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 :
www.formav.co/explorer

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.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

E3 – GESTION

CORRIGÉ – CCAS Albertville

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Session 2011

Éléments indicatifs de corrigé et barème national

DOCUMENT CONFIDENTIEL
AUCUNE DIFFUSION AUTORISÉE
A L'EXCEPTION DES CORRECTEURS

DOSSIER 1 – ANALYSE STATISTIQUE

Travail à faire :

1.1. A partir de **l'annexe 1,** présentez dans un tableau les données en faisant apparaitre les effectifs et les fréquences.

1.2. Précisez le mode et l'étendue de la série statistique.

1.3. Calculez la moyenne et l'écart type de la série statistique en présentant vos calculs dans un tableau. Commentez brièvement vos résultats.

1.4. Expliquez quel type de graphique serait approprié pour représenter la série statistique.

1.5. Calculez, à partir de **l'annexe 2**, le taux d'évolution des données entre 2000 et 2010 pour les tranches d'âge à partir de 40 ans.

1.1. (5 points)

	effectif	Fréquence
[0-19[	4483.9	24
[20-39[	5044.4	27
[40-59[	4857.6	26
[60-74[	2615.6	14
[75- 99[	1681.5	9
	18683	100

1.2 . (2 points)

Classe modale : [20-39[puisque c'est la classe qui contient la valeur la plus élevée. Accepter le mode (29,5).

Étendue : 99-0 = 99 ans

1.3. (13 points)

a) Moyenne (pondérée) : (Σxini)/Ni

Soit 753393,75/18683 = 40,32

	xi	ni	xini
[0-19[	9,5	4483,9	42597,05
[20-39[	29,5	5044,4	148809,8
[40-59[	49,5	4857,6	240451,2
[60-74[	67	2615,6	175245,2
[75- 99[	87	1681,5	146290,5
		18683	753393,75

b) Pour calculer l'écart type, il faut calculer la variance :

$V(X) = \frac{n_1(x_1 - \bar{x})^2 + n_2(x_2 - \bar{x})^2 + ... + n_k(x_k - \bar{x})^2}{N}$ où *N* est l'effectif total ;

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

	xi	ni	xini	xi-moy	(xi-moy)2	ni(xi-moy)2
[0-19[	9,5	4483,9	42597,05	-30,82	949,9	4259132,9
[20-39[	29,5	5044,4	148809,8	-10,82	117,1	590560,0
[40-59[	49,5	4857,6	240451,2	9,18	84,3	409361,6
[60-74[	67	2615,6	175245,2	26,68	711,8	1861842,7
[75- 99[	87	1681,5	146290,5	46,68	2179,0	3664026,2
		18683	753393,75		4042,1	10784923,3

Soit 10 784 923,3 / 18 683 = 577,26

L'écart type est la racine carrée de la variance.

$s = \sqrt{V(X)}$ = 24.02

c) Commentaire des résultats

- La moyenne d'âge à Albertville est d'environ 40 ans et 4 mois.
- L'écart type autour de la moyenne est donc de 24 ans soit environ 16 ans - 64 ans.

1.4. (2 points)

Variable quantitative continue : l'histogramme est le type de graphique approprié.

1.5. (3 points)

	2000	2010	Taux d'évolution
[40-59[	4216	4857.6	15.2%
[60-74[	2348	2615.6	11.4%
[75-99[	1425	1681.5	18%

Base Nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

DOSSIER 2 – ÉLABORATION BUDGÉTAIRE

Travail à faire :

2.1. A l'aide de **l'annexe 4**, établissez le compte administratif au 31/12/2010 **en complétant l'annexe 3**. (Les dépenses d'investissement étant inexistantes, vous réalisez le compte administratif pour les dépenses de fonctionnement uniquement),

2.2. A l'aide **des annexes 4 et 5**, réalisez le budget primitif (prévisionnel) du CCAS pour l'année 2011 en déterminant le montant de la subvention. Pour cela, vous compléterez **l'annexe 3**.

2.3. Analysez en quelques lignes vos résultats

2.1. Élaboration du compte administratif (dépenses de fonctionnement uniquement).

compte administratif 2010 (8 points)

Dépenses de fonctionnement	Montants
Rémunération du personnel	600 900
Cotisations - charges de personnel	270 000
Fournitures d'entretien	1 200
Achat de prestations de services	20 000
Énergie électricité	8 750
Maintenance	2 400
Primes d'assurances	2 300
Dotations aux amortissements	11 000
Fêtes et cérémonies	32 000
Frais de télécommunications	3 600
Frais d'affranchissement	2 200
TOTAL	**954 350**

Recettes de fonctionnement	Montants
Subvention de la commune	650 000
Prestations de services à caractère social	184 350
Produits exceptionnels (dons / legs)	100 000
TOTAL	**934 350**

reports de l'exercice	Dépenses	recettes
	20000	

Total dépenses – total recettes (dépenses>recettes)

Base nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

2.2. Élaboration du budget primitif pour l'année 2011. (12 points)

Budget primitif 2011

Dépenses de fonctionnement	Montants
report de l'année N-1	**20 000**
Rémunération du personnel	600 900
Cotisations - charges de personnel	270 000
Fournitures d'entretien	2 100
Achat de services	20 000
Énergie électricité	10 500
Maintenance	2 400
Primes d'assurances	2 300
Dotations aux amortissements	11 000
Fêtes et cérémonies	32 000
Frais de télécommunications	5 580
Frais d'affranchissement	2 640
Fournitures administratives	1 500
Vêtements de travail	1 080
TOTAL	**982 000**

Recettes de fonctionnement	Montants
Subvention de la commune	697 000
Prestations de services à caractère social	185 000
Produits exceptionnels (dons / legs)	100 000
TOTAL	**982 000**

2.3. Analyse des résultats. (5 points)

Le compte administratif pour l'année 2010 présente un déficit de 20 000 €.
Il sera bien-sur incorporé dans le budget primitif de 2011.
Compte tenu des augmentations de certains éléments et du déficit de l'année passée, la subvention que le CCAS va devoir demander à la commune d'Albertville s'élève à 697 000 € pour l'année 2011. Soit une évolution de plus de 7% par rapport à l'année 2010.
Cependant, sur l'ensemble des charges, on peut constater que les dépenses les plus conséquentes, à savoir les charges de personnel (rémunération et cotisations), stagnent, ce qui montre une certaine stabilité dans la structure.
Les recettes et en particulier les prestations de service n'augmentent que de façon insignifiante, ce n'est donc pas sur ce point que la situation financière du CCAS doit s'améliorer. De ce fait, la demande de subvention à la commune ne peut être que plus importante.

Toute autre réponse cohérente sera valorisée

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

DOSSIER 3 - ACCOMPAGNEMENT DU PERSONNEL DANS LA RÉORGANISATION DU SERVICE

Travail à faire :

3.1. A l'aide de **l'annexe 6** et de vos connaissances, dans une note interne (maximum une page), présentez les modalités de la mise en place d'un accompagnement au changement au sein de l'organisation :
- Évoquez en premier lieu les freins possibles au changement et leurs raisons,
- Proposez ensuite des solutions afin que la mise en place se déroule sereinement et efficacement.

3.2. Dans le cadre d'une gestion efficace du personnel, indiquez les moyens que vous pourriez mettre en place pour accroître la motivation en tenant compte des contraintes liées au contexte.

3.3. A l'aide de **l'annexe 7** et de vos connaissances, précisez les différents moyens d'évaluation des performances qui pourraient être mis en œuvre.

3.1. (15 points)

Il est attendu un résultat professionnel :
- *au niveau de la forme : 5 points*
- au niveau du contenu structuré : intro + parties et contenu avec au moins 4 éléments pour chaque partie : 10 points

Il n'est pas attendu la seule recopie des titres de l'annexe 6 mais un effort de réflexion, de recul par rapport au texte même si l'essentiel est repris.

Émetteur : Gestionnaire conseil — **Destinataire** : Mme Ghiron

Albertville, le XX,XX,XXXX

Note N° XX

Objet : L'accompagnement du personnel aux changements au sein du CCAS d'Albertville

Dans le cadre de la réorganisation de service engagée au sein du CCAS, l'accompagnement au changement de l'ensemble du personnel est essentiel pour atteindre les objectifs fixés.
Nous évoquerons en premier lieu les freins possibles aux changements et leurs raisons, puis nous proposerons les solutions à mettre en œuvre pour que la réorganisation se déroule sereinement et efficacement.

I. Freins possibles au changement et leurs raisons :

- **Causes individuelles** : inquiétudes, peur de l'inconnu et de sa capacité à aborder ce changement (serai-je à la hauteur, saurai-je faire...) mais également envie de rester dans le quotidien et les habitudes, (besoin d'un investissement moindre, pas de nouveaux éléments à connaître, de nouvelles notions à apprendre, ...), âge (retraite qui approche ou au contraire jeune qui entre dans la vie active), manque d'informations obtenues sur ces changements, changement imposé par un supérieur

Base Nationale des Sujets d'examen de l'enseignement professionnel
Réseau CERENE

hiérarchique sans que le salarié ne soit impliqué dans le processus de décision ; il n'en voit donc pas l'intérêt (mauvaise prise en compte des besoins par exemple), mauvaise communication

- **Causes collectives** : Les employés d'une organisation partagent des valeurs communes, une culture d'entreprise et des acquis sociaux pouvant être remis en question par la modification de l'organisation de l'entreprise. La conduite du changement doit prendre en compte ces valeurs et mettre en place un dispositif d'écoute permettant d'identifier les craintes collectives afin, le cas échéant, de communiquer sur la stabilité des valeurs et acquis actuels.

II. Solutions afin que la mise en place se déroule le plus sereinement et efficacement possible pour les salariés et les usagers.

- Diagnostiquer les besoins au préalable,
- Faire participer les salariés, les impliquer, mobiliser les équipes
- Communiquer régulièrement en tenant compte des remarques faites (créer une dynamique et expliquez par un message simple et régulier et en organisant les remontées d'opinion)
- Identifier les partenaires internes qui permettront de relayer et communiquer positivement sur le projet

M. XXX,
Gestionnaire conseil

3.2. (8 points)

En fonction de la situation, il conviendrait de porter une attention toute particulière sur **l'organisation et la gestion du personnel**, de mettre en place des **formations** (avec un plan de formation) qui répondraient aux attentes des salariés, d'**améliorer la gestion des plannings** (afin que les salariés ne se retrouvent pas avec des plages de travail trop dispersées, ou au contraire complètement scindées…) avec une informatisation de ceux ci.

En outre, l'évolution d'un métier d'aide ménagère à un métier d'intervenants d'aide à la personne nécessite également une **prise en compte particulière** (formations, réunions d'informations, analyse de pratique…)

Il serait aussi très important d'être à l'écoute des salariés, de les valoriser et de renforcer la culture d'entreprise afin que l'appartenance à l'organisation permettent aux salariés de s'épanouir dans ce métier difficile.

En bref, il s'agira donc bien de favoriser le contexte de travail du personnel, objectif fixé par la nouvelle direction.
Attention, dans le cas présent, il serait difficile de mettre en place des primes et des augmentations de salaire puisque nous sommes dans le cadre d'un CCAS, la décision n'est pas aussi évidente que s'il s'agissait d'une entreprise privée

Liste non exhaustive d'éléments de motivations qui peuvent être cités par les étudiants :

Contreparties matérielles :

- rémunération,
- temps libre (horaires, congés, retraite, ...),
- autres avantages: coopérative, santé, retraite, ...
- conditions Physiques de travail : confort d'utilisation des installations et équipements.

Base documentaire réservée aux usages de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Espoir d'évolutions pour l'avenir :

- formation (apprendre) comme « enrichissement » personnel (de ses capacités) ... et de son « employabilité »,
- possibilités de rotation et/ou mobilité,
- opportunités de progression de carrière, ...

Sécurité garantie (protections) :

- stabilité de l'emploi,
- assurance d'évolution,
- au moins équité du respect des règles du jeu.

Relations cordiales :

- appartenance à une équipe amicale,
- solidarité, ...

Valorisation personnelle :

- marques de considération ... et d'estime,
- prise en compte des résultats et contributions individuelles,
- Statut prestigieux (« carte de visite »), ...

Épanouissement (raisons de vivre) :

- communication,
- organisation,
- management.

Information / Communication :

- écoute attentive des réactions et sollicitations,
- explication du pourquoi,
- occasions de discussion.

Organisation :

- travail intéressant : polyvalence / diversité des taches... cohérentes,
- responsabilisation (« empowerment »): autonomie (marge d'initiative), délégations de pouvoirs et autocontrôle, décentralisation (par « centres de profit »), ...

Mode de management (intégration du souci humain) :

- participation aux décisions,
- autonomie,
- défis stimulants.

3.3. (7 points)

- Évaluation annuelle du personnel
- Questionnaire de satisfaction clients/partenaires
- Questionnaire au personnel
- Audit
- Auto évaluation
- Tableau comparatif objectifs à atteindre, écarts, analyse des écarts

Justification : le but recherché est de rendre un climat social des plus favorables afin d'obtenir une rentabilité et une productivité meilleure des salariés. Il s'agit ici de se positionner dans une démarche qualité telle que: si le salarié se sent bien dans son organisation, son travail sera alors de qualité tant au niveau du rendement que du service rendu à l'usager.

Toute autre réponse cohérente sera valorisée.

Base Nationale des Sujets d'examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

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.