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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE

ÉPREUVE E4 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE - ANIMATION D'ÉQUIPE

SESSION 2026

Durée : 4 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE	4

Moyens de calculs et matériel autorisés :

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

Un poste informatique équipé d'une suite bureautique est mis à disposition. Seuls les documents fournis avec le sujet et les logiciels installés sur le poste peuvent être utilisés. Aucun accès à Internet n'est autorisé. Les productions sont enregistrées dans le dossier indiqué par le centre d'examen.

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

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : CENTRE SOCIAL LES TILLEULS, 12 RUE DES ÉRABLES, 37000 TOURS

Vous exercez comme technicien(ne) en économie sociale familiale au Centre social Les Tilleuls, qui organise des actions collectives à destination des habitants du quartier. La responsable du centre vous confie la préparation de la communication et la coordination de l'équipe pour une après-midi consacrée à la prévention du gaspillage alimentaire.

L'action aura lieu le mercredi 14 octobre 2026, de 14 h à 17 h, dans la salle polyvalente du centre. Vingt-quatre places sont disponibles. Dix-huit inscriptions sont confirmées à la date du 7 octobre. L'action comprend un accueil, deux ateliers pratiques simultanés et un temps de clôture. La participation est gratuite.

Vous devez analyser les informations du dossier, produire des communications adaptées aux publics concernés et proposer une organisation d'équipe réalisable au regard des horaires, des compétences et des contraintes fournis. Les productions demandées sont des fichiers numériques enregistrés sous les noms indiqués dans les consignes ci-dessous. Le barème est sur 20 points.

Les documents doivent être lisibles, structurés et adaptés à leurs destinataires. Toute donnée personnelle doit être limitée à ce qui est nécessaire à l'organisation. Aucune photographie d'un participant ne peut être diffusée sans autorisation préalable.

PARTIE 1 : Analyser la situation et concevoir les communications professionnelles (8 points)

C4.1 Élaborer une communication à destination de différents publics. C4.2 Mobiliser l'environnement numérique.

À partir des documents DT 1 à DT 3, analysez les besoins de communication liés à l'action. Répondez aux questions 1.1 et 1.2 dans un fichier nommé **Analyse_communication.docx**. Pour la question 1.3, réalisez les deux supports demandés dans un fichier nommé **Informations_action.docx**.

Les communications doivent respecter les informations validées par la responsable du centre. N'ajoutez aucune information non fournie au dossier.

Repères de l'action à communiquer

Élément	Information à utiliser
Intitulé	Ateliers pratiques : cuisiner malin et réduire le gaspillage
Date et horaires	Mercredi 14 octobre 2026, de 14 h à 17 h
Lieu	Salle polyvalente du Centre social Les Tilleuls, 12 rue des Érables, 37000 Tours
Public	Habitants du quartier, adultes et familles
Capacité	24 places au total
Inscription	Gratuite, auprès de l'accueil du centre au 02 47 00 18 26 ou à accueil@lestilleuls.fr
Accessibilité	Accès de plain-pied. Signaler à l'accueil tout besoin d'adaptation lors de l'inscription.

Données validées par la responsable du Centre social Les Tilleuls.

1.1 (2 points) Dans **Analyse_communication.docx**, identifiez les deux publics destinataires des communications à produire. Pour chacun, indiquez le besoin d'information principal et le canal le plus adapté parmi les moyens disponibles au centre. Justifiez chaque choix en une phrase en vous appuyant sur le contexte et le DT 3.

1.2 (2 points) Repérez quatre informations indispensables à transmettre aux habitants pour leur permettre de décider de participer et de s'inscrire. Indiquez également deux précautions à prendre concernant les données personnelles ou la diffusion d'images, en vous appuyant sur le DT 3.

1.3 (4 points) Dans **Informations_action.docx**, réalisez deux supports distincts : **a)** un message électronique destiné aux quatre membres de l'équipe, de 120 à 180 mots, précisant l'objet, la date, les horaires, le lieu, les objectifs de l'action, le point d'organisation à préparer et la demande de confirmation de disponibilité ; **b)** une annonce destinée aux habitants, de 60 à 100 mots, présentant l'action et indiquant les modalités d'inscription et d'accessibilité. Adaptez le ton et le niveau de détail à chaque public. Utilisez une mise en page lisible, des titres explicites et une hiérarchie visuelle cohérente. N'incluez aucune donnée personnelle de participant.

PARTIE 2 : Proposer une organisation et contribuer à l'animation de l'équipe (12 points)

C4.2 Mobiliser l'environnement numérique. C4.3 Coordonner une équipe. C4.5 Participer à la gestion de l'équipe.

À partir des DT 1 à DT 3, préparez une proposition opérationnelle pour la réunion d'équipe du 9 octobre 2026. Vous devez tenir compte des horaires individuels, des compétences, des besoins de couverture de l'action et des contraintes de la salle.

Réalisez un fichier nommé **Organisation_equipe.xlsx** contenant le tableau de répartition des tâches demandé en question 2.1. Réalisez ensuite un fichier nommé **Reunion_equipe.docx** contenant l'ordre du jour et les propositions demandées en questions 2.2 et 2.3. Les horaires et responsabilités proposés doivent être compatibles avec les données des documents techniques.

Besoins de présence pendant l'action

Période	Besoin minimal	Tâches principales
13 h 30 à 14 h	3 membres de l'équipe	Préparer la salle, installer le matériel, vérifier les affichages
14 h à 14 h 30	2 membres de l'équipe à l'accueil	Accueillir les participants, vérifier les inscriptions, orienter
14 h 30 à 16 h 30	2 animateurs d'ateliers et 1 personne référente disponible	Animer les deux ateliers simultanés et assurer la coordination
16 h 30 à 17 h	2 membres de l'équipe	Clôturer l'action, orienter les participants, sécuriser le rangement
17 h à 17 h 15	2 membres de l'équipe	Faire un retour à chaud et consigner les points de suivi

Exigences fixées par la responsable du centre.

2.1 (4 points) Dans **Organisation_equipe.xlsx**, complétez un tableau de répartition des tâches pour les périodes indiquées dans le tableau de besoins. Pour chaque période, attribuez des membres de l'équipe, précisez leur rôle et indiquez les horaires de présence retenus. Vérifiez la compatibilité de votre proposition avec les disponibilités individuelles du DT 2, les compétences du DT 2 et le plan de salle du DT 1. Signalez toute tâche qui doit être anticipée ou préparée avant l'ouverture au public.

2.2 (3 points) Dans **Reunion_equipe.docx**, proposez un ordre du jour de 30 minutes pour la réunion du vendredi 9 octobre 2026. Présentez au moins quatre points dans un ordre logique, attribuez un temps à chacun et précisez le résultat attendu pour chaque point. L'ordre du jour doit permettre de valider les supports de communication, de répartir les responsabilités et de traiter les contraintes de mise en place.

2.3 (5 points) Dans le même fichier, formulez trois propositions argumentées pour sécuriser la coordination de l'équipe avant, pendant et après l'action. Au moins une proposition doit porter sur la circulation de l'information et le suivi des décisions ; au moins une autre doit prendre en compte les compétences ou les besoins d'appui d'un membre de l'équipe. Pour chaque proposition, précisez l'action, la personne responsable ou le rôle concerné, l'échéance et un indicateur simple permettant d'en vérifier la réalisation. Ajoutez une conduite à tenir en cas d'imprévu le jour de l'action, en vous appuyant sur les ressources et contraintes des DT 1 à DT 3.

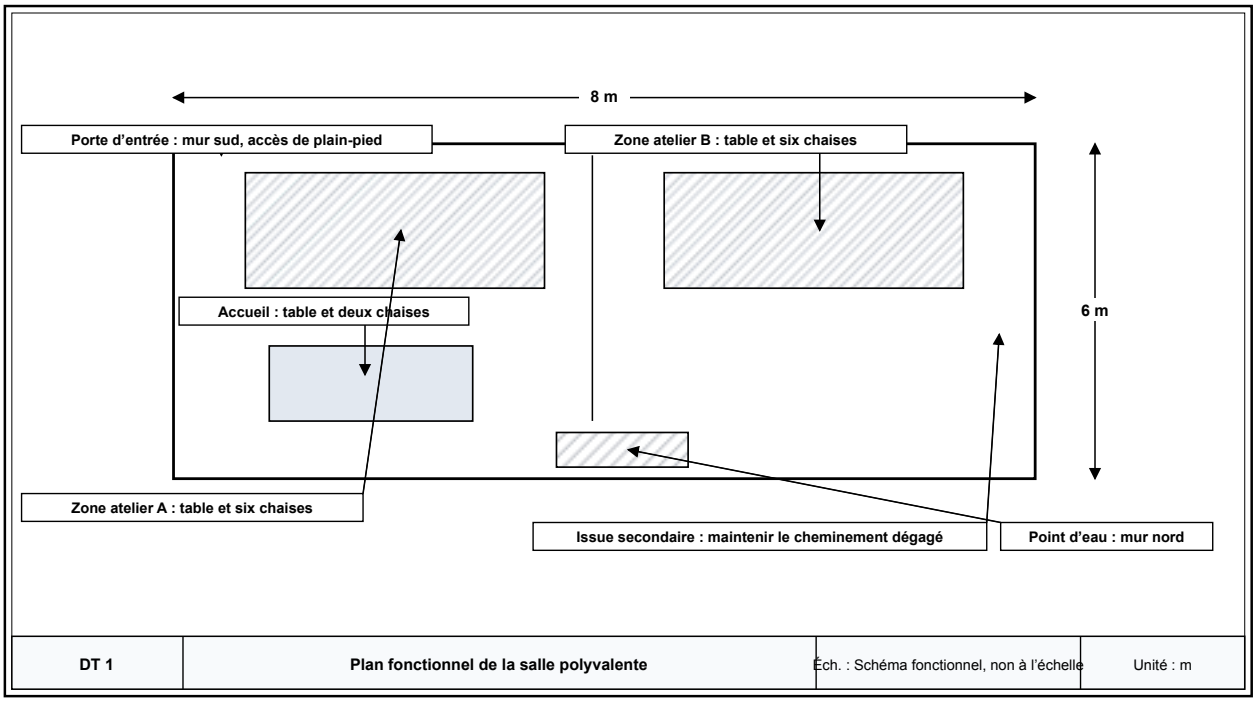
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN FONCTIONNEL DE LA SALLE POLYVALENTE ET CONTRAINTES D'INSTALLATION

La salle polyvalente mesure 8 m sur 6 m. La porte d'entrée est située sur le mur sud, près de l'angle sud-ouest. Une issue secondaire se trouve sur le mur est. Les cheminements vers les deux issues doivent rester dégagés. Le point d'eau est fixé sur le mur nord. Le mobilier représenté est disponible le jour de l'action. La responsable demande deux zones d'atelier simultanées, un espace d'accueil près de l'entrée et un espace de circulation accessible entre les zones.

Le schéma est une représentation fonctionnelle non destinée à l'exécution de travaux. Il indique les principaux équipements et les points à ne pas obstruer.



Équipements et règles d'implantation

Élément	Disponibilité ou contrainte
Tables d'atelier	2 tables rectangulaires, une par zone
Accueil	1 table et 2 chaises près de l'entrée
Places assises	12 chaises pour les ateliers, 2 chaises à l'accueil
Cheminements	Maintenir libres l'accès à la porte d'entrée, l'accès à l'issue secondaire et une circulation entre les zones
Point d'eau	Fixe, sur le mur nord ; aucun équipement ne doit en bloquer l'accès

DT 2 : COMPOSITION DE L'ÉQUIPE, COMPÉTENCES ET DISPONIBILITÉS

Les horaires ci-dessous sont les horaires de travail prévus le mercredi 14 octobre 2026. Les pauses ne constituent pas du temps de présence mobilisable pour l'action. Aucune heure supplémentaire ne peut être ajoutée dans la proposition d'organisation. La réunion d'équipe est prévue le vendredi 9 octobre 2026, de 10 h à 10 h 30.

Les compétences indiquées décrivent les expériences disponibles dans l'équipe. Elles peuvent être mobilisées pour répartir les rôles et identifier les besoins de préparation.

Équipe et horaires du mercredi 14 octobre 2026

Membre de l'équipe	Fonction	Compétences et expériences utiles	Horaires de travail	Pause
Sophie Martin	Responsable du centre	Coordination d'action, gestion des imprévus, validation des communications	9 h à 17 h	12 h à 13 h
Yacine Benali	Conseiller en économie sociale familiale	Animation d'ateliers sur l'alimentation et le budget, accompagnement des habitants	10 h à 18 h	13 h à 14 h
Léa Moreau	Chargée d'accueil et de gestion administrative	Accueil du public, suivi des inscriptions, mise en forme et diffusion de documents	8 h 30 à 16 h 30	12 h 30 à 13 h 30
Malik Diallo	Animateur socioculturel	Animation de groupe, préparation du matériel, gestion des activités participatives	12 h à 19 h	15 h 30 à 16 h

Ressources et limites de l'action

Donnée	Valeur ou règle
Capacité totale	24 places
Inscriptions confirmées au 7 octobre	18 personnes
Ateliers	Deux ateliers simultanés, de 14 h 30 à 16 h 30
Préparation de la salle	À réaliser entre 13 h 30 et 14 h
Clôture et rangement	De 16 h 30 à 17 h
Retour à chaud	De 17 h à 17 h 15, avec au moins deux membres de l'équipe présents
Durée de la réunion de préparation	30 minutes, le 9 octobre de 10 h à 10 h 30

DT 3 : CONSIGNES DE COMMUNICATION, DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SUIVI

Les supports diffusés au nom du centre sont validés par la responsable avant publication. Les informations destinées aux habitants doivent préciser l'objet de l'action, sa date, ses horaires, son lieu et les modalités d'inscription. La communication doit utiliser un langage clair, une présentation lisible et des coordonnées vérifiées.

Les listes d'inscription sont accessibles uniquement aux professionnels qui en ont besoin pour organiser l'action. Ne faites pas figurer de nom de participant dans les communications collectives. Avant toute

prise ou diffusion d'image identifiable d'un participant, l'autorisation requise doit être recueillie. Les décisions prises en réunion sont consignées dans un relevé bref indiquant la décision, la personne chargée du suivi et l'échéance.

Les moyens disponibles sont l'affichage dans le centre, l'envoi d'un courriel aux personnes ayant demandé à recevoir les informations du centre, le téléphone de l'accueil et l'adresse électronique générique de l'accueil. Aucun fichier contenant les coordonnées des inscrits ne doit être diffusé en copie visible à plusieurs destinataires.

Canaux disponibles et usages

Canal	Usage possible	Point de vigilance
Affichage dans le centre	Informer les habitants présents dans les locaux	Texte court, lisible à distance, coordonnées d'inscription visibles
Courriel d'information	Informer les personnes ayant demandé à recevoir les actualités du centre	Destinataires en copie cachée si le message est adressé à plusieurs personnes
Téléphone de l'accueil	Répondre aux questions et prendre les inscriptions	Vérifier les informations communiquées et limiter les données recueillies à l'inscription
Adresse générique de l'accueil	Recevoir les demandes d'information et les inscriptions	Ne pas transmettre la liste des inscrits à des personnes qui n'en ont pas besoin

Repères de préparation et de suivi

Moment	Action attendue	Trace de suivi
Avant diffusion	Faire valider le contenu par la responsable	Version finale datée et enregistrée dans le dossier partagé du centre
Avant l'action	Confirmer les rôles, le matériel et l'implantation de la salle	Tableau de répartition mis à jour
Après la réunion	Transmettre les décisions aux membres de l'équipe concernés	Relevé des décisions avec responsable et échéance
Après l'action	Recueillir les observations utiles à l'amélioration de l'action	Retour à chaud bref, sans données personnelles superflues

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Tableau d'analyse des destinataires et des besoins de communication

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez le tableau pour répondre à la question 1.1. Les éléments inscrits dans les cases doivent être formulés de manière concise et justifiée.

Analyse des destinataires

Public destinataire	Besoin d'information	Canal retenu	Justification
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Tableau de répartition des tâches de l'action **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau pour préparer votre fichier Organisation_equipe.xlsx et répondre à la question 2.1. Vérifiez les disponibilités indiquées dans le DT 2 avant d'attribuer chaque rôle.

Répartition prévisionnelle des tâches

Période	Tâche	Membre(s) de l'équipe	Rôle de chacun	Vérification de disponibilité ou point à anticiper
13 h 30 à 14 h	Préparation de la salle	.....	.....	.....
14 h à 14 h 30	Accueil et orientation	.....	.....	.....
14 h 30 à 16 h 30	Animation des deux ateliers et coordination	.....	.....	.....
16 h 30 à 17 h	Clôture et rangement	.....	.....	.....
17 h à 17 h 15	Retour à chaud	.....	.....	.....

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.