

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE

E2 – ORGANISATION TECHNIQUE DE LA VIE QUOTIDIENNE DANS UN SERVICE, DANS UN ETABLISSEMENT

SESSION 2025

Durée : 4h00

Coefficient : 5

Matériel autorisé

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

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

Tout autre matériel est interdit.

- **ANNEXE 7 (à rendre avec la copie)**

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 16 pages, numérotées de 1/16 à 16/16.**

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2025
E2 – Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement	Code : 25ESE2OTVQ	Page : 1/16

Résidence accueil « La pétillante »

La Résidence accueil « La pétillante », située dans la ville de C. (Puy-de-Dôme), est une structure innovante conçue pour répondre aux besoins spécifiques d'adultes âgés de 18 à 70 ans, fragilisés par des troubles psychiques liés à des pathologies mentales de longue durée. Cette structure propose un cadre de vie semi-collectif dans lequel les résidents peuvent jouir d'une certaine autonomie tout en bénéficiant d'un soutien adapté à leurs besoins.

Les résidents sont des individus en situation d'isolement et d'exclusion sociale, souvent avec un faible niveau de revenus, qui ont parfois connu des périodes d'hospitalisation prolongée ou d'errance. La Résidence accueil « La pétillante » offre des logements individuels tout équipés et des espaces collectifs tels qu'une cuisine, un salon, un coin repas et un point informatique, permettant de conjuguer indépendance et vie sociale enrichissante. Cette structure offre ainsi un environnement adapté et sécurisant avec ses 20 logements meublés dont quelques-uns sont occupés par des résidents à mobilité réduite.

En tant que Technicien supérieur en économie sociale familiale (TS ESF), vous êtes chargé d'organiser la vie quotidienne de la résidence. Vos missions sont d'assurer une aide auprès des résidents, concernant la sensibilisation au respect des règles relatives à l'occupation du logement, à la vie collective, à l'hygiène de vie et au règlement intérieur. Vous organisez des activités et apportez un soutien dans les démarches pour l'accès aux droits sociaux des résidents. Vous avez également pour fonction la gestion locative de la résidence. Aussi, vous veillez au bon entretien et à la maintenance préventive des logements et des espaces collectifs.

Partie 1 – Anomalies dans la cuisine collective

La cuisine collective insuffle une dynamique de groupe, rompt la solitude et offre un soutien dans la gestion de la vie quotidienne. Vous proposez une fois par mois des ateliers autour de l'alimentation (équilibre, hygiène, achats...). Des repas entre résidents peuvent également être élaborés en votre absence dans le respect de l'utilisation conforme de la cuisine au regard du règlement intérieur.

Lors d'un échange informel, un résident ayant participé la veille à l'élaboration d'un repas en commun « burgers maison », vous fait part de son inquiétude sur l'état de santé de 4 participants sur 7. Ces derniers ont présenté pendant la nuit les symptômes suivants : nausées, vomissements, maux de ventre et diarrhées. Alerté par cette information, vous souhaitez exposer la situation à votre chef de service en évoquant les éléments de votre diagnostic.

1.1. Rédiger ces éléments.

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2025
E2 – Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement	Code : 25ESE2OTVQ	Page : 2/16

Une fois informé, votre chef de service vous missionne afin d'en identifier l'origine. Votre priorité, face à cette situation préoccupante, est donc de pouvoir répertorier facilement et rapidement les causes possibles.

1.2. Identifier ces causes.

Le compte rendu du conseil des résidents de la semaine précédant cet incident mentionnait : « le frigo ne fait pas beaucoup de froid et n'est pas toujours propre ». Les résidents demandaient alors que des solutions soient apportées. À la suite de ces constats, vous centrez donc vos investigations sur le réfrigérateur-congélateur qui est en fonctionnement depuis une vingtaine d'années (ANNEXE 1). Vous avez consigné par écrit les résultats de vos observations (ANNEXE 2).

1.3. Rédiger l'analyse de ces observations.

Pour répondre aux anomalies constatées, l'achat d'un nouvel équipement vous semble être une priorité pour la résidence.

1.4. Argumenter, auprès du chef de service, une solution technologique adaptée.

Partie 2 – Focus sur le réfrigérateur-congélateur

Le responsable de la structure semble favorable au renouvellement de l'appareil frigorifique. Après quelques recherches, votre choix s'est porté sur un modèle répondant aux besoins de la structure (ANNEXE 3).

Un nettoyage régulier du réfrigérateur est recommandé. Pour des raisons économiques et pratiques, la cuisine collective ne dispose que de 2 produits pour l'entretien (ANNEXE 4). Pour assurer une utilisation optimale et prolonger la durée de vie du nouvel équipement électroménager, il est essentiel que tous les usagers participent à son entretien régulier. Pour cela, vous décidez de les informer sur l'utilisation pertinente de ces deux produits et d'établir une fiche protocole d'entretien du nouveau réfrigérateur, à afficher sur celui-ci.

2. Rédiger le protocole d'entretien du réfrigérateur.

Partie 3 – Réhabilitation de la salle commune

L'aménagement actuel et le mobilier de la salle commune étant désuets et vétustes, le conseil d'administration a finalement décidé d'étudier la possibilité d'une réhabilitation complète de cet espace (ANNEXE 7 à rendre avec la copie). En plus du remplacement du réfrigérateur-congélateur, une rénovation globale de la cuisine, intégrée dans la salle commune, est envisagée. Vous missionnez donc un cuisiniste qui vous fait parvenir une proposition d'aménagement de cet espace cuisine (ANNEXE 5). Vous avez quelques doutes quant à la compatibilité avec les règles d'aménagement et de design d'espace applicables à une résidence accueil.

3.1. Analyser la proposition du cuisiniste.

Après un retour argumenté fait au cuisiniste, il a été convenu d'intégrer vos recommandations sans modification du coût de la cuisine (ANNEXE 5).

Les membres du conseil d'administration décident que l'enveloppe totale du projet de réhabilitation de la salle commune (travaux, mobilier et équipements) n'excèdera pas 13 000 € TTC, pour une passation de la commande obligatoire avant la fin d'année 2025. Le projet est autofinancé sur les fonds propres de la structure. Le statut juridique de l'association ne lui permet pas d'être exonérée de la TVA de 20 %. Vous avez sélectionné le mobilier et des équipements pour aménager la salle commune (ANNEXE 6).

3.2. Vérifier la faisabilité de ce projet.

Pour rendre compte de la proposition définitive d'aménagement de la salle commune, les membres du conseil d'administration vous demandent de leur faire parvenir une simulation d'implantation, à l'échelle, du mobilier sélectionné (ANNEXE 6) sur le plan de la salle commune (ANNEXE 7 à rendre avec la copie). Ce plan intègre déjà le schéma d'implantation définitif et validé des éléments de l'espace cuisine.

3.3. Réaliser cette simulation (ANNEXE 7 à rendre avec la copie).

BARÈME

Partie 1 – 7 points

Partie 2 – 4 points

Partie 3 – 9 points

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2025
E2 – Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement	Code : 25ESE2OTVQ	Page : 4/16

ANNEXES

ANNEXE 1 – Extrait de la notice d'utilisation du réfrigérateur congélateur de la cuisine collective de la résidence

MES NOTICES 20 MINUTES. Notice d'utilisation du réfrigérateur-congélateur. 2024. [en ligne].

Disponible sur <https://mesnotices.20minutes.fr> (consulté le 21 novembre 2024).

ANNEXE 2 – Observations du réfrigérateur-congélateur consignées par le TS ESF le 31/03/2025

Document auteur

ANNEXE 3 – Modèle de réfrigérateur-congélateur sélectionné sur un site marchand ELECTRO DEPOT. Outil de comparaison Électro Dépôt. 2024. [en ligne].

Disponible sur <https://www.electrodepot.fr/> (consulté le 21 novembre 2024).

ANNEXE 4 – Fiches techniques des produits d'entretien

Document auteur

ANNEXE 5 – Proposition d'aménagement du cuisiniste

IKEA. Outil de conception cuisine IKEA. 2024. [en ligne].

Disponible sur <https://www.ikea.com> (consulté le 21 novembre 2024).

ANNEXE 6 – Banque de mobiliers à acheter

Document auteur

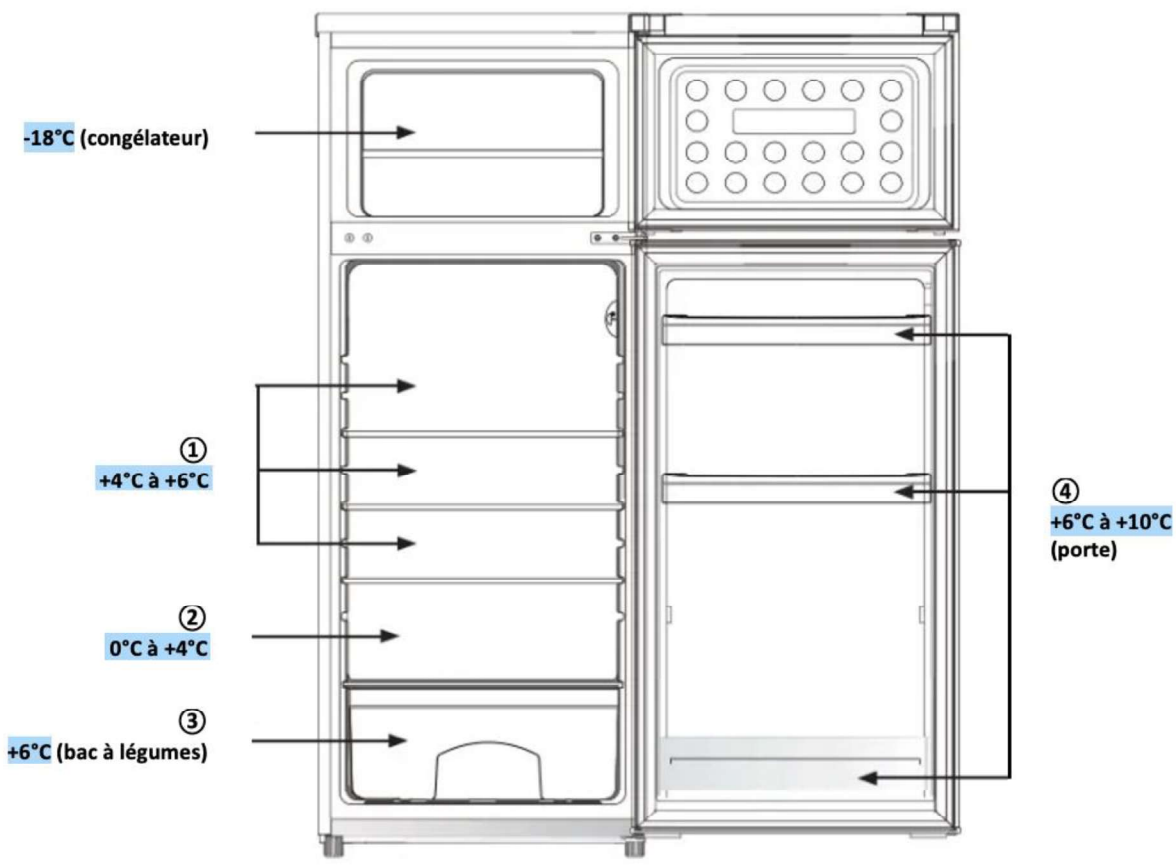
ANNEXE 7 – Plan en vue de dessus « salle commune » (à rendre avec la copie)

IKEA. Outil de conception cuisine IKEA. 2024. [en ligne].

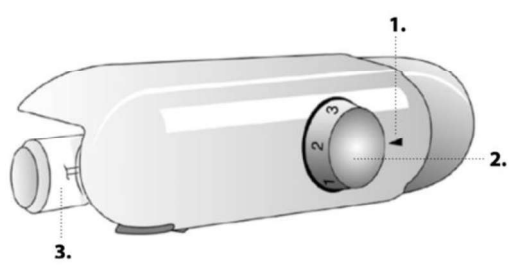
Disponible sur <https://www.ikea.com> (consulté le 21 novembre 2024).

ANNEXE 1 – Extrait de la notice d'utilisation du réfrigérateur congélateur de la cuisine collective de la résidence

DESCRIPTION DE L'APPAREIL – LES ZONES DE FROID



PANNEAU DE COMMANDE



- 1. Référence de la commande du thermostat
- 2. Température des compartiments
- 3. Ampoule DEL

TEMPÉRATURE DES COMPARTIMENTS RÉFRIGÉRATEUR ET CONGÉLATEUR

Ce réfrigérateur/congélateur est allumé en utilisant le thermostat situé à l'intérieur du compartiment réfrigérateur.

La température des deux compartiments est ajustée en tournant le bouton du thermostat.

Thermostat réglé sur **1/2 : réfrigération minimale**
Thermostat réglé sur **3 -5 : réfrigération moyenne**
Thermostat réglé sur **6/7 : réfrigération maximale**
Thermostat réglé sur **• : aucune réfrigération, aucun éclairage**

Régler le bouton du thermostat sur **•** éteint complètement l'appareil.

MES NOTICES 20 MINUTES. Notice d'utilisation du réfrigérateur-congélateur. 2024. [en ligne].
Disponible sur <https://mesnotices.20minutes.fr> (consulté le 21 novembre 2024).

**ANNEXE 2 – Observations du réfrigérateur-congélateur consignées par le TS ESF le
31/03/2025**

Éléments observés	Constats
La température	
<i>Réglage du thermostat</i>	<i>Position 4</i>
<i>Température mesurée dans la zone ②</i>	<i>+7°C</i>
Les denrées	
<i>Aspect général</i>	<i>Absence d'odeurs, de textures et de couleurs inhabituelles</i>
<i>Quantités stockées</i>	<i>Pas de surcharge</i>
<i>Présence de suremballages</i>	<i>Non</i>
<i>Zones de stockage</i>	<i>① crèmes au chocolat, roquefort entamé emballé, restes de légumes cuits dans une boîte hermétique.</i> <i>② steaks hachés préemballés (DLC 03/04/2025), salade en sachet fermé</i> <i>③ tomates, courgettes, citrons, saucisses préemballées (DLC 04/04/2025)</i> <i>④ œufs, beurre, lait et jus d'orange entamés</i>
Entretien régulier	
<i>Propreté</i>	<i>Dépôts d'aliments séchés, taches de liquides</i>
<i>Présence de givre dans les 2 compartiments</i>	<i>Non</i>
État général	
<i>Fermeture de la porte</i>	<i>Correcte (joint en bon état)</i>
<i>Éclairage</i>	<i>Ampoule grillée</i>
<i>Fonctionnement du compresseur</i>	<i>Déclenchement du cycle très irrégulier</i>
<i>Installation</i>	<i>À côté de l'évier, espaces de 5 cm autour de l'appareil</i>

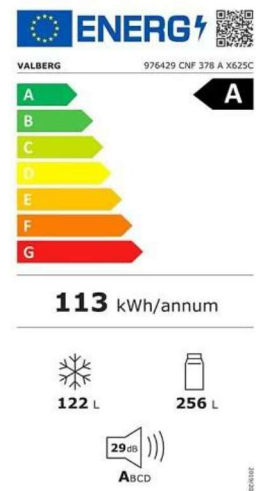
Document auteur

ANNEXE 3 – Modèle de réfrigérateur-congélateur sélectionné sur un site marchand (1/2)

Réfrigérateur combiné Modèle VALBERG CNF 378



Étiquette énergie



Extra-silencieux et économe en énergie
Compresseur inverter / 29 dB

59% d'économie d'énergie
Comparé à un réfrigérateur équivalent de classe énergétique E

Toutes les informations sur les protocoles de test sont disponibles ici

Découvrez notre Réfrigérateur combiné VALBERG CNF 378 A X625C

Avec VALBERG, votre cuisine devient moderne et pratique. Vous optez également pour la fiabilité et le meilleur rapport qualité prix.



Froid ventilé

Ce réfrigérateur à froid ventilé permet une répartition du froid de manière homogène et un rangement libre, sans contrainte, des aliments dans le réfrigérateur.



Pour 4 personnes

Le volume total de ce réfrigérateur congélateur est de 378 L (Réfrigérateur 256 L / Congélateur 122 L), idéal pour une famille de 4 personnes.



Niveau Sonore

Le niveau sonore de ce réfrigérateur est de 29 dB, ce qui correspond à un niveau sonore très silencieux.



Porte réversible

Grâce à sa porte réversible (kit fourni), vous pouvez changer le sens d'ouverture de la porte pour faciliter l'accès au réfrigérateur selon l'agencement de la cuisine.

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2025
E2 – Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement	Code : 25ESE2OTVQ	Page : 8/16

ANNEXE 3 – Modèle de réfrigérateur-congélateur sélectionné sur un site marchand (2/2)

Maintenance préventive et entretien de l'appareil

Nettoyage général

- La poussière à l'arrière du réfrigérateur et au sol doit être nettoyée périodiquement pour améliorer les propriétés de refroidissement de l'appareil et économiser de l'énergie.
- Vérifiez régulièrement le joint de porte pour vous assurer qu'il n'est pas sale. Nettoyez le joint de porte à l'aide d'un chiffon doux humidifié au vinaigre ménager. Ne pas utiliser d'eau de javel pour le nettoyage du joint.
- L'intérieur du réfrigérateur doit également être nettoyé mensuellement afin d'éviter les odeurs.
- Avant tout nettoyage, coupez l'alimentation et retirez l'ensemble des aliments, boissons, clayettes et bacs qui se trouvent à l'intérieur de l'appareil.
- La désinfection intérieure du réfrigérateur nécessite l'utilisation d'eau de javel diluée 2 fois par an.

Informations utiles

- Pour nettoyer l'intérieur du réfrigérateur, utilisez un chiffon doux ou une éponge imbibée de vinaigre ménager. Essuyez. Une fois le nettoyage effectué, ouvrez la porte et laissez sécher l'intérieur à l'air libre avant de remettre l'appareil sous tension.
- N'utilisez pas de savon, détergent, poudre à récurer, spray nettoyant, etc., car ces derniers pourraient générer des odeurs à l'intérieur du réfrigérateur ou contaminer la nourriture.
- Nettoyez le balconnet à bouteilles, les clayettes et les bacs à l'aide d'un chiffon doux humidifié de vinaigre ménager. Séchez-les à l'aide d'un chiffon doux ou à l'air libre.
- Essuyez la surface extérieure du réfrigérateur à l'aide d'un chiffon doux humidifié d'eau savonneuse ou de détergent, etc., puis séchez-la.

ELECTRO DEPOT. Outil de comparaison Électro Dépôt. 2024. [en ligne].
Disponible sur <https://www.electrodepot.fr/> (consulté le 21 novembre 2024).

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2025
E2 – Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement	Code : 25ESE2OTVQ	Page : 9/16

ANNEXE 4 – Fiches techniques des produits d'entretien (1/2)

FICHE TECHNIQUE 1 : EAU DE JAVEL 2,6 % CHLORE ACTIF

► UTILISATION :



► **CARACTÉRISTIQUES** : L'EAU DE JAVEL 2,6 % (ou 9° chlorométrique) est une solution liquide jaunâtre à translucide, désinfectante, détachante, blanchissante...
Actions bactéricide, fongicide, sporicide, virucide

► **COMPOSITION** : hypochlorite de sodium 2,6 %

► CARACTÉRISTIQUES PHYSICO-CHIMIQUES :

Aspect : liquide	Couleur : jaunâtre	pH : $12 \pm 0,5$
Odeur : chlorée	Densité : $1,05 \pm 0,02$	Chlore actif (g/L) : 26

► PROPRIÉTÉS :

- L'EAU DE JAVEL 2,6 % désodorise, blanchit et désinfecte.
- Diluée, elle est utilisée dans de nombreux domaines et professionnels.
- Désinfection des cuisines, réfrigérateur, salle de bain, toilettes, sols, carrelages...
- Désinfection en milieu hospitalier, restauration collective (légumes locaux, ustensiles...).
- Blanchiment et désinfection des textiles.

► CONSEILS D'UTILISATION :

- **Désinfection des locaux, restauration collective et ustensiles de cuisine** : $\frac{1}{2}$ à 2 verres (100 à 300 mL) pour 10 L d'eau, rincer après 15 min. Pour les surfaces en contact direct avec les denrées alimentaires, rincer à l'eau potable.
- **Désinfection du réfrigérateur** : 1 verre (125 mL) pour 5 litres d'eau, en application directe à l'aide d'une éponge humide en évitant les joints d'étanchéité ; rincer à l'eau potable.
- **Désinfection des légumes** : 3 mL par litre d'eau puis rincer obligatoirement à l'eau claire.
- **Blanchiment du linge** : utilisation en machine ou lavage à la main : $\frac{1}{2}$ à 2 verres (100 à 300 mL) pour 10 Litres d'eau et éviter le contact direct avec le linge.
- **Activité microbienne**: Activité bactéricide : EN1276 en condition de propreté (3ml/L- 5 min – 20°C) – EN 13697 en condition de propreté (10ml/L-15 min- température ambiante) – Activité fongicide : EN1650 en condition de propreté (15ml/L- 15 min – 20°C) –EN 13697 en condition de propreté (30ml/L-15 min- température ambiante)

► PRÉCAUTIONS D'EMPLOI :

- Conserver à l'abri de la chaleur et lumière.
- Tenir hors de portée des enfants.
- Utiliser des gants et des lunettes de protection.
- Ne pas utiliser en combinaison avec d'autres produits.



Corrosif



Danger pour
l'environnement

ANNEXE 4 – Fiches techniques des produits d'entretien (2/2)

FICHE TECHNIQUE 2 : VINAIGRE MÉNAGER CONCENTRE 12 %

► UTILISATION :



► **CARACTÉRISTIQUES** : Le vinaigre blanc (vinaigre d'alcool) est une solution d'acide acétique concentrée à 12 % d'acidité. Actions nettoyante, détartrante, désodorisante, antibactérienne.

► **COMPOSITION** : Acide acétique (acide éthanoïque) à 12 %

► CARACTERISTIQUES PHYSICO-CHIMIQUES :

Aspect : liquide limpide	Couleur : incolore	pH : $2,2 \pm 0,1$
Odeur : caractéristique	Densité : $1,022 \pm 0,010$	Acidité totale : $12 \pm 0,2$ g d'acide acétique par 100 mL de vinaigre

► PROPRIETES :

- Le vinaigre ménager à 12 % désodorise, dégraisse, nettoie, détartré et fait briller.
- Nettoyage des sols, carrelages, vitres, réfrigérateur, salle de bain, toilettes, canalisations ...
- Nettoyage des légumes en restauration collective.
- Désodorisation des textiles en machine.

► CONSEILS D'UTILISATION : À utiliser pur ou dilué selon les applications.

- **Pour éliminer les traces de calcaire** : appliquer pur sur la surface à détartrer, frotter puis rincer à l'eau.
- **Nettoyage des vitres** : Appliquer pur à l'aide d'une éponge humide, laisser agir quelques secondes puis essuyer à l'aide d'un chiffon doux.
- **Nettoyage du réfrigérateur** : à utiliser pur à l'aide d'une éponge humide ; éliminer les traces humides à l'aide d'un chiffon propre et sec.
- **Nettoyage des légumes** : $\frac{1}{2}$ verre par litre d'eau puis rincer obligatoirement à l'eau claire.
- **Entretien des canalisations** : saupoudrer du bicarbonate de soude dans l'évacuation puis verser du vinaigre blanc avec précaution (attention aux projections). Laisser agir 15 min puis rincer à l'eau.
- **Désodorisation du linge** : $\frac{1}{2}$ verre de vinaigre dans le compartiment « assouplissant » du lave-linge.

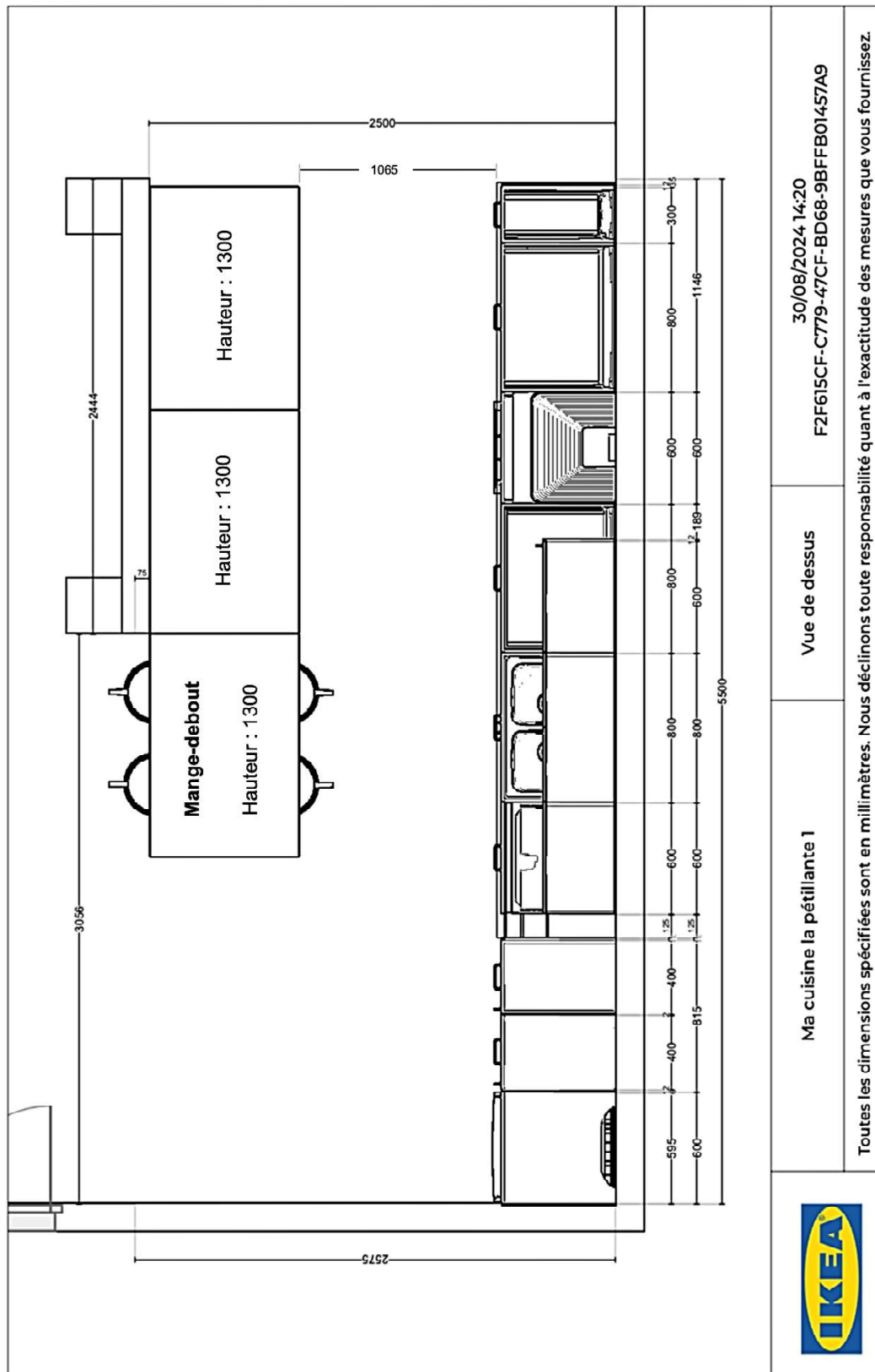
► PRÉCAUTIONS D'EMPLOI :

- Produit irritant (pour la peau et les yeux).
- Conserver à l'abri de la chaleur et de la lumière.
- Tenir hors de portée des enfants.
- Ne pas mélanger avec un produit chloré.



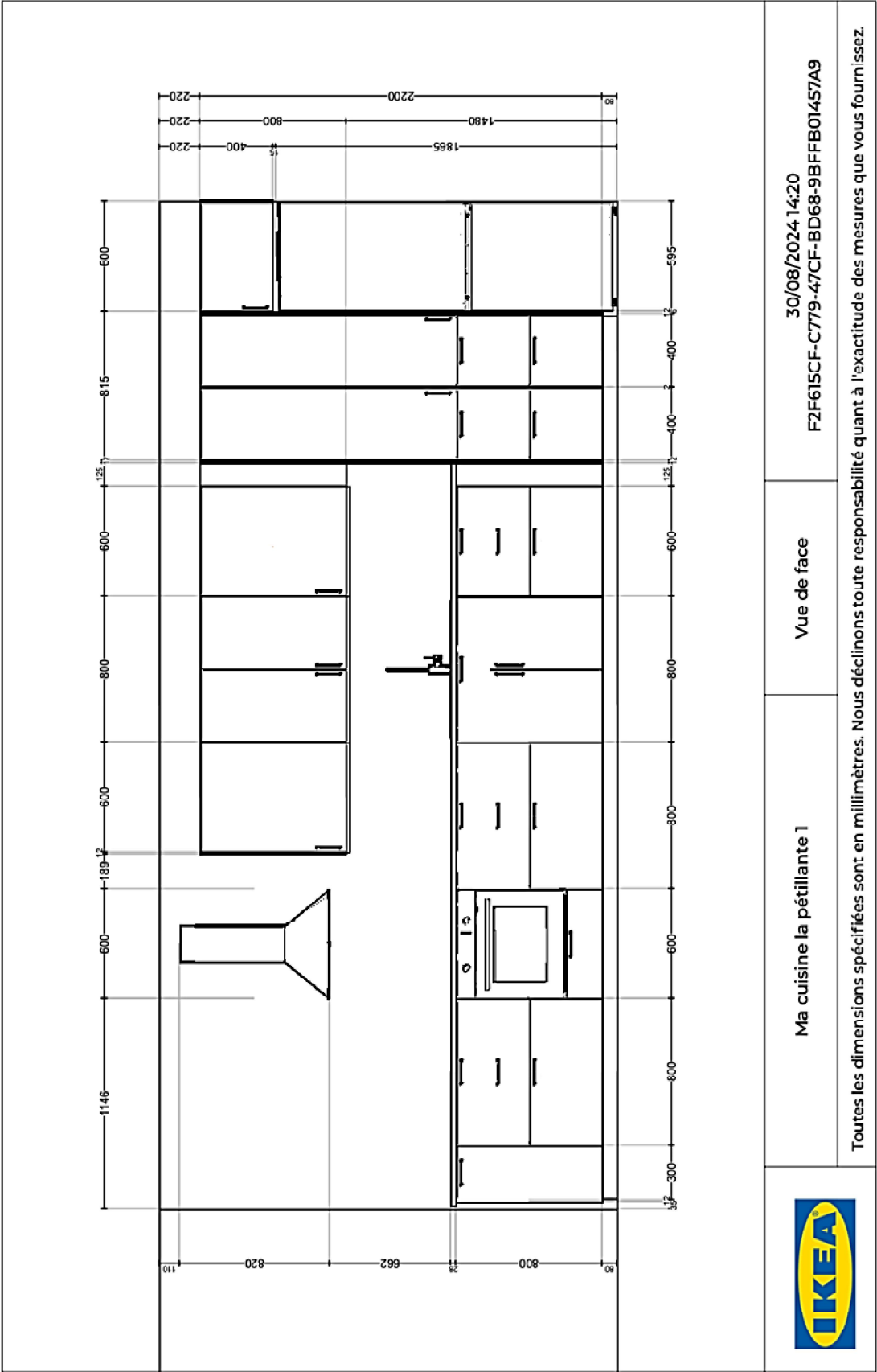
Document auteur

Plan en vue de dessus « espace cuisine »



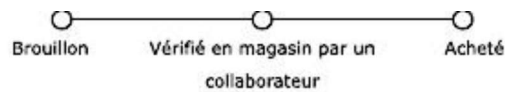
ANNEXE 5 – Proposition d’aménagement du cuisiniste (2/3)

Plan en vue de face « espace cuisine »



ANNEXE 5 – Proposition d’aménagement du cuisiniste (3/3)

Synthèse de la proposition de cuisine dont simulation 3D



1

Ma cuisine la pétillante 1

ID du projet F2F615CF-C779-47CF-BD68-9BFFB01457A9

Imprimé 30/08/2024

Projet valable pour <nom de l'unité de vente dans la langue locale>



Prix total Hors taxes (HT) 7 015,78 €
TVA 20 % 1 403,16 €
Prix TTC 8 418,94 €

Détail du prix total Hors taxes (HT) :

Montage et pose offerts

REFERENCE	Le prix total comprend	
COLONEW	Mobilier et aménagements	4 367,83 €
GRISSOU	Plans de travail et revêtements muraux	138 €
BLANGRIS	Électroménager	2 427,98 €
LUMINI	Éclairage intégré	81,97 €

Offre spéciale : 5 % de réduction sur « mobilier et aménagements » pour toute commande avant le 31/12/2025.
Promotion non déduite dans cette proposition.

Important IKEA décline toute responsabilité quant à la précision des dimensions et configuration du mobilier. Les prix indiqués dans cette application portent sur des articles dont l'achat, le transport et le montage sont assurés par vos soins. Les services de livraison, de montage et d'installation ne sont pas compris dans le prix et sont facturés séparément. Les prix sont indicatifs au jour de réalisation de la liste d'achat et ne constituent pas un engagement ferme de IKEA. Seuls les prix affichés en magasin ou sur IKEA.fr au jour de vos achats font foi.

© Inter IKEA Systems B.V. 2023



D'après IKEA. Outil de conception cuisine IKEA. 2024. [en ligne].
Disponible sur <https://www.ikea.com> (consulté le 21 novembre 2024).

BTS ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE		Session 2025
E2 – Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement	Code : 25ESE2OTVQ	Page : 14/16

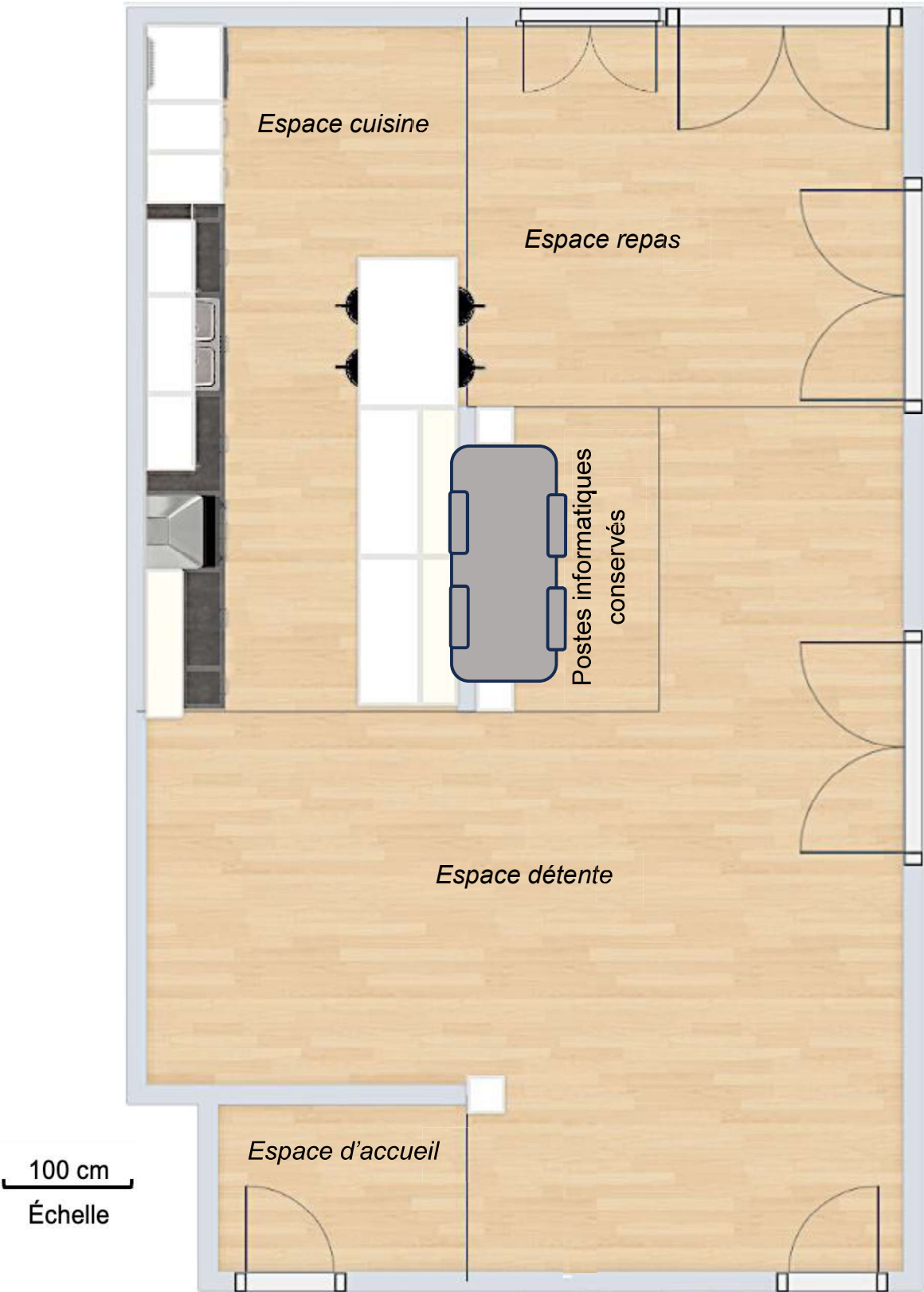
ANNEXE 6 – Banque de mobiliers à acheter

Nom	Réf.	Dimensions	Prix unitaire TTC (€)	Quantité	Photo	Représentation schématique en vue de dessus
Canapé	GAYA EW	L : 200 cm P : 90 cm H : 68,5 cm	299,99	1		A
Fauteuil fixe	LOMOC O SULLY	L : 54 cm P : 62,5 cm H : 74 cm	99,99	2		B
Table	HILLS GRES	L : 180 cm P : 90 cm H : 76 cm	999,99	1		C
Chaise plastique	NOELLA	L : 45 cm P : 45 cm H : 75 cm	129,99	6		D
Vidéo-projecteur	Epson eb-685wi	L : 37 cm P : 40 cm H : 15 cm Installé à 2m de hauteur sur un mur, avec une projection maximale de 4 m	1533,99	1		Représentation en pointillés car installé à 2m de hauteur E
Expresso Broyeur	Smeg EGF03C REU	NC*	854,99	1		Équipement non-représenté sur le plan
Bouilloire 1,7L	Smeg KLF04C REU	NC*	171,90	1		Équipement non-représenté sur le plan

*NC : non communiqué

Document auteur

ANNEXE 7 (à rendre avec la copie) – Plan en vue de dessus « salle commune »



IKEA. Outil de conception cuisine IKEA. 2024. [en ligne].
Disponible sur : < <https://www.ikea.com> >, (consulté le 21 novembre 2024).

NOM DE FAMILLE (naissance) :
(en majuscules)

[illegible]

PRENOM :
(en majuscules)

[illegible]

N° candidat :

[illegible]

N° d'inscription :

--	--	--



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

(Les numéros figurent sur la convocation, si besoin demander à un surveillant.)

Né(e) le :