Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BACHELOR UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

CARRIÈRES SOCIALES - PARCOURS ASSISTANCE SOCIALE

ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE C6 : ÉTABLIR UNE RELATION

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
CARRIÈRES SOCIALES - PARCOURS ASSISTANCE SOCIALE	3,0 INDICATIF, SELON LA MAQUETTE LOCALE

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

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

Ce sujet comporte 7 pages numérotées de 1/7 à 7/7.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : ASSOCIATION PASSERELLE HABITAT, SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL, SECTEUR DE SAINT-ÉTIENNE

Cadre de l'évaluation : le BUT Carrières sociales est organisé selon un référentiel national, tandis que les modalités concrètes de contrôle des compétences sont définies par l'établissement. Le présent sujet porte sur la compétence C6 dans le cadre d'une évaluation organisée localement. La durée et le barème indiqués sont ceux de cette évaluation.

Vous êtes étudiant en stage à l'association Passerelle Habitat, qui propose un accompagnement social à des adultes rencontrant des difficultés liées au logement et à l'accès aux droits. Vous participez, sous la responsabilité de votre tutrice, à l'accueil de personnes qui sollicitent le service. Vous recevez aujourd'hui Samira, 22 ans, qui a demandé un rendez-vous par téléphone.

À partir des documents DT 1 à DT 3, vous devez analyser la situation sans poser de diagnostic, préparer et conduire les premières étapes d'une relation d'accompagnement, puis rendre compte de votre intervention dans le respect du cadre institutionnel, de la confidentialité et de la participation de la personne. Toutes les informations nécessaires figurent dans le sujet. Les réponses doivent être argumentées et rédigées de manière professionnelle.

PARTIE 1 : Analyser la demande et situer le cadre d'intervention (6 points)

Accueil, analyse de la demande et compréhension de la situation

Vous préparez le premier entretien avec Samira. Appuyez-vous sur les éléments du DT 1 et du DT 2. Distinguez les faits communiqués par la personne des hypothèses que vous pourriez formuler et vérifier avec elle.

Éléments disponibles au moment de l'accueil

Élément	Information disponible	Source
Demande exprimée	« Je voudrais parler à quelqu'un et comprendre ce que je peux faire pour mon logement. »	Appel téléphonique de Samira
Logement	Samira indique avoir reçu un courrier concernant deux loyers impayés.	Appel téléphonique de Samira
Ressources	Elle dit que ses revenus ont diminué depuis la fin de son contrat à durée déterminée.	Appel téléphonique de Samira
Entourage	Elle ne souhaite pas que sa mère soit contactée.	Appel téléphonique de Samira
Rendez-vous	Premier entretien au service, prévu pour 45 minutes.	Organisation du service

Synthèse des informations communiquées lors de la prise de rendez-vous et des éléments transmis par la personne.

1.1 (2 points) Relevez la demande explicitement formulée par Samira et deux éléments de sa situation qui peuvent constituer des préoccupations à explorer. Pour chacun, précisez en quoi il s'agit d'un élément à vérifier avec elle et non d'une conclusion déjà établie.

1.2 (2 points) À partir du DT 1, présentez deux missions du service susceptibles de répondre à la situation exposée. Indiquez également une limite de votre rôle d'étudiant en stage et la manière de solliciter votre tutrice si une demande dépasse votre champ d'intervention.

1.3 (2 points) Formulez deux hypothèses de compréhension, rédigées sans jugement ni diagnostic, puis proposez pour chacune une question ouverte permettant à Samira de confirmer, nuancer ou écarter cette hypothèse.

PARTIE 2 : Construire et conduire les premiers temps de la relation (8 points)

Posture professionnelle, communication et participation de la personne

Vous réalisez l'entretien avec Samira sous la responsabilité de votre tutrice. Le DT 2 précise les informations déjà recueillies et les préférences exprimées par la personne. Le DT 3 rappelle les repères de l'association pour l'accueil et le partage d'informations.

Repères pour l'entretien

Dimension	Éléments à prendre en compte
Durée	45 minutes pour ce premier rendez-vous
Priorité exprimée	Être écoutée et comprendre les démarches possibles concernant le logement
Préférence exprimée	Ne pas contacter sa mère sans son accord
Cadre professionnel	Présenter le service, expliquer les limites de confidentialité et convenir avec la personne de la suite

À utiliser pour préparer une conduite d'entretien adaptée à la situation.

2.1 (2 points) Proposez une ouverture d'entretien en quatre éléments : accueil et présentation de votre rôle, vérification des conditions d'échange, rappel de l'objet du rendez-vous et invitation faite à Samira à préciser ce qui est prioritaire pour elle. Rédigez les formulations que vous pourriez employer.

2.2 (2 points) Rédigez quatre questions à poser pendant l'entretien : deux questions ouvertes pour permettre à Samira de décrire sa situation et ses attentes, puis deux questions de clarification portant sur les faits utiles à examiner concernant le logement. Évitez les questions culpabilisantes ou suggestives.

2.3 (2 points) Expliquez à Samira, avec des mots accessibles, les principes de confidentialité applicables dans le cadre de l'accueil et la façon dont une information utile pourrait être partagée avec votre tutrice. Précisez comment vous prenez en compte son souhait de ne pas contacter sa mère et indiquez qu'en cas de doute sur une situation nécessitant une protection ou une action urgente, vous devez en référer à votre tutrice.

2.4 (2 points) À partir des priorités exprimées par Samira, proposez une démarche de fin d'entretien comprenant un objectif formulé avec elle, une première action réaliste et une modalité de suivi. Votre proposition doit laisser à Samira une possibilité de choisir, de refuser ou de différer une action.

PARTIE 3 : Rendre compte et ajuster l'accompagnement (6 points)

Transmission professionnelle, éthique et continuité de la relation

À l'issue de l'entretien, vous devez transmettre à votre tutrice les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement. Les éléments du DT 2 sont les seuls faits supplémentaires disponibles. Ne complétez pas les informations manquantes par des suppositions.

Repères de rédaction d'une note de suivi

Rubrique	Attendu
Demande	Restituer les mots ou le sens de la demande de Samira
Faits	Distinguer les faits rapportés des éléments restant à vérifier
Actions	Noter les démarches convenues et leur échéance, si elle est connue
Confidentialité	Ne retenir que les informations utiles aux personnes habilitées à intervenir

La note doit être factuelle, utile à l'accompagnement et rédigée dans le respect des règles de l'association.

3.1 (2 points) Rédigez une note de suivi de 80 à 120 mots destinée à votre tutrice. Elle doit faire apparaître la demande de Samira, les faits disponibles relatifs au logement et aux ressources, son souhait concernant le contact avec sa mère, ainsi que les informations qui restent à vérifier. N'ajoutez aucun élément absent du dossier.

3.2 (2 points) Indiquez deux informations du dossier qui sont utiles à la préparation de la suite de l'accompagnement et une information personnelle qui ne doit pas être transmise si elle n'est pas nécessaire à cette suite. Justifiez vos choix au regard du principe de partage limité aux informations utiles.

3.3 (2 points) Proposez une modalité de coordination avec votre tutrice et un point à vérifier avec Samira avant toute démarche impliquant un tiers. Expliquez en quoi ces précautions soutiennent à la fois la continuité de l'accompagnement, la relation de confiance et la participation de la personne.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ASSOCIATION PASSERELLE HABITAT : MISSIONS ET CADRE D'ACCUEIL

L'association Passerelle Habitat propose un accueil social de premier niveau à des adultes confrontés à des difficultés de logement ou d'accès aux droits. Selon la situation et la demande exprimée, le service peut écouter et clarifier la demande, informer sur les démarches possibles, aider la personne à organiser les pièces utiles et, avec son accord, l'orienter vers un organisme compétent. Le service ne prend pas de décision à la place des organismes concernés et ne garantit pas l'obtention d'une aide ou d'un logement.

L'entretien de premier accueil est conduit par un professionnel ou par un étudiant en stage sous la responsabilité de sa tutrice. L'étudiant présente clairement son statut et sollicite sa tutrice lorsqu'une question dépasse son rôle, lorsqu'une décision d'orientation doit être prise ou lorsqu'une situation soulève un doute concernant la sécurité ou la protection d'une personne.

DT 2 : FICHE DE SITUATION : ÉLÉMENTS COMMUNIQUÉS PAR SAMIRA

Samira, 22 ans, a sollicité un rendez-vous par téléphone. Elle a indiqué : « Je voudrais parler à quelqu'un et comprendre ce que je peux faire pour mon logement. » Elle dit avoir reçu un courrier mentionnant deux loyers impayés. Elle explique que ses revenus ont diminué depuis la fin de son contrat à durée déterminée. Elle n'a pas apporté le courrier au rendez-vous et le contenu exact, la date d'envoi et le délai éventuellement indiqué ne sont pas connus au moment de l'entretien.

Samira souhaite d'abord être écoutée et comprendre les démarches envisageables. Elle précise qu'elle ne veut pas que sa mère soit contactée. Aucun autre élément concernant ses ressources, son bail, les démarches déjà entreprises, sa composition familiale ou un éventuel danger n'est disponible avant l'entretien. Ces points ne peuvent être tenus pour établis sans échange avec elle.

DT 3 : REPÈRES DE PRATIQUE DE L'ASSOCIATION : ACCUEIL, CONFIDENTIALITÉ ET ÉCRITS

Lors du premier entretien, le professionnel se présente, précise son rôle et vérifie que les conditions de l'échange conviennent à la personne. Il écoute la demande, reformule pour vérifier sa compréhension et distingue les faits rapportés des questions restant à explorer. Il évite les jugements, les promesses de résultat et les conclusions qui ne reposent pas sur des éléments vérifiés.

La personne est informée de l'usage des informations recueillies et des destinataires professionnels susceptibles d'en avoir besoin pour l'accompagnement. Les informations ne sont transmises qu'aux personnes habilitées et dans la mesure utile à la situation, selon les procédures de l'association et le cadre applicable. Le souhait exprimé par la personne concernant le contact avec un tiers est pris en compte et clarifié avant toute démarche. En cas de doute sur la conduite à tenir, l'étudiant en stage en réfère à sa tutrice.

Une note de suivi distingue la demande, les faits rapportés, les actions convenues et les points à vérifier. Elle est concise, factuelle et limitée aux informations utiles à la continuité de l'accompagnement.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 1.1, 1.3 et 2.4 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau à partir des documents et de vos réponses. Distinguez les faits, les hypothèses à vérifier et les propositions faites avec la personne.

Analyse de la demande et premières pistes d'accompagnement

Élément	Réponse du candidat
Demande explicitement formulée	.....
Préoccupation à explorer 1 : fait disponible et question de vérification	.....
Préoccupation à explorer 2 : fait disponible et question de vérification	.....
Hypothèse de compréhension 1 et question ouverte	.....
Hypothèse de compréhension 2 et question ouverte	.....
Objectif et première action à convenir avec Samira	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 2.1 et 2.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez directement les cases avec des formulations professionnelles que vous pourriez employer pendant le premier entretien.

Préparation des formulations d'entretien

Moment de l'entretien	Formulation proposée par le candidat
Accueil, présentation de votre rôle et vérification des conditions d'échange	.....
Présentation de l'objet du rendez-vous et invitation à préciser la priorité de Samira	.....
Question ouverte 1	.....
Question ouverte 2	.....
Question de clarification sur le courrier ou les impayés	.....
Question de clarification sur les démarches déjà effectuées	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.