

SUJET I

Métropole juin 1996

« La Halte » est une association créée en 1946 et régie par la loi de 1901. Sa mission statutaire prévoit le contact avec les Femmes sans Domicile Fixe (SDF) en voie de clochardisation, leur accueil et la mise en œuvre des moyens de leur réinsertion.

Question 1 _____

Réalisez l'organigramme de structure de cette association présentée en annexe.

Vous y ferez figurer également les organismes consultatifs.

L'atelier de réentraînement au travail de l'association « La Halte » manque régulièrement de stagiaires. Les fortes variations du nombre de personnes rendent difficile l'organisation du travail.

L'équipe éducative de l'atelier décide d'engager une campagne d'information pour mieux se faire connaître et développer le recrutement des stagiaires.

Cette campagne vise :

- d'une part les autres services de « La Halte » ;
- d'autre part les autres services sociaux de l'agglomération lyonnaise.

Question 2 _____

Présentez un outil de communication interne et un outil de communication externe pouvant être utilisé par l'atelier pour faire connaître son action.

Vous préciserez pour chaque outil le ou les destinataires, le contenu du message, le mode de transmission, l'effet attendu.

L'ensemble de la réponse sera rédigé.

Barème

Question 1 : organigramme

Conception 7 points.

Présentation 5 points.

Question 2 : outils de communication

Présentation des outils et leur justification 6 points.

Expression 2 points.

Annexe

ASSOCIATION « LA HALTE »

L'association gère quatre services assurant le contact, l'hébergement, l'insertion professionnelle, l'accompagnement et le suivi social dans la région de Lyon :

- Le Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) qui assure le premier accueil et propose à chaque personne reçue le(s) service(s) de l'association pouvant l'aider. Il est installé dans un appartement au centre de Lyon.
- Le foyer d'hébergement reçoit pour une durée pouvant aller jusqu'à un an, les personnes acceptant de vivre en collectivité pendant une période de réinsertion. Installé dans un pavillon de la banlieue de Lyon, il bénéficie d'un cadre agréable.
- L'atelier de réentraînement au travail redonne les attitudes professionnelles de base aux personnes ne pouvant pas affronter directement le marché de l'emploi. Il est situé dans une zone industrielle de l'agglomération lyonnaise. Ses principales activités sont la reliure et l'emballage, réalisées pour d'autres entreprises avec lesquelles il passe des contrats.
- Le Milieu Ouvert (MO) assure le suivi des personnes n'étant pas hébergées au foyer. Ces personnes sont souvent hébergées temporairement chez des amis ou à l'hôtel. Ce service occupe un appartement au centre de Lyon.
- Chaque service fonctionne de façon autonome dans ses propres locaux. Le personnel est composé d'un chef de service, d'une équipe de travailleurs sociaux (assistantes sociales et éducateurs spécialisés) et d'une secrétaire.
- La coordination des quatre services est assurée au siège social de l'association dont les bureaux sont à Lyon, par une équipe de direction qui se compose d'un directeur, d'une assistante de direction, d'une comptable, et d'une employée de bureau.
- Le directeur est chargé d'exécuter les décisions du Conseil d'Administration de l'association qui se réunit une fois par trimestre. Ce Conseil d'Administration est composé du Président de l'association, d'une secrétaire et de membres comprenant des personnalités du domaine médico-social et de bénévoles.
- Le directeur négocie par ailleurs chaque année les budgets de chaque service avec la DDASS, organisme de financement et de tutelle de cette association.
- Les trois autres personnes du siège assurent, en liaison avec le directeur, l'administration et la gestion du personnel qui est régi par la Convention Collective de 1966. Le service est équipé d'un logiciel informatique de gestion du personnel pour la réalisation en particulier des fiches de paye.

Le personnel est par ailleurs représenté dans diverses commissions consultatives : Comité d'Entreprise (CE) pour les questions économiques et sociales, Délégués du Personnel (DP) pour les requêtes particulières de membres du personnel, Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT). Ces trois commissions composées de membres du personnel élus, sont présidées par le directeur.

L'atelier de réentraînement au travail de l'association « La Halte » accueille des femmes sans emploi depuis une durée plus ou moins longue et rencontrant des difficultés par rapport à leur projet professionnel, à la prise de contact avec des employeurs, à l'adaptation à un poste de travail. Ces personnes appelées stagiaires ont un contrat de travail à durée déterminée pouvant durer d'un mois à un an.

L'atelier intervient à trois niveaux :

- La production de travaux de reliure et d'emballage pour des entreprises n'ayant pas la main d'œuvre pour le faire. Le paiement de ces travaux finance les salaires des stagiaires.
- L'élaboration par chaque stagiaire d'un projet professionnel suite à un bilan de compétences réalisé avec un éducateur référent. Cet éducateur suit régulièrement cette stagiaire pendant son stage afin de l'aider à surmonter les difficultés rencontrées en stage, de la guider dans ses démarches de recherche d'emploi, en collaboration avec l'ANPE.
- La mise en place de modules de remise à niveau en mathématiques et en français et de techniques de recherche d'emploi (élaboration de curriculum vitæ et de lettres entre autres).

Corrigé du sujet I

Question 1 _____

Comprendre la question

Cette question fait appel au programme de terminale et à votre savoir-faire.

Rappel

Un organigramme permet de visualiser les relations qui existent entre les différents services d'une structure ou entre les membres du personnel. Ici il s'agit d'un organigramme de structure.

La forme

- Un organigramme comporte toujours un titre, la date du jour de sa réalisation, une légende (ici ne pas oublier les sigles).
- Il est dessiné à l'aide de rectangles (des cartouches) et ne comporte JAMAIS DE FLÈCHES.
- Les relations hiérarchiques sont figurées à l'aide de traits pleins et les relations fonctionnelles à l'aide de traits pointillés.
- Il doit être centré dans votre feuille et occuper tout l'espace.
- Enfin attention au soin (ce qu'on appelle la lisibilité).

Le fond

- Les éléments de la structure : le Conseil d'administration, la direction, les 3 commissions consultatives (CE, DP et CHSCT), les 4 services (SAO, atelier, foyer et milieu ouvert).
- Attention à bien repérer les niveaux hiérarchiques et les liaisons fonctionnelles et hiérarchiques.

Répondre à la question

(Voir l'organigramme en fin de corrigé).

Question 2 _____

Comprendre la question

Il s'agit de faire connaître l'action de l'atelier. Pour ce faire, vous devez utiliser vos connaissances accumulées depuis trois ans.

Mots-clefs : « présenter », c'est-à-dire : citer et expliquer.

Attention un seul outil de chaque sorte (un interne et un externe).

Vous devez donc commencer par répertorier les destinataires pour pouvoir trouver les outils adéquats.

La forme

La réponse devra être rédigée : pas de tableau, ni de style télégraphique, mais pas forcément d'introduction ni de conclusion (rédiger est différent de composer).

Le fond

- L'outil de communication interne est destiné à ceux qui travaillent à l'intérieur de la structure c'est-à-dire les autres services de « La Halte ».
- L'outil de communication externe est destiné à ceux qui travaillent en dehors de la structure c'est-à-dire les autres services sociaux de l'agglomération lyonnaise.

Le problème à résoudre grâce à ces outils :

- se faire connaître et trouver plus de stagiaires.

Répondre à la question

Pour alerter les autres services de « La Halte », vous pouvez choisir soit la note d'information soit la réunion de service.

Pour les services extérieurs, vous pouvez choisir la lettre circulaire, le dépliant, le tract.

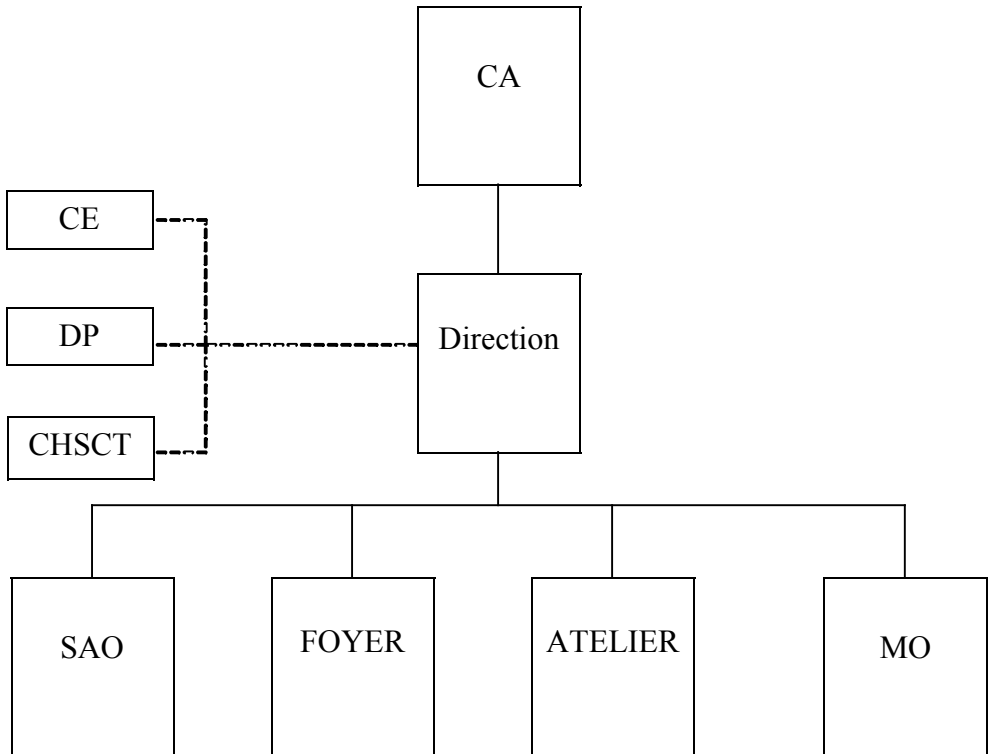
À chaque fois n'oubliez pas de justifier à l'aide des paramètres contenus dans la question.

Exemple de réponse

Pour informer les professionnels de « La Halte » je choisirais la note d'information. Je l'adresserais aux différents chefs de service et à tous les travailleurs sociaux des différents services de l'association. Le message serait le suivant : « l'atelier a besoin de stagiaires, pensez à orienter régulièrement les usagers qui vous contactent vers nous votre partenaire privilégié ». Je la transmettrais par courrier ou par fax dans chaque service en demandant de bien vouloir l'afficher. L'effet serait, je pense, une augmentation du nombre de stagiaires.

Pour informer les professionnels de l'agglomération lyonnaise, je choisirais la lettre circulaire. Je l'adresserais aux différents responsables et travailleurs sociaux de la ville. Le message présenterait l'association, l'atelier, en précisant le genre de public accueilli, les objectifs, en soulignant le suivi des stagiaires et les différentes activités. Cette lettre serait envoyée par courrier postal. L'effet attendu devrait être : soit l'envoi direct de personnes, soit des demandes de renseignements complémentaires.

ORGANIGRAMME DE STRUCTURE DE « LA HALTE »



Légende

CA : Conseil d'Administration

SAO : Service d'Accueil et d'Orientation

MO : Milieu Ouvert

CE : Conseil d'établissement

DP : Délégués du Personnel

CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

—— Liens hiérarchiques

----- Liens fonctionnels

SUJET 2

Métropole septembre 1997

L'hôpital F. est un établissement public de santé situé en région parisienne. Sa capacité d'accueil est de 850 lits. À côté des services de médecine, il offre plusieurs services spécialisés comme la pneumologie, la néphrologie, la cardiologie et un service de soins aux grands brûlés. Il a également un service d'urgences fonctionnant 24 h / 24.

Question 1 _____

Le service des grands brûlés de l'hôpital F. accueille des patients nécessitant un long traitement. Après plusieurs mois d'hospitalisation, ces patients présentent souvent des séquelles cicatricielles de brûlures. Un traitement thermal composé de massages et d'une rééducation fonctionnelle spécialisée permet une bonne récupération sur le plan cutané et fonctionnel. Tout patient brûlé effectue une ou deux fois par an des cures thermales dermatologiques d'une durée de 21 jours chacune.

Lorsque le médecin du service prescrit une cure thermale au patient, la surveillante du service en informe l'assistante sociale de l'hôpital afin que celle-ci puisse effectuer les démarches nécessaires.

L'assistante sociale doit s'occuper de la prise en charge financière du séjour et trouver une place dans un établissement de cure. Elle rencontre donc le médecin pour lui faire remplir la demande de prise en charge par la Sécurité Sociale. Cette demande s'effectue par l'imprimé n°1263 de la Sécurité Sociale et comporte des informations médicales sur le patient.

Elle rencontre également le patient pour préciser les dates du séjour, la zone géographique de l'établissement souhaité, le type de transport envisagé, la participation éventuelle de sa mutuelle.

Munie des renseignements médicaux et des souhaits du patient, l'assistante sociale dicte 3 courriers à sa secrétaire :

- un courrier au centre d'accueil auquel sont joints l'imprimé de demande d'admission, et une photocopie de la demande de prise en charge par la Sécurité Sociale ;
- un courrier à la Sécurité Sociale comprenant une lettre-type qui précise la date du séjour, le mode de transport, le taux de prise en charge du patient, la demande de prise en charge remplie par le médecin et un bulletin d'hospitalisation ;
- un courrier à la mutuelle du patient comprenant une lettre-type qui précise la date du séjour et le taux de prise en charge par la Sécurité Sociale, une pho-

to copie de la demande de prise en charge par la Sécurité Sociale, un bulletin d'hospitalisation et un imprimé pour la prise en charge du forfait journalier.

Présentez sous forme de schéma le circuit d'une demande d'admission dans un établissement de cure thermale pour un patient hospitalisé au service des grands brûlés de l'hôpital F. Ce schéma fera apparaître les différents professionnels, leurs actions, ainsi que les différents documents utilisés pour cette demande d'admission.

Question 2 _____

L'hôpital F. prévoit pour l'année 1998 une restructuration complète du service des grands brûlés. Le chef de service est chargé de recueillir les avis et propositions de l'ensemble du personnel (soit 40 personnes) sur le réaménagement des locaux.

Présentez de manière rédigée les avantages et inconvénients de deux moyens possibles de recueil des données.

Question 3 _____

Le chef de service des grands brûlés organise une conférence-débat pour l'ensemble du personnel sur le thème des infections nosocomiales, animée par le professeur Mathis. Elle se tiendra le vendredi 27 juin à 17 h salle Laennec Bâtiment A.

Réalisez la note d'information qui sera affichée dans le service.

Barème

Question 1 : schéma

Conception 7 points.

Réalisation 5 points.

Question 2 : recueil d'informations

Choix 3 points.

Expression 1 point.

Question 3 : note d'information

Réalisation 3 points.

Expression 1 point.