

BTS ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE

ÉCONOMIE ET GESTION APPLIQUÉES À LA PROFESSION

Session 2004

Durée : 2h30 heures
Coefficient : 2

Matériel autorisé :

Calculatrice conformément à la circulaire N°99-186 du 16/11/1999

ANNEXES :

1. Dossier : Le guide de la qualité en restauration scolaire municipale (Extraits).
2. Données relatives à l'étude financière de la rénovation de la cantine scolaire.

B ARÊME INDICATIF :

Partie I 20 points
Partie II 20 points

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 8 pages, numérotées de 1/8 à 8/8.

BTS ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE	Session 2004
Economie et gestion appliquées à la profession	ESEGAP
Coefficient : 2	Durée : 2h30 heures
	Page : 1/8

RÉNOVATION DE LA CANTINE SCOLAIRE MUNICIPALE

Le contexte professionnel dans lequel vous intervenez est celui d'une restauration scolaire municipale (classes maternelles et primaires) dans une petite ville [v] de 8000 habitants.

Rattaché à une cuisine centrale, qui fournit également certains collèges et lycées proches, le service de restauration actuel (dispensé dans des locaux communs à plusieurs établissements) ne donne pas entière satisfaction.

La qualité de la nourriture n'est pas en cause, ce sont les besoins spécifiques des très jeunes enfants qui ne sont pas pris en compte. Un certain nombre de critiques circulent au sujet de la demi-pension, « *la cantoché* », qui ont attiré l'attention des responsables communaux. Un premier examen a montré que les niveaux sonores constatés à la cantine se situent régulièrement dans la fourchette de 95 à 107 décibels (à titre de comparaison, un marteau piqueur en fonctionnement produit un volume sonore de 100 à 110 décibels) ; de plus le taux de fidélisation est faible, la fréquentation des enfants étant très irrégulière, signe vraisemblable d'insatisfaction.

Le conseil municipal envisage de remettre en activité une ancienne cantine autonome qui serait réservée aux enfants des écoles primaires et maternelles. Il s'agirait de se dégager des contraintes extérieures pour trouver des réponses aux dysfonctionnements actuels.

L'objectif est triple :

- profiter de la réorganisation pour mieux prendre en compte les besoins à satisfaire,
- développer la fréquentation,
- améliorer le service restauration dans un sens plus éducatif.

Quinze classes sont concernées, 5 en école maternelle et 10 en primaire. L'effectif par classe est de 25 élèves en moyenne, dont la moitié environ mangent à la cantine. La situation démographique de la commune ne permet pas d'envisager d'évolution notable. Les évolutions dans l'usage de la cantine ne résulteraient que des changements de mode de vie et/ou des modifications de comportement des parents liées à l'amélioration quantitative de la cantine.

Mlle. J-C conseillère municipale déléguée à l'enseignement, est chargée de faire avancer le projet. Elle vous apporte un ensemble de renseignements complémentaires, que vous trouverez ci-joints dans les annexes, et vous confie un certain nombre de travaux.

BTS ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE		Session 2004
Economie et gestion appliquées à la profession		ESEGAP
Coefficient : 2	Durée : 2h30 heures	Page : 2/8

PREMIERE PARTIE : RECHERCHE DES BESOINS

Les responsables de la commune souhaitent disposer d'informations complémentaires.
Mlle J-C. considère qu'une enquête doit être réalisée auprès des parents.

TRAVAIL A FAIRE :

Rédigez une note structurée destinée à Melle J-C permettant de :

- Préciser l'objet et les points principaux de l'étude à mener.
- Proposer la démarche à suivre et les moyens à mobiliser pour obtenir les informations attendues.

DEUXIEME PARTIE : ETUDE FINANCIERE

La Municipalité ne souhaite pas augmenter le prix du repas payé par les familles. Elle souhaite néanmoins équilibrer le budget de cette activité.

Vous êtes consulté(e) à ce sujet.

TRAVAIL A FAIRE :

A partir des données de l'annexe II

1. Déterminez le montant total acquitté par les familles qui permettrait d'obtenir l'équilibre financier (seuil de rentabilité).
2. Déterminez le nombre d'enfants que doit accueillir régulièrement la cantine pour atteindre cet objectif. Exprimez en pourcentage, l'évolution attendue de la fréquentation de la cantine par rapport à la situation actuelle. Qu'en concluez-vous ?
3. Montrez les avantages et inconvénients d'une tarification basée sur un prix unique.

BTS ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE	Session 2004
Economie et gestion appliquées à la profession	ESEGAP
Coefficient : 2	Durée : 2h30 heures
	Page : 3/8

A — Le service public de la Restauration Scolaire

[...] la Restauration Scolaire est un service public subventionné : lorsque les enfants fréquentent l'école publique, aucune famille n'en paye le coût complet. Aucune famille n'a d'ailleurs l'obligation d'utiliser ce service. S'agissant d'un service public qui a une incidence sur la santé des enfants, il se doit d'être irréprochable en matière de sécurité alimentaire, de qualité organoleptique et d'équilibre alimentaire.

On peut le constater aisément : les choix que fait une municipalité en matière de Restauration Scolaire sont politiques.

Par le biais des tarifs que la municipalité fixe librement, elle agit sur la fréquentation des restaurants scolaires : ces tarifs peuvent être très incitatifs, ils peuvent également être dissuasifs... Ils peuvent être dissuasifs pour les familles les plus aisées et incitatifs pour les plus défavorisées... Certaines communes pratiquent également le tarif unique considérant que la Restauration Scolaire est comme les transports en commun ou la piscine municipale où tous les usagers payent le même prix, sachant de toutes façons que le service public de la restauration est globalement subventionné. D'autres communes, la majorité, ont établi une grille tarifaire qui fait varier les tarifs en fonction du quotient familial.

Il y a dans cette option-ci un premier choix politique :

B — L'avenir de la Restauration Municipale

[...] Revenons à la Restauration Scolaire municipale : les années à venir seront celles de la gestion rationnelle de ce service public et simultanément de l'amélioration de la qualité : faire mieux avec les mêmes moyens (ou même en réduisant les moyens dans les cas encore nombreux où ils peuvent l'être) par une

La participation des familles aux dépenses du service public de la Restauration Scolaire doit-elle être proportionnelle à leurs revenus ?

Est-il normal qu'une famille où les deux parents qui travaillent peuvent difficilement rentrer préparer un déjeuner, paye les tarifs les plus élevés ?

Comment concilier l'égalité, l'encouragement au travail ? la parité ? l'aide aux plus défavorisés ? la justice fiscale ? etc. Le taux d'activité féminine est donc un facteur d'influence sur la fréquentation de la Restauration Scolaire mais cette activité féminine agit à son tour sur les tarifs qui déterminent la fréquentation.

[...] Il n'y a en même temps aucune raison de ne pas faciliter l'accès des restaurants scolaires aux enfants dont un des parents ne travaille pas... Tout cela dépend de l'approche des parents qui sont les premiers éducateurs de leurs enfants. S'ils considèrent que l'enfant s'épanouit mieux en rentrant chez lui à midi, ils trouveront la solution pour cela. S'ils considèrent que le repas en collectivité est un apprentissage à la vie sociale, au partage, à l'éveil à la bonne alimentation, ils inscriront leur enfant au restaurant scolaire.

Le rôle d'une municipalité est de faciliter le choix des familles et de fournir à celles qui optent pour le service public la meilleure prestation "Accueil-Alimentation".

modernisation des techniques. Au niveau local, en effet, le citoyen est demandeur de plus en plus de prestations sans accepter de payer plus d'impôts. [...] Les élus locaux doivent donc pour répondre à toutes ces demandes, mieux gérer mais aussi informer et faire participer

BTS ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE		Session 2004
Economie et gestion appliquées à la profession		ESEGAP
Coefficient : 2	Durée : 2h30 heures	Page : 4/8

leurs administrés aux choix que, eux élus, ont à prendre, aux arbitrages obligatoires à opérer. Par exemple, depuis que les quotidiens et hebdomadaires traitent de la Restauration Scolaire, on a vu fleurir des raccourcis injustes par rapport à l'effort important que font les communes dans ce domaine : l'écrasante majorité des parents ignore le coût réel de la Restauration Scolaire. Qui a informé les familles qu'un repas payé 2,30 à 3 euros pour un enfant en maternelle revient en réalité 5,35 parfois 6 euros et plus ?

[...] Afin de réorganiser cette fonction restauration dans les communes il sera sans doute nécessaire de considérer qu'elle est constituée de deux grandes sous-fonctions :

- Les achats, la fabrication des repas, la livraison de ces repas à leur point de consommation.
- Le service des repas, leur distribution à table ou en self-service, l'accueil des enfants, la gestion du temps du repas (qu'on appelle encore "surveillance" ou "animation").

La 1^{ère} sous-fonction de Fabrication du produit repas est de plus en plus technique,

normée, uniforme au sens des méthodes de fabrication même si les menus et l'utilisation des denrées peuvent varier au gré du budget qu'on y consacre : cette sous-fonction doit être le plus centralisée possible [...] car c'est le seul moyen de produire dans de bonnes conditions et à des coûts intéressants, des produits dont on maîtrise la qualité. [...]

La 2^{ème} sous-fonction est personnalisable. Elle a une charge éducative évidente et peut varier d'une ville à l'autre : il faudra par exemple remettre en cause le clivage femmes de service / surveillants et s'occuper enfin sérieusement de requalifier le temps du repas grâce à un vrai échange avec un adulte, autour de sujets qui retiennent l'intérêt des enfants, pour qu'ils prennent le temps de déguster, de mastiquer, de se reposer et de se "recréer" au lieu d'avaler un repas servi à la hâte... expédié en 1/4 d'heure dans le brouhaha et débarrassé comme à la "cantoche". Le plus biologique et le plus naturel des aliments ne peut se déguster que dans le calme et la quiétude, pas dans le bruit et la bousculade. Telle sera la responsabilité majeure des communes.

C — Soigner la qualité du temps de repas, le cadre, l'ambiance, l'environnement

Apporter un soin particulier et la vigilance nécessaire à la sélection des produits alimentaires est indispensable mais non suffisant pour constituer une prestation de service de qualité.

Les municipalités sont aussi en charge du temps de repas et du mode de service et de consommation de ce repas. Si des efforts importants ont été faits pour égayer le mobilier, le rendre moins sonore, plus ergonomique, le mettre à la taille des enfants (en particulier de maternelle), si les sociétés de restauration ont développé des concepts globaux de service, si des self-service pour les plus grands ont vu le jour, autant d'éléments qui montrent les progrès considérables accomplis en 10 ans par les municipalités, il demeure un problème quasi général que l'on constate chaque fois qu'on visite dans les villes les restaurants d'enfants,

c'est le contenu et la qualité du temps du repas. Il n'est pas normal que les enfants déjeunent dans le bruit. Il n'est pas normal que lorsqu'ils arrivent à table, l'eau, le pain et le hors-d'œuvre soient déjà servis... Il n'est pas normal que les "surveillants" ou "animateurs" soient amenés à crier plus fort que les enfants pour faire régner un calme tout relatif...

Il se pose un problème majeur auquel il faudra apporter une réponse : le repas n'est pas une formalité, il ne doit pas être un moment de stress pour certains enfants. C'est un temps de calme, de repos, de convivialité, de partage, d'échange paisible avec un adulte ou même avec les "copains". Pourquoi ne pas envisager d'annoncer le menu aux enfants oralement ? De leur expliquer d'où vient la viande qui leur est servie et comment elle a été préparée en cuisine ? La culture, les racines, le terroir se

BTS ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE		Session 2004
Economie et gestion appliquées à la profession		ESEGAP
Coefficient : 2	Durée : 2h30 heures	Page : 5/8

transmettent aussi comme cela, il faut les expliquer les commenter, les mettre en valeur... Parler des légumes, de leur origine, de leur consistance : qu'est-ce qu'une courgette, un artichaut ? [...]

Un des plus importants défis qui se présentent aux municipalités demeure le "traitement" du temps de repas et le contenu éducatif et récréatif qu'on y met. Dans toutes les municipalités, quelle que soit leur taille, le coût du personnel de "surveillance" varie entre 0,50 et 0,60 euros au repas. Une municipalité qui sert 100.000 repas consacre donc au moins 50.000 euros à rétribuer ici des étudiants, là des instituteurs ou des mères de familles pour être présents au moment du repas sans leur fixer une mission précise, la plupart du temps.

Nous pensons donc qu'il serait temps de remettre en cause cet état de fait en repensant le

D — Veiller à la satisfaction

[...] Les crises alimentaires successives qu'a connues la France, les débats parfois tronqués sur la "malbouffe", la vulgarisation maladroite et les informations parcellaires ont installé un climat de méfiance, par exemple de la part des parents, méfiance de principe provenant sans doute d'une méconnaissance de leur restauration scolaire particulière.

[...] La restauration scolaire se particularise [...] du secteur privé : le service public, par nature, ne cherche pas à attirer plus de clients que la commune voisine. Certes les services de restauration scolaire doivent être à l'écoute de leurs convives et répondre au mieux à leurs attentes. Ils peuvent chercher à savoir pourquoi certaines familles ne veulent pas l'utiliser.

[...] En restauration scolaire, il est très peu significatif de recueillir l'avis des enfants qui auraient tendance à ne réclamer que ce qu'ils

rôle complet de l'adulte présent lors du repas, qu'il soit personnel de service ou "surveillant / animateur".

Il faut voir la réalité en face même si la question est difficile et nécessite une grande concertation multipartite. Au regard des sommes investies par les municipalités pour concevoir et réaliser des salles à manger agréables (ce qui plaît beaucoup aux parents-électeurs qui les visitent), ce changement de cadre de repas n'a pas été accompagné d'un changement dans la qualité du temps du repas : même si on s'est efforcé d'en faire un restaurant d'enfants, il est souvent resté cantine et dans son mode de fonctionnement (la manière dont le service est pratiqué) et dans la perception que les enfants ont du lieu et du temps qu'ils y passent.

aiment manger, le but étant exactement l'inverse en matière d'éducation nutritionnelle et de santé publique. Ne pas considérer comme un outil fiable une enquête de satisfaction auprès des enfants, ne signifie pas qu'il ne faille pas les intéresser, les impliquer dans la restauration scolaire, leur faire déguster, apprécier, parfois choisir certains plats de fête...

La collaboration entre l'école et la restauration scolaire doit être recherchée pour que l'initiation au goût, à la nutrition, à l'hygiène alimentaire passe par des procédés ludiques et pratiques.

Les enquêtes qualité auprès des parents seraient envisageables sous certaines conditions requises pour obtenir la plus grande objectivité.

L'information que leur donnent les enfants est variable, aléatoire et invérifiable.

BTS ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE	Session 2004
Economie et gestion appliquées à la profession	ESEGAP
Coefficient : 2	Durée : 2h30 heures
	Page : 6/8

Annexe II Données relatives à l'étude financière de la rénovation de la cantine scolaire

Par convention, « Année scolaire N » désignera l'année scolaire en cours (avant rénovation) ;
« Année scolaire N+1 » l'année de mise en œuvre du projet de cuisine autonome.

II.1 Données relatives au budget de la cantine rattachée à la cuisine centrale :

<i>(Situation avant rénovation. Année N)</i>	Ecole maternelle	Ecole primaire
Nombre d'enfants scolarisés	125	250
Fréquentation journalière moyenne de la cantine	60	135
Prix payés par les familles	2,70 €	2,70 €

BUDGET Année N

Dépenses		Ressources	
Prix facturé par la cuisine centrale	152 250	Prix payé par les familles	73 710
		Subvention municipale	78 540
Total	152 250	Total	152 250

II.2 Renseignements complémentaires

L'année scolaire comporte 35 semaines (vacances déduites). Les enfants mangent à la cantine les lundis, mardis, jeudis et vendredis.

La Municipalité envisage de maintenir le même montant de subvention.

La subvention doit être considérée comme un produit fixe.

BTS ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE	Session 2004
Economie et gestion appliquées à la profession	ESEGAP
Coefficient : 2	Durée : 2h30 heures
	Page : 7/8

II.3 Tableau de répartition des charges relatives au fonctionnement de la cuisine autonome :

(Données calculées pour un niveau de fréquentation inchangé en année N+1)

Charges annuelles prévisionnelles Année scolaire N+1	Total	Charges variables (%)	Charges fixes (%)
Coût des denrées	40 200	100	-
Frais de personnel administratif	8 900	-	100
Autres frais généraux	2 950	-	100
Frais de personnel de cuisine	29 000	10	90
Entretien et maintenance	5 750	12	88
Fluides (eau, gaz, électricité)	4 950	100	-
Amortissements	35 800	-	100
Frais de personnel de surveillance	21 400	5	95
Autres charges	6 100	100	-