

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE

ORGANISATION TECHNIQUE DE LA VIE QUOTIDIENNE DANS UN SERVICE, UN ÉTABLISSEMENT - E2

CORRIGÉ

SESSION 2024

Durée : 4h00

Coefficient : 5

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2024
E2 – Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, un établissement	Code : 24ESE2OTVQ	Page : 1/8

Note aux évaluateurs de l'épreuve E2

L'évaluation de cette épreuve est basée sur le principe d'une évaluation par compétence.

Chaque consigne permet d'évaluer une compétence par l'évaluation d'un ou plusieurs indicateurs de compétence selon 4 niveaux de maîtrise (très insuffisant, insuffisant, acceptable, maîtrisé). Pour chaque consigne, l'évaluation conduit le correcteur à positionner la production du candidat dans l'intervalle correspondant au niveau de maîtrise acquis. La notation s'effectue dans un second temps en respectant l'intervalle de points du niveau de maîtrise.

Pour chaque consigne, des éléments de correction précis sont indiqués pour le niveau de maîtrise « acceptable ». Ces éléments correspondent au minimum requis pour l'acquisition du « geste professionnel ». Les attendus des autres niveaux sont rédigés par comparaison avec ce niveau. Le niveau insuffisant témoigne d'une acquisition incomplète de ce geste professionnel, le niveau maîtrisé d'une acquisition complète et assurée pour un diplôme de niveau 5.

Pour chacun des niveaux de maîtrise, un intervalle de notes est proposé permettant d'affiner la notation. Ces intervalles n'existent pas systématiquement pour toutes les consignes. Il peut donc n'être proposé quelquefois qu'une note pour un niveau de maîtrise.

La prise en compte de la qualité de l'expression écrite dans la notation s'effectue sur une question identifiée dans les éléments de correction, qui conduit à une action rédactionnelle suffisante pour une telle évaluation. La prise en compte de la qualité de l'expression écrite permet de maintenir la note à la question identifiée ou de soustraire, si l'expression écrite et la syntaxe sont défaillantes, 2 points à cette question (soit un point sur 20 à la copie du candidat). Cette opération s'effectue lorsqu'un nombre conséquent de fautes d'orthographe et de grammaire ainsi qu'une syntaxe et une expression gênent fortement la lecture et la compréhension.

Une partie convenablement rédigée, avec quelques fautes d'orthographe uniquement ou quelques maladresses n'amène pas à soustraire un point à cette question.

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2024
E2 – Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, un établissement	Code : 24ESE2OTVQ	Page : 2/8

Correction de l'épreuve E2 du BTS ESF

Compétence et indicateur de compétence	Consigne/question	Finalité de la consigne/question	Niveau de maitrise des indicateurs de la compétence			
			Très insuffisant	Insuffisant	Acceptable	Maîtrisé
Partie 1 - Une nouvelle offre de logement						
C.2.6. Participer à la gestion des locations et de l’hébergement. <i>Contribution au respect des procédures.</i>	Question 1.1. Rédiger l'offre détaillée de location de ce logement. <u>Évaluation de la qualité de l’expression écrite sur cette consigne</u>	Actualisation de l'offre de logement = rédaction complète et rigoureuse du descriptif du bien loué.	Plusieurs éléments attendus manquent ou sont inexacts.	Un des éléments attendus manque / les éléments sont présents mais imprécis, mal formulés.	Les éléments attendus sont présentés de façon précise : - conditions d'accès : public cible (16-30 ans) ; - type de logement (studio meublé) / surface totale ; - aspects financiers (montant de la redevance mensuelle / CC / montant du dépôt de garantie).	Les éléments attendus au niveau Acceptable sont présents ET formulés de façon professionnelle : - un descriptif du logement (non exhaustif) ; - des particularités (blanchisserie, animation, salle de sport...) ; - des aspects réglementaires (durée du contrat, durée du préavis).
	Points : 4					
C.2.5. Participer à la logistique administrative et comptable du service, de la structure. <i>Suivi, mise à jour, classement et archivage des documents administratifs cohérents avec le fonctionnement du service.</i>	Question 1.2. Formuler une explication claire de ces termes.	Maîtrise de termes liés aux rapports locatifs : - dépôt de garantie ; - états des lieux ; - délais de préavis.	Les explications sont absentes ou fausses.	Un des termes est absent ou inexact et/ou les explications sont correctes mais imprécises.	Les 3 termes sont correctement expliqués.	Les explications sont précises et contextualisées (adaptées au public et à la structure).
	Points : 2					

Compétence et indicateur de compétence	Consigne/question	Finalité de la consigne/question	Niveau de maîtrise des indicateurs de la compétence			
			Très insuffisant	Insuffisant	Acceptable	Maîtrisé
C.2.5. Participer à la logistique administrative et comptable du service, de la structure. <i>Contribution à la réalisation et au suivi du financement d'un projet ou d'une action.</i>	Question 1.3. Déterminer le nombre minimal de logements devant être occupés à l'année pour assurer la rentabilité de l'activité.	Appréciation de la rentabilité du service de location de logements à partir des données budgétaires.	Non traité.	Simple comparaison des charges et des produits sans exploitation de la variabilité des charges.	Démarche cohérente mais calculs faux. Mise en évidence de la variabilité des charges. Élaboration correcte (non exigée) du compte de résultat différentiel.	Démarche cohérente et résultat juste. Détermination du seuil de rentabilité en quantité (nombre de logements = 21). Interprétation correcte.
	Points : 6		0	1 à 2	3 à 4	5 à 6
C.2.3. Assurer une veille de l'état des espaces de vie, des équipements. <i>Étude de l'aménagement de l'espace et de son adaptation au public et à l'usage.</i>	Question 1.4. Conduire une analyse critique de ce logement.	Mise en évidence de l'inaccessibilité du logement proposé.	L'analyse n'est pas réalisée. Les propositions d'aménagements sont fausses ou irréalistes (ex : travaux de démolition ou d'agrandissement).	La majorité des adaptations d'implantation de mobiliers sont mentionnées et justifiées, sauf pour le débatement à gauche de WC qui rend le logement inaccessible, arrivant à une conclusion fausse (logement accessible).	Formulation d'une inaccessibilité du logement mais avec un raisonnement partiel.	L'analyse critique est complète et précise : elle s'appuie sur des termes techniques, des dimensions et les normes en vigueur (réglementation accessibilité et location meublée).
	Points : 6		0 à 1	1,5 à 2,5	3 à 4,5	5 à 6

Compétence et indicateur de compétence	Consigne/question	Finalité de la consigne/question	Niveau de maitrise des indicateurs de la compétence			
			Très insuffisant	Insuffisant	Acceptable	Maîtrisé
Partie 2 - Une nouvelle offre de restauration collective						
C.2.4. Assurer la qualité du service rendu. <i>Respect des procédures et des protocoles.</i>	Question 2.1. Expliquer cette procédure aux agents.	Explicitation de la liaison froide.	Une paraphrase de l'ANNEXE 6 ou pas de réponse.	Procédure partielle. Justification incomplète.	Procédure complète - Réception des plats à 3°C ; - Stockage à 3°C ; - Remise en T° : passage à 63°C en moins d'1h ; - Service à 63°C min. Justification des températures et des temps par une mise en relation avec le risque microbiologique (arrêt du développement des MO).	- Justification du risque microbiologique associé à la fourchette thermique et/ou le temps considérés (En moins de 2h ou 1h = phase de latence de la croissance bactérienne lors du refroidissement ou de la remise en T°, +3°C = température d'arrêt de la multiplication MO + 63°C= T° de destruction des MO).
	Points : 6		0 à 0,5	1 à 2,5	3 à 5	5,5 à 6

Compétence et indicateur de compétence	Consigne/question	Finalité de la consigne/question	Niveau de maîtrise des indicateurs de la compétence			
			Très insuffisant	Insuffisant	Acceptable	Maîtrisé
C.2.4. Assurer la qualité du service rendu. <i>Proposition d'actions correctives.</i>	Question 2.2. Présenter les arguments en faveur de cette nouvelle formule de menus.	Un argumentaire qui s'appuie sur les informations apportées par l'ANNEXE 7 faisant état d'un constat et de justifications.	Une réponse ne faisant aucune référence au constat attendu.	Une simple citation du constat (menus à choix multiple ou choix pour chaque plat) sans justification.	- Constat : des choix pour chaque plat. 2 justifications. - JUSTIFICATION 1 : en fonction des appétences (dimension organoleptique) et régimes des convives. - JUSTIFICATION 2 : facilité à assurer la couverture nutritionnelle ou équilibre du repas.	- Constat : des choix pour chaque plat. 3 justifications. JUSTIFICATION 3 : évite la monotonie.
	Points : 4		0	0,5 à 1,5	2 à 3,5	4

Compétence et indicateur de compétence	Consigne/question	Finalité de la consigne/question	Niveau de maitrise des indicateurs de la compétence			
			Très insuffisant	Insuffisant	Acceptable	Maîtrisé
Partie 3 - Adaptation des compétences des agents polyvalents						
C2.2. Gérer les produits, les matériels, les équipements. <i>Organisation efficiente des commandes (planification, coût de passation, stock de sécurité)</i>	Question 3. Présenter ces deux points de l'intervention à venir.	Production d'éléments à l'attention des agents polyvalents pour les opérations de passation de commandes et de gestion des entrées - sorties des produits.	L'importance du suivi de stock de produits n'est pas exprimée.	Le rôle joué par le stock d'alerte n'est pas expliqué.	Explication de la relation Stock minimal- Stock de sécurité - Stock d'alerte.	Exploitation des données d'entrées - sorties de l'ANNEXE pour illustrer l'explication.
			0	0,5	1 à 1,5	2
			Non traitée ou incohérent.	Un élément permettant de décrire la méthode CUMP (ou CMUP).	Deux ou trois éléments permettant de décrire la méthode CUMP (ou CMUP).	Quatre éléments permettant de décrire la méthode CUMP (ou CMUP).
	Points : 4	0	0,5	1 à 1,5	2	
Partie 4 - Dispositif de traitement de l'eau						
C.2.3. Assurer une veille de l'état des espaces de vie, des équipements. <i>Repérage des dysfonctionnements, des dégradations et non-conformités des locaux, des équipements.</i>	Question 4.1. Présenter le principe de fonctionnement de l'adoucisseur.	Présentation du principe de l'adoucisseur. Identification du caractère dure de l'eau. Explications précises.	La présentation est absente ou fausse (exemple : eau de « meilleure qualité » / « meilleure pour la santé » / potable /...).	La présentation est non étayée (exemple « adoucisseur » = « eau moins dure »).	La présentation s'appuie sur une explication simple du fonctionnement de l'adoucisseur : la réduction de la concentration en ions calcium = baisse de la dureté.	Une explication précise faisant notamment référence à des connaissances de chimie (ex. permutation ionique sur la résine).
			0	1 à 1,5	2 à 3	3,5 à 4

Compétence et indicateur de compétence	Consigne/question	Finalité de la consigne/question	Niveau de maîtrise des indicateurs de la compétence			
			Très insuffisant	Insuffisant	Acceptable	Maîtrisé
C.2.3. Assurer une veille de l'état des espaces de vie, des équipements. <i>Déclenchement des actions correctives en réponse aux dysfonctionnements repérés et prenant en compte le contexte d'utilisation des équipements ou de l'espace (réparation, rénovation, remplacement, aménagement ou formation des utilisateurs).</i>	Question 4.2. Justifier en quoi cet équipement va permettre de répondre aux retours de l'enquête menée en 2022.	Justification pertinente de la proposition de mise en place de l'adoucisseur d'eau. Relation de causalité avec les effets constatés par les résidents.	Aucune référence au caractère de la dureté de l'eau. Seuls les remarques sont évoqués et mauvais liens établis (moisissures et dureté).	La démarche est incomplète / superficielle (pas d'utilisation de l'annexe) ou pas de références aux remarques.	Le lien est correctement établi entre l'ANNEXE 9 présentant la qualité de l'eau (« eau dure ») / et les effets d'une eau dure (remarques observées).	Mobilisation de vocabulaire et explications scientifiques (perte de pouvoir moussant des détergents / précipité de tartre / perte de rendement des équipements électriques).
	Points : 4		0 à 0,5	1 à 1,5	2 à 3	3,5 à 4