

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR DIÉTÉTIQUE

E3 : ÉCONOMIE-GESTION

SESSION 2021

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Objectifs de l'épreuve :

- L'épreuve permet d'apprécier les connaissances fondamentales en économie et gestion ainsi que leur mobilisation dans des activités du diététicien.

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire « type collègue » est autorisé

Les 3 dossiers sont indépendants

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 11 pages, numérotées de 1/11 à 11/11

AVERTISSEMENT

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes, vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement dans votre copie

CODE ÉPREUVE : DIECOG - 1		EXAMEN BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR		SPÉCIALITÉ : <i>DIÉTÉTIQUE</i>	
SESSION : 2021	SUJET	ÉPREUVE : E3 Économie et gestion			
Durée : 3h	Coefficient : 2			Sujet	Page : 1/11

PRESENTATION DU CAS :

Dossier 1 : Participer au déploiement du numérique de la société LOCALREST

Annexe 1 : Transition numérique quels impacts sur l'entreprise ?	Page 7
Annexe 2 : Les outils numériques pour une alimentation personnalisée	Page 8
Annexe 3 : Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), par où commencer ?	Page 8
Annexe 4 : Formulaire d'inscription proposé par le prestataire de service	Page 10

Dossier 2 : Analyser la situation financière de l'entreprise LOCALREST

Annexe 5 : Bilan 2020 de l'entreprise LOCALREST en €	Page 11
Annexe 6 : Données financières.	Page 11

Dossier 3 : Recruter et intégrer un nouveau salarié

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

La société LOCALREST a été créée en 1992 par M. et M^{me} LAUCOURT. Tous deux ont réalisé l'ensemble de leur carrière comme restaurateurs à Caen. À son origine, l'entreprise était spécialisée dans les prestations de traiteurs (mariages, banquets) et de grands événements.

Dès 1998, grâce à leur excellente réputation, M. et M^{me} LAUCOURT se sont diversifiés dans la restauration d'entreprise de la région. Pour cela, ils ont créé une cuisine centrale qui fonctionne en liaison froide.

À partir de 2008, la société LOCALREST se spécialise en interrompant petit à petit ses activités de traiteur pour se concentrer sur la restauration d'entreprise. Par ailleurs, la société propose un service de portage de repas à domicile à destination des personnes âgées. Elle utilise principalement des produits locaux, ce qui permet de la différencier de ses concurrents.

L'unité de production emploie 116 salariés dont 35 cuisiniers, tous issus de la restauration traditionnelle et titulaires au minimum d'un CAP cuisine. La politique de recrutement de l'entreprise veille à la diversité de son personnel. Ainsi sur l'ensemble de l'effectif on peut compter 68 hommes et 48 femmes, parmi lesquels, 12 travailleurs reconnus handicapés. L'entreprise LOCALREST, soucieuse de fidéliser ses salariés, conduit une politique ambitieuse de protection sociale en leur offrant une mutuelle avantageuse et en dotant le comité social et économique d'une subvention dépassant largement le cadre légal.

Une diététicienne, salariée de la société, élabore les menus et est en charge des relations fournisseurs en coopération avec le directeur de la cuisine centrale et le chef de cuisine. Elle est également habilitée à former le personnel notamment aux méthodes HACCP.

L'entreprise dispose de 30 véhicules réfrigérés qui sillonnent quotidiennement les routes de l'Ouest. Au-delà de la livraison de repas, les livreurs formés à la clientèle des personnes âgées assurent un lien social au quotidien. Ils prennent les commandes directement au domicile des convives. Les livreurs enregistrent leur visite et alertent en cas d'anomalie.

Cette activité de portage à domicile aux personnes âgées est en pleine croissance. M. et M^{me} LAUCOURT, conscients du potentiel de développement de ce segment de marché, souhaitent enrichir ce service et en améliorer la rentabilité. Dans cette perspective, ils envisagent de recruter, dans un premier temps, deux nouveaux (nouvelles) diététicien(nes) qui effectueraient des visites diététiques, participeraient au développement commercial et seraient l'intermédiaire entre les clients et le service livraison.

En parallèle, ils souhaiteraient aussi développer une application mobile et web permettant aux clients qui le souhaitent de passer eux-mêmes leurs commandes, de pouvoir effectuer des choix de menus et de bénéficier d'un suivi diététique personnalisé. De plus, cette application faciliterait le travail de l'équipe de production et de livraison.

Votre mission :

Diététicien(ne) stagiaire dans l'établissement, M. et M^{me} LAUCOURT vous associent au développement de l'activité de portage à domicile et vous chargent des dossiers suivants.

DOSSIER 1 :
Participer au déploiement du numérique de la société LOCALREST
(13 points / 40)

L'application mobile et web contribuerait au déploiement du numérique au sein de la société LOCALREST. Cette transition numérique nécessiterait un investissement important pour l'entreprise. M. et M^{me} LAUCOURT cherchent à mesurer les conséquences de leur projet sur l'organisation interne de l'entreprise.

À l'aide de la documentation fournie en annexe 1 ainsi que de vos connaissances, il vous est demandé de :

1.1 Identifier les opportunités et les limites de la transition numérique pour l'entreprise LOCALREST.

Avant de contacter des prestataires informatiques M et Mme LAUCOURT veulent s'assurer que leur clientèle senior adhèrera à l'utilisation des outils numériques proposés par leur entreprise.

À l'aide de la documentation fournie en annexe 2 ainsi que de vos connaissances, il vous est demandé de :

1.2 Indiquer les freins à l'utilisation de l'application mobile et web pour la clientèle ciblée.

1.3 Proposer des solutions permettant de lever l'ensemble de ces freins.

Le processus de réalisation d'une application nécessite un nombre important d'étapes à respecter pour que celle-ci soit un succès. Une fois l'idée de l'application trouvée et ses services définis, l'entreprise peut choisir de concevoir l'application en interne ou de faire appel à une société de services informatiques. C'est cette dernière solution qu'a retenue l'entreprise LOCALREST, estimant qu'elle ne disposait pas des compétences suffisantes en interne. Le développement d'une application par une société spécialisée implique une collaboration forte entre le prestataire et son client, en particulier au cours des différents essais nécessaires avant le lancement de l'application. Pendant ces phases de test, tant qu'il est encore possible d'effectuer facilement des modifications de codage, M. et M^{me} LAUCOURT souhaitent vérifier que leur nouvelle application respectera bien les nouvelles contraintes réglementaires imposées par le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). En effet, la nouvelle application implique la collecte et le traitement de données personnelles via un formulaire d'inscription. De plus leur expert-comptable leur a signalé que les sanctions avaient été récemment alourdies en ce domaine.

À l'aide de l'annexe 3 et de vos connaissances, il vous est demandé de :

1.4 Décrire le type de données personnelles qu'il est possible de recueillir auprès de la clientèle.

L'entreprise LOCALREST a choisi le prestataire de service informatique INFEX pour développer cette nouvelle application. Ce dernier vous propose le formulaire d'inscription en annexe 4.

Il vous est demandé de :

1.5 Analyser la conformité du formulaire en annexe 4 avec la réglementation en vigueur. Argumenter votre réponse.

DOSSIER 2 :
Analyser la situation financière de l'entreprise LOCALREST
(14 points / 40)

L'investissement nécessaire pour l'introduction de cette nouvelle application est important. En effet, l'entreprise INFEX demande un forfait financier pour toutes les phases du processus jusqu'au lancement de l'application. La maintenance évolutive de l'application sera facturée ultérieurement en fonction du nombre d'heures passées. M. et M^{me} LAUCOURT s'interrogent sur le financement de leur nouvelle application.

A l'aide de l'annexe 5, il vous est demandé de :

2.1 Présenter le bilan fonctionnel de l'entreprise LOCALREST pour l'année 2020.

2.2 Calculer le F.R.N.G (fonds de roulement net global), le B.F.R. (besoin en fonds de roulement), et la trésorerie de l'entreprise pour l'année 2020.

2.3 Commenter la situation financière de l'entreprise LOCALREST.

M. et M^{me} LAUCOURT voudraient savoir si l'entreprise LOCALREST a une capacité d'emprunt suffisante sachant que leur banque limite les prêts à un certain pourcentage des capitaux propres (voir annexe 6).

Il vous est demandé de :

2.4 Estimer en tenant compte de l'emprunt existant, la capacité d'emprunt de l'entreprise.

M et M^{me} LAUCOURT envisagent d'emprunter la totalité du forfait demandé par la société INFEX mais souhaitent préserver leur indépendance financière.

Il vous est demandé à l'aide de l'annexe 6 de :

2.5 Calculer le ratio d'indépendance financière après emprunt.

2.6 Conclure sur le choix de ce mode de financement.

**DOSSIER 3 :
Recruter et intégrer un nouveau salarié
(13 points / 40)**

M. et M^{me} LAUCOURT vous chargent du recrutement en CDI des deux diététicien(ne)s qui accompagneront le développement de l'offre du service de portage à domicile pour les séniors. Dans cette optique, ils recherchent une personne diplômée, justifiant d'au moins une première expérience auprès de personnes âgées. Ils vous rappellent les missions principales qui leur seront attribuées : ils/elles prendront en charge l'élaboration des menus, effectueront des visites diététiques chez les clients, essentiellement des personnes âgées, avec leur propre véhicule et seront l'intermédiaire direct entre ces derniers et le service livraison (documentation, encaissements). Ils/elles participeront aussi au développement commercial de l'entreprise. Les postes sont à pourvoir à la fin du premier semestre 2021.

Il vous est demandé de :

3.1 Rédiger l'annonce de recrutement à publier sur le site de l'entreprise LOCALREST.

3.2 Proposer d'autres moyens de diffusion de l'offre de recrutement adaptés à LOCALREST.

Conscient(e) de l'importance de l'intégration pour le succès d'un recrutement, vous proposez à M. et M^{me} LAUCOURT de réaliser un livret d'accueil pour les nouvelles recrues qui pourra par la suite être réutilisé pour les futurs salariés.

Il vous est demandé de :

3.3 Présenter le sommaire détaillé de ce livret d'accueil.

3.4 Décrire deux autres actions à mettre en place dans le cadre de l'intégration de ces nouveaux salariés.

Annexe 1 : Transition numérique : quels impacts sur l'entreprise ?

31% des salariés jugent la transition numérique essentielle (sondage Ipsos-CESI-Le Figaro)

La transition numérique ? C'est une question qui apparaît plus particulièrement stratégique aux yeux des cadres (42% contre 12% des ouvriers), dans les grandes entreprises (31% des salariés d'entreprises de 500 salariés et plus) et dans le secteur des services (26%).

Les autres salariés jugent le sujet non essentiel (48%). C'est le cas d'une majorité de salariés travaillant dans des entreprises de moins de 100 salariés, et particulièrement dans les TPE¹ (22% des salariés dans ces structures jugent le sujet « important mais pas essentiel » et 37% le jugent secondaire).

Exigence client

En revanche, les chefs d'entreprise dans leur ensemble (TPE comprises) sont une majorité à considérer que la transition numérique a déjà eu des conséquences importantes sur le niveau d'exigence de leurs clients (54%), sur leur stratégie de relation clients (52%) ou encore sur le degré de concurrence entre les entreprises dans leur secteur d'activité (51%).

Pour les chefs d'entreprise comme pour les salariés, la transition numérique est davantage perçue comme une chance plutôt qu'une menace pour leur entreprise.

Un impact positif sur la manière de travailler

Si les salariés jugent positivement l'impact de la transition numérique pour leur entreprise, c'est notamment parce qu'ils constatent majoritairement une influence positive dans plusieurs domaines : 59% jugent qu'elle a eu au cours des 5 dernières années un impact positif sur leur manière de travailler (contre 15% qui pensent qu'elle a eu un impact négatif et 26% ni positif, ni négatif), 58% un impact positif sur le secteur d'activité de leur entreprise (contre 14% négatif), 57% sur l'activité commerciale de leur entreprise (contre 13% négatif) et 50% sur leur bien-être au travail (contre 22%).

Le bilan du développement des outils numériques dans l'entreprise (usage croissant du mail, possibilité de télé-travailler, plateformes de gestion RH², intranet, réseaux sociaux d'entreprise...) est d'ailleurs lui aussi globalement positif pour les salariés.

Besoin de formation

11% des salariés déclarent ainsi ne pas être à l'aise avec ces outils, notamment les 50 ans et plus (17%) et les ouvriers (15%). Dans ce contexte, se former pour mieux maîtriser les outils numériques est crucial, pour l'entreprise comme pour les salariés : 31% déclarent d'ailleurs qu'ils souhaitent bénéficier d'une formation en la matière.

Les salariés qui ne sont pas à l'aise avec ces outils sont logiquement plus nombreux à le souhaiter (42%), mais une majorité n'a pas encore sauté le pas (58%), au risque de rester sur le bord du chemin.

<https://www.essonne.cci.fr/>

¹ TPE : Très Petites Entreprises

² RH : Ressources Humaines

Annexe 2 : Les outils numériques pour une alimentation personnalisée

La question des outils nécessaires à cette nutrition « sur-mesure » se pose. De nombreux outils existent déjà que ce soit pour récolter des données individuelles, fournir des conseils personnalisés et proposer des aliments : objets connectés, tests génétiques, analyse du microbiote, imprimantes 3D. [...]

Céline Laisney (AlimAvenir)¹ ajoute plusieurs limites au développement de la nutrition personnalisée. Celles relatives à la faible efficacité des recommandations. [...]

L'acceptabilité des outils connectés est aussi évoquée : « Certains groupes de populations rejettent les outils de selftracking² perçus comme des moyens de surveillance, sources de stress et de culpabilité et posent la question du traçage des données ». Enfin, la marchandisation des données personnelles pose problème.

« Les données génétiques ne sont pas totalement anonymées, aucune demande de consentement n'est proposée et des liens entre les start-ups et les laboratoires existent sans parler du piratage des données comme cela a été le cas pour MyfitnessPal³ en février 2018 ». L'utilisation de ces données par les assurances et les mutuelles est en cours en Allemagne et conduit à une modulation des primes d'assurance. [...]

Les produits et services doivent être encadrés. De même, sans accompagnement médical, la connaissance des risques de santé pourra générer de l'anxiété chez les sujets.

<https://www.nutripro.nestle.fr/dossier/les-cahiers-de-nutrition-et-de-dietetique/les-outils-numeriques-pour-une-alimentation>

Annexe 3 : RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) : par où commencer ?

1. Constituez un registre de vos traitements de données.

Ce document vous permet de recenser tous vos fichiers et d'avoir une vision d'ensemble.

Identifiez les activités principales de votre entreprise qui nécessitent la collecte et le traitement de données. Exemples : recrutement, gestion de la paye, formation, gestion des badges et des accès, statistiques de ventes, gestion des clients prospects, etc.

2. Faites le tri dans vos données

La constitution du registre vous permet de vous interroger sur les données dont votre entreprise a réellement besoin. Pour chaque fiche de registre créée, vérifiez que :

- Les données que vous traitez sont nécessaires à vos activités (par exemple, il n'est pas utile de savoir si vos salariés ont des enfants, si vous n'offrez aucun service ou rémunération attachée à cette caractéristique) ;

¹ AlimAvenir = Société d'études et de veille sur l'alimentation

² Selftracking = Auto-suivi

³ MyfitnessPal = application mobile compteur de calorie

- Vous ne traitez aucune donnée dite « sensible » ou, si c'est le cas, que vous avez bien le droit de les traiter ;
- Seules les personnes habilitées ont accès aux données dont elles ont besoin ;
- Vous ne conservez pas vos données au-delà de ce qui est nécessaire.

Les données sensibles, c'est quoi ?

Ce sont les informations qui révèlent la prétendue origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale.

Ce sont également les données génétiques, les données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, les données concernant la santé, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Il est interdit de recueillir et d'utiliser ces données. Sauf dans certains cas précis et notamment :

- Si la personne concernée a donné son consentement exprès (écrit, clair et explicite) ;
- Si ces données sont nécessaires dans un but médical ou pour la recherche dans le domaine de la santé ;
- Si leur utilisation est justifiée par l'intérêt public et autorisée par la CNIL¹.

3. Respectez les droits des personnes

Le RGPD renforce l'obligation d'information et de transparence à l'égard des personnes dont vous traitez les données (clients, collaborateurs, etc.).

Vérifiez que l'information comporte les éléments suivants :

- Pourquoi vous collectez les données ;
- Ce qui vous autorise à traiter ces données ;
- Qui a accès aux données ;
- Combien de temps vous les conservez ;
- Les modalités selon lesquelles les personnes concernées peuvent exercer leurs droits (via leur espace personnel sur votre site internet, par un message sur une adresse email dédiée, par un courrier postal à un service identifié) ;

Pour éviter des mentions trop longues au niveau d'un formulaire en ligne, vous pouvez par exemple, donner un premier niveau d'information en fin de formulaire et renvoyer à une politique de confidentialité / page vie privée sur votre site internet.

Les personnes dont vous traitez les données (clients, collaborateurs, prestataires, etc.) ont des droits sur leurs données, qui sont d'ailleurs renforcés par le RGPD : droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement.

4. Sécurisez vos données

Si le risque zéro n'existe pas en informatique, vous devez prendre les mesures nécessaires pour garantir au mieux la sécurité des données. Vous êtes en effet tenu à une obligation légale d'assurer la sécurité des données personnelles que vous détenez.

Vous garantisiez ainsi l'intégrité de votre patrimoine de données en minimisant les risques de pertes de données ou de piratage.

<https://www.cnil.fr/fr/rgpd-par-ou-commencer>

¹ CNIL : Commission Nationale Informatique et Libertés

Annexe 4 : Formulaire d'inscription proposé par le prestataire de service INFEX

INSCRIPTION

Informations :

CIVILITÉ

Nom

Prénom

Métier

Revenus

Adresse :

N° de rue

Nom de la rue

Code Postal

Ville

Coordonnées :

Email

Téléphone

Mot de passe :

6 caractères minimum

Mot de passe

Confirmation du mot de
passe

Date d'anniversaire :

JOUR

MOIS

ANNÉE

Données médicales

Pathologie 1

Pathologie 2

Poids

Taille

VALIDER

En validant votre inscription, vous acceptez que notre société et ses partenaires utilisent vos données à des fins commerciales.

Source : les auteurs

Annexe 5 : Bilan 2020 de l'entreprise LOCALREST en €

<u>Actif</u>	<u>Brut</u>	<u>Amortissements Dépréciations et Provisions</u>	<u>Net</u>	<u>Passif</u>
<u>Actif immobilisé</u>				<u>Capitaux propres</u>
Immobilisations incorporelles	259 200	6 000	253 200	Capital
Immobilisations corporelles	4 894 710	1 238 610	3 656 100	Réserves
Immobilisations financières	21 000		21 000	Résultat net de l'exercice
Total 1	5 174 910	1 244 610	3 930 300	Total 1
<u>Actif circulant</u>				<u>Dettes</u>
Stock et encours	328 800		328 800	Emprunts et dettes financières (1)
Créances clients	2 037 000		2 037 000	Dettes fournisseurs
Créances diverses	20 100		20 100	Dettes diverses
Disponibilités	12 300		12 300	
Total 2	2 398 200		2 398 200	Total 2
Total général	7 573 110	1 244 610	6 328 500	Total général

1) Dont concours bancaires courants 4 000

Annexe 6 – Données financières

La banque de LOCALREST limite le montant de ses prêts à 60 % des capitaux propres des entreprises désirant l'obtention d'un crédit.	
Ratio d'indépendance financière 2020 du restaurant LOCALREST	0.39
Ratio d'indépendance financière des entreprises concurrentes	0.40
Ratio d'indépendance financière = (Il est souhaitable que ce ratio soit inférieur à 1.)	<i>emprunts + concours bancaires courants</i> <i>capitaux propres + amortissements, dépréciations et provisions</i>
Montant du forfait de l'entreprise INFEX :	50 000 euros