

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

BTS ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE

FOYER « LES RHODODENDRONS » CORRIGÉ

Partie 1 - Elaboration de l'offre de service (16 points)

1.1 Déterminer le coût total unitaire du service de repas porté à domicile en justifiant vos calculs (5 points).

Calcul pour une semaine

	Coût unitaire	Quantité	Montant
Charges variables			
Aliments	3,3	72	237,6
Boissons	0,6	72	43,2
Énergie	0,5	72	36,0
Eau	0,3	72	21,6
conteneurs	0,1	72	7,2
Charges fixes			
Véhicule réfrigéré			40
Prorata du cuisinier	20 % de 490		98
Emploi aidé			160
Total	8,94	72	643,60

Le coût de revient unitaire est de 8,94 €.

1.2 Proposez, en les justifiant, les différentes actions de communication, qu'il vous semblerait nécessaire de mettre en place pour faire connaître ce nouveau service. (5 points).

1. Réaliser un publipostage (enveloppe porteuse, lettre, proposition de repas illustrée dans un petit dépliant) adressé à toutes les personnes de plus de 60 ans de la commune. Penser aux communes limitrophes. Avantage : le courrier atteindra le cœur de cible. Inconvénient : le coût.
2. Distribuer un prospectus (informations sur le service + propositions de repas illustrées + tarif et horaires de distribution + modalités d'inscription) aux habitants de la commune. Solution exhaustive mais coûteuse.
3. Réaliser un affichage à la résidence – foyer, à la mairie, au Conseil général, au CCAS, chez les principaux commerçants, les médecins, les pharmacies, les centres médico-sociaux, et dans les associations pour personnes âgées. Solution peu coûteuse mais la diffusion de l'information basée sur le bouche à oreille sera plus longue.
4. Mettre une annonce dans le journal local pendant une semaine (avec informations sur le service + propositions de repas illustrées + tarif et horaires de distribution + modalités d'inscription). Avantage : très visible. Inconvénient : coût + délais de réservation.

5. Organiser une réunion d'information au foyer pour présenter l'opération, répondre aux questions et éventuellement rassurer (montrer la fabrication).

1.3 Appréciez la cohérence des choix de la municipalité quant au service de portage de repas et proposez les critères permettant d'en assurer le suivi (6 points).

Le prix

Le coût de revient du service est inférieur au prix maximum acceptable fixé par le CCAS (10 €) : le service est donc réalisable.

Le service rendu

Il correspond aux attentes exprimées par les personnes âgées (entrée, plat, dessert et boisson en liaison froide).

Il faudra effectuer régulièrement des enquêtes de satisfaction pour vérifier :

- Le nombre de repas servis par semaine ;
- Le nombre d'utilisateurs du service ;
- Pourcentage d'utilisateurs satisfaits de la quantité, la qualité et la diversité des repas fournis ;
- Etc.

La distribution

La livraison trois fois par semaine d'un repas froid permet le maintien des personnes âgées à domicile.

Il faudra effectuer régulièrement des enquêtes de satisfaction pour vérifier si la régularité des livraisons, les horaires de la distribution des repas, la disponibilité / l'amabilité du livreur, etc. correspondent aux attentes des utilisateurs.

La communication

Il faudra effectuer régulièrement des enquêtes de satisfaction pour vérifier l'impact des actions de communication choisies sur la notoriété du service, sur l'augmentation du nombre d'utilisateurs, du nombre de repas livrés, etc.

Remarque aux correcteurs : valoriser les candidats qui ont distingué l'évaluation de sa pertinence et l'évaluation de sa réussite.

Partie 2 - Gestion du personnel (24 points)

2.1 Relever et expliquer les difficultés des personnes au chômage pour trouver un emploi (5 points).

Profil type du chômeur : Jeune (15 – 29 ans), de sexe féminin, sans diplôme, catégorie « ouvrier », et sans activité professionnelle depuis longtemps.

Explications :

- Jeune : peu d'expérience
- Femme : discrimination par les entreprises qui soupçonnent le peu de disponibilité et de mobilité
- Sans diplôme et catégorie « ouvrier » : absence ou faiblesse de qualification
- Nationalité : discrimination par les entreprises qui anticipent d'éventuelles difficultés liées à la langue, aux compétences et au diplôme.
- Chômeur de longue durée : problème de perte de compétence et donc d'employabilité.

2.2 Elaborer la grille d'évaluation des compétences associées au profil de poste créé (6 points).

BTS ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE		Session 2007
Economie et Gestion appliquées à la profession <i>Corrigé</i>	Code : ESEGAP bis	Page : 2/4

Éléments de forme : nom – prénom – âge – titre - présentation en tableau – graduation des critères - appréciation globale.

Eléments de fond :

Le (la) candidat(e) devra identifier différents types de compétence tels que, par exemple :

Compétences techniques (conservation et hygiène des aliments, hygiène des locaux, brevet de secourisme, permis B, expérience dans le secteur, etc.)

Compétences relationnelles (ouverture d'esprit, affabilité, sens du contact, qualité de la communication, empathie, niveau de langage adapté, etc.)

Compétences organisationnelles (élaboration et gestion d'un planning, ponctualité, autonomie, prise d'initiative, etc.)

Remarque aux correcteurs : apprécier tout élément pertinent.

2.3 Comparer le public visé par le recrutement et les compétences du poste à pourvoir et en conclure quant à l'intérêt pour le président du CCAS de recourir à un emploi aidé (6 points).

Le public des emplois aidés a pour caractéristique première une absence de diplôme ou un diplôme inadapté au marché du travail. Cela s'ajoute fréquemment à un manque d'expérience. Ainsi, ces personnes sont peu ou pas employables dans le secteur marchand.

D'après la grille de compétences élaborée par le CCAS, il apparaît que ce poste exige beaucoup de qualités. Il est donc impératif d'envisager un accompagnement du nouvel embauché afin de développer ses compétences ce que permet le cadre des contrats en emploi aidé d'autant plus qu'il existe des aides financières pour intégrer ce public.

Il y a une ambiguïté entre la logique économique et la logique sociale pour ce type d'emploi, en partie levée par les incitations financières.

Le président du CCAS recourt à un emploi aidé car ce cadre juridique de travail correspond à la vocation sociale, prédominant sur la vision économique de l'emploi, du CCAS.

2.4 Analyser la pertinence et les limites de la politique des emplois aidés dans la lutte contre le chômage (7 points).

La notion d'emploi aidé

Un contrat aidé est un contrat pour lequel l'employeur bénéficie d'aides de l'Etat, le principe étant de diminuer, pour l'employeur, le coût du travail par des aides directes ou indirectes. Ces emplois aidés sont, en général, réservés à des personnes en difficulté sur le marché du travail. Ils peuvent relever du secteur marchand (c'est le cas par exemple des contrats "initiative emploi") ou du secteur non marchand (par exemple contrats "accompagnement dans l'emploi").

Les avantages et les inconvénients de ce type d'emploi

Pour le bénéficiaire :

Avantages : il (re)trouve un emploi qui lui permet de se réinsérer dans la vie active et/ou de se qualifier (importance des formations). Des études récentes (DARES, fev 2005) montrent que les parcours en emplois aidés débouchent sur un emploi non aidé : pour la plupart en CDI lorsque le contrat aidé avait été effectué dans le secteur marchand.

Inconvénient : si l'emploi aidé avait été effectué dans le secteur non marchand, il ne débouche pas sur un emploi stable et rémunérateur.

Pour l'employeur :

Avantages : il bénéficie d'un allègement de charges sociales ou d'une participation à la rémunération ce qui diminue le coût du travail et ce qui l'incite à employer un public en difficulté et peu formé.

Inconvénients : risque d'un personnel peu intégré, peu motivé et pour lequel il est difficile d'élever le niveau de compétence.

Pour l'Etat :

Avantages : ce système permet de faire baisser le chômage et d'insérer un public en grande difficulté (jeunes sans qualifications, seniors, allocataires du RMI, chômeurs de longue durée).

Inconvénients : ce système est financé par le budget de l'Etat.