

**BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES
DE LA GESTION**

**ÉPREUVE DE MANAGEMENT
DES ORGANISATIONS**

**Durée de l'épreuve : 3 heures
Coefficient : 4**

Le sujet comporte 6 pages numérotées de 1/6 à 6/6

L'usage des calculatrices n'est pas autorisé

Répondre aux besoins des usagers par un service public adapté

Les organisations peuvent être confrontées à des choix stratégiques importants pour s'adapter aux modifications de l'environnement.

Vous analyserez la situation de management présentée dans les annexes 1 à 6 en effectuant les travaux suivants :

1. Présentez les caractéristiques de la commune de CARBON-BLANC et du R.A.M. (Relais Assistantes Maternelles) : type, champ d'action, ressources, finalités.
2. Montrez que l'action menée par le R.A.M. respecte les principes du service public. Quelle est sa relation avec le S.I.V.U. (Syndicat Intercommunal à Vocation Unique) ?
3. Distinguez les différentes parties prenantes du R.A.M. et décrivez les relations entretenues avec celui-ci.
4. Identifiez le problème de management rencontré par la commune de CARBON-BLANC en 2002 dans la gestion du R.A.M.
5. Exposez la décision prise pour y remédier. Précisez et justifiez la nature de cette décision.
6. Expliquez quelles peuvent être les conséquences pour le R.A.M de l'augmentation de la population. Comment peut-il y répondre ?
7. Proposez un ensemble de critères pour évaluer le service proposé par le R.A.M.

ANNEXES :

Annexe 1 : Présentation de la commune de CARBON-BLANC

Annexe 2 : La Maison de la Petite Enfance de CARBON-BLANC

Annexe 3 : Les missions et le fonctionnement du Relais d'Assistantes Maternelles

Annexe 4 : Le financement du Relais d'Assistantes Maternelles

Annexe 5 : Entretien avec Franck MAURRAS, le maire de CARBON BLANC

Annexe 1 : Présentation de la commune de CARBON-BLANC

La ville de CARBON-BLANC est le chef-lieu du canton. Ses habitants sont appelés les Carbonblannais et les Carbonblannaises.

La commune s'étend sur 3,9 km² et compte 7 010 habitants depuis le dernier recensement de la population datant de 2004. Avec une densité de 1 816,1 habitants par km², CARBON-BLANC est une ville française qui a connu une hausse de 5,9 % de sa population par rapport à 1999. On constate une expansion démographique et un rajeunissement de la population. Les habitants sont composés à 30 % de couples avec enfants et à 11 % de familles monoparentales.

La commune de CARBON-BLANC est un territoire attractif pour l'installation de jeunes ménages de la région bordelaise. Elle dispose de deux écoles maternelles et de deux écoles élémentaires. Dix agents communaux interviennent quotidiennement dans les classes de maternelle pour aider les enseignants.

Entourée par les communes de BASSENS, AMBARES, YVRAC et SAINTE-EULALIE, CARBON-BLANC est située à trois kilomètres au Nord-Est de LORMONT la plus grande ville à proximité.

Franck MAURRAS est le maire de CARBON-BLANC, il est assisté de sept adjoints. Le budget de la commune est supérieur à 10 millions d'euros pour l'année 2011. Il provient des impôts locaux, des subventions de l'État, de la Région et de l'Union Européenne.

D'après le site internet de la commune de CARBON-BLANC

Annexe 2 : La Maison de la Petite Enfance de CARBON-BLANC

La Maison de la petite enfance met à disposition de la population locale trois structures d'accueil et de conseils regroupés autour d'un guichet unique d'information et d'orientation des familles.

Trois structures d'accueil pour les enfants de 0 à 3 ans		
Multi Accueil	Service d'Accueil Familial	Relais Assistantes Maternelles
<p>Il s'organise autour d'un accueil régulier (Crèche collective) ou occasionnel (Halte-garderie). Le multi-accueil est doté d'une cuisine permettant la préparation des repas sur place. La capacité globale est de 16 enfants.</p>	<p>L'équipe, composée de 13 assistantes maternelles est encadrée par une infirmière puéricultrice. L'accueil se fait au domicile d'une assistante maternelle agréée et employée par la municipalité. La capacité d'accueil est de 27 enfants.</p>	<p>Le Relais Assistantes Maternelles est un lieu d'information, d'orientation et d'accès aux droits pour les parents, les assistantes maternelles ou les candidates à l'agrément nécessaire à l'exercice de la fonction d'assistante maternelle. L'accueil des enfants se fait au domicile d'une assistante maternelle indépendante.</p>

D'après le site internet de la commune de CARBON-BLANC

Annexe 3 : Les missions et le fonctionnement du Relais d'Assistantes Maternelles

Le Relais d'Assistantes Maternelles (R.A.M.) couvre les communes d'AMBARES, de BASSENS et de CARBON-BLANC. C'est une structure publique gérée par un S.I.V.U. (Syndicat¹ Intercommunal à Vocation Unique). Le S.I.V.U. est né de la volonté des trois communes de mettre en commun leurs ressources humaines, matérielles et financières afin de gérer le traitement de l'eau, l'assainissement et les activités scolaires et périscolaires. En 2012, le R.A.M. représente l'activité principale du S.I.V.U.

Les missions

Le R.A.M. est un lieu d'information, de rencontre et d'échange au service des parents, des assistantes maternelles et des professionnels chargés de la garde d'enfants.

Les parents et les futurs parents peuvent y recevoir gratuitement des conseils et des informations sur l'ensemble des modes d'accueil. Le R.A.M. informe également les familles sur leurs droits et leurs devoirs en tant qu'employeurs. Il les accueille lors de rendez-vous personnalisés pour des questions de droit du travail, de déclarations à réaliser auprès de la Caisse d'Allocations Familiales.

Le R.A.M. apporte aux assistantes maternelles un soutien et un accompagnement dans leur pratique quotidienne en leur donnant la possibilité de se rencontrer et d'échanger leurs expériences. Le R.A.M. permet de répondre aux questions sur la profession (les procédures d'agrément, leur statut, la formation, le régime fiscal, la tarification, leurs droits et leurs devoirs en tant qu'employés, l'offre en matière d'animation initiée par chaque commune...)

Les ateliers éducatifs (ateliers de musique, activités manuelles,...) proposés par le R.A.M. constituent des temps d'éveil et de socialisation pour les enfants accueillis par des assistantes maternelles.

L'animatrice responsable du R.A.M. peut également jouer un rôle de conciliation, lorsque naît un conflit entre les parents et une assistante maternelle, pour éviter une action en justice.

Le fonctionnement

Le R.A.M. est animé par une personne spécialisée dans la petite enfance qui tient des permanences le lundi et le vendredi de 13 heures à 15 heures, le jeudi de 8 heures à 12 heures et le deuxième mercredi du mois de 9 heures à 12 heures et de 13 heures 30 à 18 heures à la Maison de la Petite Enfance de CARBON-BLANC. L'animatrice reçoit éventuellement en dehors des créneaux d'ouverture pour s'adapter aux besoins des familles. Lorsqu'elle est absente (congé...), les familles peuvent se procurer à la Maison de la Petite Enfance la liste des assistantes maternelles pour commencer à engager les premières démarches. Ses missions ont évolué au fil du temps, elle participe aux activités d'éveil, ce qui favorise le contact avec les assistantes maternelles.

¹ Le terme « syndicat » employé ici ne doit pas être confondu avec celui communément employé. Il s'agit ici d'une modalité d'action concertée des communes membres du syndicat.

Annexe 4 : Le financement du Relais d'Assistants Maternelles

La C.A.F. (Caisse d'allocations familiales) en partenariat avec le Conseil général de la Gironde participe au financement du R.A.M. en versant des aides destinées à couvrir une partie de ses frais de fonctionnement. Les trois communes, par le biais du S.I.V.U., prennent également part à son financement au prorata du nombre d'assistantes maternelles.

Participation des communes au S.I.V.U. en 2011

Ville	AMBARES	BASSENS	CARBON-BLANC
Nombre d'habitants	13 378	6 666	7 010
Nombre d'assistantes maternelles exerçant dans la ville	91	47	43
Participation de la commune au S.I.V.U (en euros)	14 542,90	7 351,36	6 392,48

Document interne au R.A.M.

Annexe 5 : Entretien avec Franck MAURRAS, maire de CARBON- BLANC

Quelles sont les conditions à remplir pour bénéficier des services du R.A.M. ?

Il suffit de résider sur une des trois communes ou de faire appel à une assistante maternelle qui habite une des trois communes.

Pourquoi avoir créé un S.I.V.U. pour gérer le R.A.M. ?

Au départ, le R.A.M ne concernait que notre commune, puis le R.A.M. a couvert, à la fin des années 1990, deux autres communes celles d'AMBARES et de BASSENS. Nous avons donc décidé avec les deux autres communes de créer un S.I.V.U. pour exploiter le R.A.M. Cette solution nous permettait d'envisager une réduction des coûts avec une répartition des charges de fonctionnement entre les trois communes.

Comment sont prises les décisions au sein du R.A.M. ?

L'organe délibérant est le comité syndical constitué de deux conseillers municipaux de chaque commune avec une vice-présidence tournante. Actuellement, c'est la commune de BASSENS qui en assume la responsabilité.

Quel bilan pouvez-vous faire quant au fonctionnement du R.A.M. en S.I.V.U. ?

Nous avons une meilleure connaissance des besoins sur la commune en termes d'accueil d'enfants. Cette structure a permis également de créer une instance neutre tampon entre la commune qui assure des services publics et les assistantes maternelles indépendantes qui fournissent un service privé. Mais, il n'est pas toujours facile de maintenir cette différenciation entre la sphère publique et la sphère privée.

Par ailleurs, on constate sur notre secteur, une augmentation de la demande des parents qui s'explique de différentes manières : un accroissement de la natalité depuis cinq ans, notre position géographique attractive, mais aussi la qualité des services proposés en termes d'animation (éveil musical, ludothèque de 120 m²,...). C'est aussi la seule possibilité d'accueil pour les parents qui ont des horaires de travail décalés.

On constate aussi une forte augmentation des agréments (autorisations d'exercice) délivrés par la C.A.F., car le métier d'assistante maternelle attire de plus en plus.

L'augmentation du nombre d'assistantes maternelles devrait-elle répondre à l'accroissement des demandes des familles ?

Le grand nombre d'agréments accordés par la C.A.F., nous conduit à gérer davantage d'assistantes maternelles afin de répondre aux demandes des parents. Mais cela génère des problèmes, car l'animatrice est de plus en plus sollicitée et elle ne peut pas assurer un suivi qualitatif sur le long terme.

Quelles ont été les principales conclusions du diagnostic social pour la Maison de la Petite Enfance ?

La Maison de la Petite Enfance, installée dans ses nouveaux locaux depuis février 2001, est un guichet unique qui permet de coordonner l'offre publique et privée en un seul lieu et de centraliser la demande des familles. Elle permet d'orienter la famille vers le public ou le privé en fonction de critères sociaux. Mais ce dispositif ne permet pas de répondre aux demandes de garde atypiques des parents en horaires décalés ou travaillant le week-end. C'est pourquoi il est préconisé, dans cet audit, de poursuivre la logique de guichet unique pour sensibiliser les familles à toutes les possibilités de garde qui leur sont proposées, d'augmenter parallèlement le nombre de places en structure publique et enfin de poursuivre le partenariat avec le R.A.M. pour mieux répondre aux besoins atypiques.