

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES MÉDICO-SOCIALES
SESSION 2007**

Épreuve pratique de communication en santé et action sociale

Partie écrite : 2 heures – Coefficient 3

L'utilisation de la calculatrice n'est pas autorisée

**Les réponses et les productions seront présentées sur les copies
fournies par le centre d'examen**

Ce sujet comporte 2 annexes

L'institution « LE TRAIT D'UNION » est une association loi 1901 gérée par un secrétaire général et située dans la ville de L., 15 rue de la solidarité (99999 L.)

Cette association agit pour animer, coordonner, développer des actions de solidarité. Pour assurer leur financement, elle fait appel aux dons.

Elle répond aux situations de besoins élémentaires par une solidarité avec des aides alimentaires ou vestimentaires et met en place des actions d'insertion professionnelle, d'accès à la culture, aux sports, aux loisirs et aux vacances, tout en préservant la dignité de chacun par une collaboration réciproque.

Afin d'atteindre ses missions, « LE TRAIT D'UNION » est composé :

○ De membres élus :

 ÿ Un secrétaire général : Jean-Louis D.

 ÿ Un secrétaire : Joël C.

 ÿ Un trésorier : Bernard M.

○ De 25 salariés

○ De nombreux bénévoles : plus de 50 bénévoles interviennent au comité de L.

La structure a développé depuis 1996 un nouveau concept d'épicerie sociale, qui procure une aide alimentaire et nutritionnelle aux personnes dans le besoin : le « Libre Service de la Solidarité ». Moyennant une participation financière, les familles peuvent venir y acheter une fois par mois des denrées alimentaires.

QUESTION 1

Le « Libre Service de la Solidarité » (LSS) fonctionne notamment grâce à la participation importante de bénévoles.

Le 14 mai 2007, lors d'une réunion de suivi des activités de l'association, de nombreux dysfonctionnements dans l'organisation de la vente des chèquiers et du retrait des marchandises ont été signalés.

Ces dysfonctionnements proviennent essentiellement du fait que les bénévoles n'ont pas une vision globale du dispositif. Des erreurs apparaissent dans la distribution des chèquiers ; certaines actions ne sont pas réalisées.

Le coordonnateur du secteur LSS, Jean B., conseiller en économie sociale et familiale, décide d'inviter tous les bénévoles intervenant pour le « Libre service de la solidarité » afin de leur présenter le dispositif et de recueillir leur avis pour l'améliorer. Cette réunion aura lieu le 29 mai 2007 dans les locaux du comité à 18H, avant la prochaine campagne de vente des chèquiers prévue début juin.

1.1 Le coordonnateur souhaite pouvoir s'appuyer sur un support visuel présentant le déroulement des activités réalisées par les différents services à partir du moment où l'utilisateur est inscrit au LSS et mettant en évidence les acteurs, les opérations effectuées et les documents utilisés. Il sera distribué à l'ensemble des bénévoles lors de la réunion.

Réaliser ce document.

1.2 Réaliser le courrier afin d'inviter les bénévoles et de prévoir le nombre de participants.

QUESTION 2

Lors de la réunion du 14 mai 2007, Jean B. a rappelé que le 17 août 2007 aura lieu la Journée des Oubliés des Vacances (J.O.V.).

La campagne d'information pour les inscriptions va débiter dès le mois de juillet.

Ainsi, il a pensé imprimer au dos de la lettre informant que les chèquiers de la solidarité sont à retirer, les informations concernant cette journée. Il demande l'avis de l'ensemble du personnel.

Présentez les intérêts et les limites de ce choix.

Proposez et justifiez une autre solution.

Annexes

Annexe 1 : « ASSOCIATION : le trait d'union » - Extrait du Bilan moral - janvier 2007.

Annexe 2 : « Le libre service de la solidarité : un dispositif en plein essor » –
Extrait du Bilan moral - janvier 2007.

Barème

Question 1.1 : 10 points

Question 1.2 : 5 points

Question 2 : 5 points

ANNEXE 1

ASSOCIATION « LE TRAIT D'UNION » ORGANISATION ET MISSIONS

L'institution « Le trait d'union » est une association à but non lucratif, qui est habilitée à recevoir des dons et des legs afin de répondre notamment aux situations difficiles de familles défavorisées.

Afin de réaliser l'ensemble de ces missions, l'institution est structurée en secteurs parmi lesquels se trouvent :

ÿ Le secteur « accueil »

Deux salariés accueillent et dirigent les personnes de 9H à 12H30 et de 13H30 à 17H30 du lundi au vendredi.

ÿ Le secteur « permanences d'accueil »

3 salariés du domaine social, une secrétaire, et 4 bénévoles interviennent pour :

- Orienter les personnes vers des services ou institutions telles que le Conseil général, les mairies, la CAF, la CPAM, le milieu associatif...
- Apporter une aide dans la réalisation d'un dossier administratif
- Ecouter et soutenir les personnes en difficulté et en souffrance psychologique
- Répondre au situation d'urgence matérielle : des animateurs offrent une aide vestimentaire, alimentaire et dépannage en tout genre.

ÿ Le secteur « ateliers d'insertion »

4 salariés mettent en place un accompagnement et un suivi des personnes impliquées dans le dispositif d'insertion du Revenu minimum d'insertion et participent à l'élaboration et au suivi du contrat d'insertion.

Les Sans Domiciles Fixes sont domiciliés à l'association afin de bénéficier du RMI.

« Le trait d'union » propose des postes de travail en ateliers d'insertion aux bénéficiaires du RMI : l'atelier « tri » qui emploie en contrats aidés 20 personnes et l'atelier « centrale de collectage alimentaire et sanitaire » qui emploie 20 personnes. Ces deux ateliers sont sous la responsabilité d'un salarié.

L'atelier « centrale de collectage alimentaire et sanitaire » permet l'organisation chaque mois du Libre Service de la Solidarité en préparant l'ensemble des marchandises.

ÿ Le secteur « libre service de la solidarité » (LSS)

Le « Libre Service de la solidarité » est une épicerie sociale qui procure une aide alimentaire et nutritionnelle : les familles, préalablement inscrites, retirent un ou des « chéquier(s) de la solidarité » moyennant une participation de 11 € par chéquier et peuvent venir acheter à la fin de chaque mois des denrées alimentaires dans les locaux de l'association.

Coordonné par un salarié, Jean B., conseiller en économie sociale et familiale, sa mise en place complexe nécessite l'intervention des autres secteurs et de très nombreux bénévoles.

ÿ Le secteur « vacances »

Moyen de redécouverte de soi, mais aussi moyen d'évasion ouvrant de multiples possibilités de réinsertion, de resocialisation et de restructuration de la famille, les vacances sont également un moment privilégié pour restaurer une hygiène de vie correcte, gage d'une bonne santé et, pour les enfants, d'une croissance harmonieuse.

Ainsi, chaque année, « Le trait d'union » met en place :

- Un accueil familial pour des enfants étrangers
- Des colonies de Vacances
- Une journée des oubliés des vacances (J.O.V.) au mois d'août. Après une information auprès des personnes concernées, les inscriptions sont ouvertes lors des permanences d'accueil durant le mois de juillet à toutes celles et ceux qui désirent y participer.

Cette grande journée se déroule en général près de la mer, avec un pique nique géant et de multiples animations. Une participation financière de 6 € est demandée à chacun des participants.

2 salariés dont Jean B. et 1 bénévole participent à ces actions.

ÿ Le secteur « administratif »

Le service administratif comprend :

a 3 salariés comptables et 1 bénévole

a 2 salariés spécialisés dans les fichiers informatisés (élaboration, mise à jour, publication de documents...) qui permettent la mise en place, le suivi et l'organisation d'actions :

- Le fichier « collecteur et donateur » pour solliciter les dons
- Le fichier « Libre Service de la Solidarité »
- Le fichier « JOV »
- ...

a 2 informaticiens

a 3 secrétaires

ÿ Le secteur « courrier »

La mise en place des nombreuses actions nécessite l'envoi important de courriers. Le secteur « courrier », composé d'un salarié et de 20 bénévoles est chargé de photocopier si nécessaire les documents, de mettre sous pli et de les envoyer.

Source : Extrait du **Bilan moral « Le trait d'union »** - janvier 2007.

ANNEXE 2

Le libre service de la solidarité : un dispositif en plein essor

Le libre service de la solidarité est organisé mensuellement dans les locaux de l'association « le trait d'union ».

Le libre service de la solidarité procure une aide alimentaire et nutritionnelle et remplit plusieurs objectifs :

- Il permet aux personnes bénéficiaires de se nourrir correctement.
- Il lutte contre l'assistanat puisqu'il demande une participation et implique les usagers par le biais du bénévolat dans l'organisation du libre service.
- Il prend en compte le respect de la personne humaine en rompant avec la traditionnelle distribution alimentaire et contribue à restaurer la dignité des personnes bénéficiaires.

Toute personne ou famille sollicitant son inscription au dispositif se présente à l'accueil. Le personnel vérifie la présence des documents nécessaires et oriente la personne au secteur « des permanences d'accueil ».

Un diagnostic de la situation administrative et financière de la famille est élaboré avec un permanent ou un bénévole de l'association.

Le dossier comprend notamment une « fiche d'inscription libre service » qui présente toutes les ressources (prestations familiales, RMI, salaires, minima sociaux, allocations chômage...) et dépenses (factures d'eau, d'électricité, remboursement de prêts, surendettement...) de l'ensemble des membres du foyer.

Le dossier est immédiatement analysé par le secteur « permanences d'accueil » qui inscrit ou non la famille au libre service si le plafond de ressources ne dépasse pas 6 € par jour et par personne. Les dossiers acceptés parviennent alors au secteur « administratif ».

Chaque bénéficiaire est inscrit dans la base de données « Libre service de la Solidarité » qui permet de gérer les listes des demandeurs et d'établir, à l'aide d'un publipostage, les courriers nécessaires.

En fin de mois, le service « administratif » édite une lettre type qui sera envoyée par le service « courrier » à l'ensemble des bénéficiaires du dispositif, les informant que les « chéquiers de la solidarité » sont à retirer, à la permanence d'accueil, les lundi, mardi et mercredi de la première semaine du mois suivant. De cette manière, les personnes sont en mesure de prévoir et d'économiser, sur leurs prestations et revenus à venir la participation symbolique qui leur sera demandée.

En effet, les familles retirent leur(s) chéquier(s) moyennant leur participation. Le nombre de chéquiers disponibles par foyer dépend du nombre de personnes le composant :

1 à 4 personnes	1 chéquier
5 à 9 personnes	2 chéquiers
10 à 14 personnes	3 chéquiers

La participation demandée sert non seulement à couvrir en partie les frais de logistique, mais aussi à mutualiser la solidarité.

ANNEXE 2 (suite)

Un chéquier est composé de 6 chèques ; chacun des chèques donne accès à un rayon.

Pour retirer leur(s) chéquier(s), les familles doivent se présenter munies de la lettre et d'une pièce d'identité. Ils sont reçus par les bénévoles qui remettent le(s) chéquier(s) en échange de la lettre.

Le libre service de la solidarité est organisé sur 3 jours. Environ 1700 personnes se présentent chaque mois. Ce nombre important nécessite de répartir au mieux le retrait des marchandises sur les 3 jours. Ainsi, le retrait est organisé sur des plages horaires de 1 heure (soit 8 plages horaires par jour). Le secteur « administratif » édite des coupons à l'aide de la bases de données (indiquant le jour et l'heure où les personnes doivent se présenter) correspondant au nombre exact de places disponibles (soit 70 coupons par plage horaire)

Lorsque les personnes retirent leur(s) chéquier(s), ils choisissent parmi les 24 plages horaires disponibles. Les bénéficiaires repartent avec le coupon leur indiquant le jour et l'heure du retrait choisi et leur choix est noté sur leur lettre.

Les lettres sont ensuite remises au service « administratif ». A l'aide du fichier, et des informations contenues sur les lettres (noms du bénéficiaires, plage horaire choisie), le service élabore un planning par demi journée des personnes qui peuvent bénéficier de la prochaine vente au libre service (nom et horaires de retrait des marchandises)

Les personnes se présentent au libre service de la solidarité à la plage horaire définie lors du retrait du (des) chéquier(s). Ils sont reçus par un salarié ou un bénévole qui vérifie la carte d'identité et le planning. Les familles ont alors accès aux différents rayons pour retirer les produits disponibles et « paient » avec le chèque correspondant.

Le libre service dispose de 6 rayons : épicerie, fruits et légumes, confiserie, produits laitiers, boucherie charcuterie, produits d'hygiène. Un chèque permet de retirer une quantité définie par avance de produits dans chaque rayon.

Source : Extrait du **Bilan moral « Le trait d'union »** - janvier 2007.