

**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'association «INSERACTION » créée en 1987 est une association d'insertion sociale et professionnelle.

Elle propose des services et des prestations (ménage, repassage, jardinage...) à des particuliers, des entreprises et aux collectivités territoriales. Ces activités sont assurées par des personnes exclues durablement du monde du travail (demandeurs d'emploi de longue durée, travailleurs reconnus handicapés, allocataires du RMI,...) qui rencontrent des difficultés sociales et professionnelles. Ces personnes sont alors embauchées par l'association et deviennent salariées.

De même, l'association assure leur accompagnement social.

L'équipe est composée d'un directeur, d'une conseillère en économie sociale et familiale, de trois conseillères en insertion professionnelle, de deux agents d'accueil et d'un agent administratif.

L'association se heurte à plusieurs difficultés :

- Le suivi et l'évaluation des salariés dans le cadre de l'accompagnement social,
- La baisse des demandes de services et de prestations par les particuliers, les entreprises et les collectivités territoriales.

Madame B, conseillère en économie sociale et familiale est chargée de remédier aux problèmes rencontrés.

**QUESTION 1**

Madame B a répertorié un certain nombre de difficultés dans l'accompagnement social des salariés en insertion.

Une réunion va être organisée afin de réfléchir à des solutions envisageables en équipe pour résoudre ce problème. A cette occasion, elle souhaite projeter un document permettant d'analyser les causes à l'origine du dysfonctionnement repéré.

**Réalisez ce document.**

## QUESTION 2

La conseillère en économie sociale et familiale a mis en évidence l'absence d'évaluation de la satisfaction des particuliers, des entreprises et des collectivités territoriales par rapport au travail fourni et à l'attitude des salariés en insertion.

Afin d'améliorer leur accompagnement social, Madame B désire connaître la qualité du travail fourni aux particuliers. Elle prévoit une enquête par questionnaire pour recueillir leurs avis sur le travail accompli par le salarié en insertion et leur comportement (soins, assiduité, relationnel...).

**Réalisez le questionnaire adressé aux particuliers qui le retourneront à l'association dans les quinze jours.**

## QUESTION 3

Pour pallier la baisse du nombre de demandes de services et de prestations, Madame B désire faire connaître davantage l'association auprès des particuliers.

**Proposez et justifiez deux moyens de communication adaptés.**

## ANNEXES

Annexe 1 : Extrait de notes de la Conseillère en économie sociale et familiale prises lors de la réunion du 12 mars 2008 sur « le repérage des difficultés identifiées dans l'accompagnement social des salariés en insertion »

Annexe 2 : Extrait du document présentant l'association « L'INSERACTION » aux particuliers

### BAREME

Question 1 : 8 points

Question 2 : 9 points

Question 3 : 3 points

### **Notes de la Conseillère en économie sociale et familiale prises lors de la réunion du 12 mars 2008**

#### **« Repérage des difficultés identifiées dans l'accompagnement social des salariés en insertion »**

- L'accompagnement social n'est pas une fin en soi. Les problèmes d'emploi, le repli sur soi, la perte et le manque de repères sociaux sont des éléments qui excluent le public sur lesquels l'accompagnement doit porter.  
Nous devons aider les salariés en insertion à développer un projet de vie comprenant un projet professionnel.

Parmi les difficultés identifiées :

- L'accueil et la salle d'attente se situent dans la même salle exigüe ce qui ne permet pas de respecter la confidentialité dans les échanges.
- Un très grand nombre de salariés en insertion est confronté à un manque total de mobilité ce qui constitue un frein important à leur insertion professionnelle. Cette absence de mobilité engendre bien souvent un «repli» de la personne sur elle-même. Certaines personnes développent des craintes, des angoisses à l'idée de partir travailler ou de se former ailleurs que dans leur commune.
- L'équipe d'accompagnement ne connaît pas toujours la satisfaction des particuliers, des entreprises et des collectivités territoriales par rapport au travail fourni et à l'attitude des salariés en insertion (ponctualité, politesse, respect des consignes...).
- Pas de fiche d'évaluation permettant de relever les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être afin de construire un portefeuille de compétences.
- De par leur parcours scolaire et professionnel (faible qualification, peu d'expérience professionnelle...) les salariés en insertion ont souvent essuyé un certain nombre d'échecs. L'environnement social défaillant (difficultés financières et familiales) pénalise les salariés dans leur insertion.
- Le travail d'accompagnement social proposé aux salariés en insertion est trop axé sur l'aspect professionnel (recherche d'emploi...) laissant de côté les problèmes de santé qui sont souvent un frein dans la recherche d'emploi.
- La multiplication d'échecs professionnels et sociaux engendre un manque de confiance en soi, une mauvaise image de soi, la peur de l'autre qui sont autant de facteurs d'exclusion pour ces publics en difficulté.
- Locaux non adaptés à l'accompagnement individualisé des salariés en insertion. Un seul bureau situé juste en face de l'accueil compromet la confidentialité des informations échangées entre la conseillère en insertion et le salarié.
- Peu de formations proposées à l'équipe de professionnels encadrant les salariés en insertion sur différents thèmes tels que la sécurité au travail, la santé, les addictions, l'estime de soi...

**Extrait du document présentant l'association « INSERACTION » aux particuliers**

[...]

**Une démarche simple pour un service de qualité**

INSERACTION met à votre disposition à titre onéreux des personnes sans emploi afin de réaliser des travaux. L'objectif de l'association est de favoriser le retour à l'emploi des personnes qui en sont privées pour construire des parcours d'insertion personnalisés.

Le personnel en insertion est présenté et suivi par notre équipe. Elle veille à la qualité du travail fourni.

[...]

**Différents types de travaux peuvent être réalisés :**

▶ Emploi de maison, aide à la personne et garde d'enfants	Ménage, repassage, lavage, entretien de la maison, courses, aide à la préparation des repas, garde d'enfants de plus de 3 ans
▶ Entretien jardin et espaces verts	Tonte des pelouses, taille des haies, bêchage, arrosage, désherbage, ramassage de feuilles
▶ Bricolage, entretien de la maison	Entretien de vos locaux extérieurs ou intérieurs, pose d'étagères, de rideaux, nettoyage de printemps, réfection des peintures, pose d'une tapisserie ou d'un revêtement de sol
▶ Transport, manutention	Manutentions diverses, aide aux déménagements

Cette liste n'est pas exhaustive.

**Une démarche économique et solidaire**

Un contrat de mise à disposition vous est remis par le salarié à son arrivée pour signature. Ce contrat devra mentionner la date d'intervention, l'heure d'arrivée et l'heure de départ du salarié en insertion.

[...]

INSERACTION -7, rue du Donzeil  
99999 Y...  
Tel : 55-56-57-58-59  
Fax : 01-02-03-04-05  
E-mail : inseraction@uil.fr