	Durée : - Lieu : VAD
<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parler de la place du goûter / équilibre alimentaire dans la journée pour elle et sa fille.</li> <li>- Parler de l'aide aux devoirs.</li> <li>- Activités extra scolaires à envisager.</li> <li>- Retour du suivi CMPP.</li> </ul>	
<b>Déroulement de l'intervention</b> Madame n'est pas à la maison. Je laisse un message téléphonique lui demandant de me rappeler, ce qu'elle fait le lendemain matin. Elle était chez le médecin car sa fille avait vomi à l'école.	
Prochain rendez-vous le 24/05/2018 à 9H à VAD.	

### Entretien N°6

Date : 24/05/2018 Heure : 9H	Lieu : VAD Durée : 30 min
<b>OBJECTIFS</b> : reprise des objectifs du 7 mai	
<b>Déroulement de l'intervention</b> Goûter de la fille : liste des aliments proposés ( <i>essentiellement gâteaux du commerce</i> ). Madame partage ce moment avec sa fille. Elle est consciente que cela n'est pas idéal pour elle donc nous réfléchissons à diversifier les aliments proposés au goûter en utilisant des fruits ou des laitages. Madame peut-elle envisager de cuisiner avec son enfant des gâteaux où elle pourrait réduire les proportions de sucre ? Elle va y réfléchir. J'informe madame que le centre social réalise des ateliers cuisine maman-enfant. Peut-elle envisager de s'y inscrire si elle y trouve un intérêt ? Madame aide sa fille à refaire sa lecture tous les soirs même si cela dégénère quelques fois. Je propose à madame de jouer avec sa fille et d'aller à la médiathèque ensemble pour lui lire des histoires ou emprunter des jeux. Madame donne des informations sur le suivi CMPP : elle accompagne sa fille aux rendez-vous, rencontre le psychologue ; relate les conseils donnés mais a des difficultés à les appliquer et a recours au papa quand elle n'y arrive plus. Elle peut vraiment compter sur lui « heureusement qu'il est là ». Je lui conseille de ne pas hésiter à avoir recours aux activités extrascolaires du quartier pour mettre un tiers entre elle et sa fille. Elle n'est pas d'accord : ne travaillant pas, elle souhaite au moins s'occuper de sa fille. Madame connaît ses problèmes et entretient de bonnes relations avec son ex-mari.	
Points de vigilance : ouverture vers l'extérieur. Se renseigner sur l'existant dans le quartier, ne pas hésiter à inviter des amis de sa fille pour le goûter ou pour jouer.	
Prochain rendez-vous le 4/06/2018.	

## Annexe 5 (6/9)

### Entretien N°7

Date : 4/06/2018 Heure : 9H	Lieu : VAD Durée : 1H
<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Travail sur le budget et logement.</li><li>- Dossier EMMAÜS.</li><li>- Voir l'avancée du tri des papiers.</li></ul>	
<b>Déroulement de l'intervention</b> <p>Madame est d'accord pour faire un dossier FSL en vue d'une aide financière (règlement d'une partie de ses dettes d'électricité, gaz et eau) mais elle n'a pas les factures : « ce doit être dans les cartons ». Je sollicite son avis sur le fait de se mettre au tri et au rangement des papiers. Elle accepte en précisant que l'on ne fera pas tout aujourd'hui. Malgré ma demande, rien n'a été entrepris.</p> <p>Je lui demande donc d'ouvrir les cartons et de commencer à trier les papiers en faisant des pochettes selon les administrations : CAF, CPAM, impôts....</p> <p>Madame sort une 1<sup>ère</sup> enveloppe non ouverte et se met à pleurer : « c'est trop dur, je ne vais pas y arriver ». J'essaie de savoir ce que madame redoute mais elle dit ne pas pouvoir l'exprimer. Je propose plusieurs explications et il semble qu'auparavant c'était son époux qui s'occupait des papiers et qu'elle n'arrive pas à reprendre ce rôle depuis leur divorce.</p> <p>Je lui propose mon aide : j'ouvre les enveloppes, lui dit sur quel tas poser le document. Elle accepte et ainsi nous réussissons à retrouver les factures d'eau, d'électricité et de gaz nécessaires à l'élaboration du dossier FSL.</p> <p>Constitution du dossier.</p>	
Prochain rendez-vous le 21/06/2018.	
<b>Tâches à effectuer</b> <p>Par la famille : madame doit affranchir et poster le dossier FSL.</p>	

## Annexe 5 (7/9)

### Entretien N°8

Date : 21/06/2018 Heure : 9H	Lieu : bureau Durée : 30 min
<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vacances scolaires/ activité de l'enfant.</li><li>- Étude du budget et recherche aide financière.</li><li>- Point sur la recherche d'emploi.</li></ul>	
<b>Déroulement de l'intervention</b> <p>Concernant les recherches d'emploi, madame ne souhaite pas s'investir pour l'instant car les vacances scolaires approchent.</p> <p>Réflexion sur les connaissances de madame sur les loisirs gratuits ou peu chers dans le quartier et dans la ville. Informations sur les structures dans lesquelles elle peut se renseigner. Réflexion sur la capacité à confier son enfant à des professionnels : séjours, types d'activités. Au cours de la discussion, il semble que madame a également besoin de s'investir dans une action pour « s'oublier » : orientation vers les associations accueillant des bénévoles et réflexion sur les compétences qu'elle peut offrir en tant que bénévole. Madame n'est pas encore décidée sur l'activité de sa fille donc diffère l'élaboration d'un dossier d'aide financière.</p> <p>Sa fille doit passer le mois d'août avec son père. Elle recherchera du travail pendant cette période.</p>	

### Entretien N°9

Date : 2/07/2018 Heure : 9H	Durée : 30 min Lieu : bureau
<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voir le budget aménagement.</li><li>- Prévoir la visite Emmaüs.</li></ul>	
<b>Déroulement de l'intervention</b> <p>Madame pense que son logement est triste et mal rangé, mais elle n'a pas le courage de s'y mettre. Nous essayons de répertorier ses envies et ses besoins en vue d'une visite chez Emmaüs : une étagère, des boîtes de rangement ou des classeurs, des pochettes, des étiquettes ; des moules à gâteaux (pâtisserie avec sa fille).</p> <p>Points de vigilance : madame sollicite un accompagnement physique avec mise à disposition du véhicule de service pour transporter le matériel.</p>	
Rendez-vous pour le 5/07/2018 à 14H.	



## Annexe 5 (8/9)

### Entretien N°10

Date : 05/07/2018 Heure : 14H	Lieu : extérieur Durée :
<b>OBJECTIF</b> - Rendez-vous Emmaüs.	
<b>Déroulement de l'intervention</b> Mise à disposition d'un travailleur social et d'un véhicule de service pour achat Emmaüs. Madame ne se présente pas au rendez-vous et ne répond pas au téléphone. Message pour demander qu'elle rappelle le service.	

### Entretien N°11

Date : 10/07/2018 : Heure :	Lieu : entretien téléphonique Durée :
<b>Déroulement de l'intervention</b> Madame appelle le service pour signaler qu'elle est partie avec sa fille dans sa famille jusqu'au 20 juillet. Proposition d'un rendez-vous le 23/07/2018 à 11H au bureau.	

### Entretien N°12

Date : 23/07/2018 Heure : 11H	Lieu : bureau Durée : 1H
<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bilan de l'accompagnement (4 mois).</li><li>- Faire le point sur la situation dans les différents domaines.</li></ul>	
<b>Déroulement de l'intervention</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Emploi : madame n'a pas encore fait de démarches pour trouver un travail en intérim pour le mois d'août.</li><li>- Santé : madame a retrouvé les documents remis par le médecin et la diététicienne mais n'a aucune envie de s'investir dans cette démarche. Elle est consciente des risques encourus mais elle a besoin d'un accompagnement pour se motiver.</li><li>- Parentalité : le séjour de la famille a permis à madame de prendre un peu de distance avec sa fille et le mois d'août sans sa fille va lui permettre de faire le point et de réfléchir à l'année scolaire à venir.</li><li>- Logement : le tri des papiers n'a pas avancé. Une réflexion est à prévoir pour que madame prenne cette action à son compte. Voir avec le papa de Léa pour faire des travaux d'aménagement dans la chambre de l'enfant. Le budget travaux sera pris en charge par le père. Madame s'interroge si, à cette occasion, elle va lui demander de l'aide pour le tri des papiers.</li><li>- Budget : attente de la réponse du FSL. Décision de mettre 50 euros par mois sur un livret A en vue du paiement des impôts locaux et 50 euros en vue du paiement de la dette d'électricité/gaz et eau si refus de FSL. Le reste à vivre le permet mais de fait autorise moins de dépenses imprévues.</li></ul>	
Prochain rendez-vous le 18/08/2018 au bureau.	
Ce compte-rendu a été transmis à madame A., assistante de service social de proximité.	

## Annexe 5 (9/9)

### Entretien N°13

Date : 16/08/2018 Heure : 10H	Lieu : bureau Durée : 1H
<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation de la rentrée scolaire.</li><li>- Budget et Allocation rentrée scolaire (ARS).</li><li>- Suivi CMPP.</li><li>- Budget/livret A.</li></ul>	
<b>Déroulement de l'intervention</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Léa passe au CE<sub>1</sub> dans le même établissement scolaire donc pas de changement dans les habitudes de la famille.</li><li>- Réflexion avec madame sur l'utilisation de l'ARS entre achat de matériel scolaire, vêtements et épargne pour les dépenses en cours d'année.</li><li>- Le suivi au CMPP se poursuit et madame va intégrer un groupe cuisine maman-enfant à partir de la rentrée le mercredi AM tous les 15 jours.</li><li>- Madame a mis en place un virement de 100 euros de son compte courant vers le livret A en vue d'une épargne pour payer impôts et dettes.</li><li>- Madame n'a pas le moral, elle passe ses journées enfermée à la maison, sans voir personne (absence de sa fille, pas de travail) et s'alimente de manière anarchique.</li><li>- Information concernant la baisse de l'ARE et voir si disparition, recalcul des droits et planning à prévoir pour demande de RSA si pas de travail rapidement.</li><li>- Madame dit ne pas vouloir dépendre de l'aide publique mais elle est consciente qu'en raison de ses problèmes de santé et du suivi de Léa, elle a besoin d'une couverture sociale et santé.</li><li>- Information concernant l'échéance de la MASP.</li><li>- Recueil de son accord pour la demande de renouvellement de la mesure et l'élaboration du rapport social.</li></ul>	
RDV : date à définir (madame sera prévenue par téléphone). Lecture du rapport avec madame avant envoi à la commission.	

Source : madame V., CESF, Conseil départemental de C., service d'action sociale 7.