

# BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

## GESTION – U3

SESSION 2020

Durée : 3 heures 30  
Coefficient : 4

### 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.

### Documents à rendre avec la copie :

Annexe A ..... page 12/12

**Dès que le sujet vous est remis assurez-vous qu'il est complet**  
**Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.**

### RECOMMANDATIONS AUX CANDIDATS

Le sujet se compose de trois dossiers indépendants. Ils peuvent être traités dans un ordre quelconque mais une étude de cas constitue un ensemble dont il faut bien s'imprégner.

*NB : bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.*

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social		Session 2020
U3 – Gestion	Code : 20NC - SPE3GE	Page : 1/12



Le Centre Social « Jacques Brel », situé à Laon dans l'Aisne, est une association à but non lucratif d'Animation Socioculturelle, d'Education Populaire, d'Insertion et de Formation, régie par la loi du 1<sup>er</sup> Juillet 1901. Son siège social se trouve dans la Z. U. P. (Zone à Urbaniser en Priorité) de Laon.

Cette association est implantée au sein d'un quartier populaire, où la population est considérée comme particulièrement prioritaire car plus fragile, plus démunie, plus menacée.

Sa mission réside donc dans une animation socio-culturelle et d'éducation populaire. À ce titre, une contribution modeste de 5 euros est demandée à chaque usager de plus de 18 ans pour participer à toute animation extérieure.

Il est un lieu d'accueil et de proximité avec une attention particulière pour les publics et les familles fragiles, en veillant à la mixité sociale.

Le Centre Social est composé d'un bureau exécutif (président, trésorier et secrétaire) qui assure la gestion de la structure. Le bureau exécutif est assisté par Mme DELATTRE, coordinatrice d'animation pour l'organisation des activités. Elle supervise une équipe de 7 moniteurs-éducateurs.

Le Président, M. MICHEL, vient de vous recruter en tant qu'assistant administratif, pour le secondar, dans la gestion du Centre Social et vous confie plusieurs missions :

<b>DOSSIER 1 – SUIVI DES FORMALITÉS DE DÉPART D'UN SALARIÉ.....</b>	<b>20 points</b>
<b>DOSSIER 2 – CONDITIONS DE TRAVAIL.....</b>	<b>30 points</b>
<b>DOSSIER 3 – BUDGÉTISATION D'UNE ANIMATION.....</b>	<b>30 points</b>

Pour mener à bien vos missions, vous disposez des documents suivants :

<b>Annexe 1 : Mémo de M. Michel.....</b>	<b>Page 5</b>
<b>Annexe 2 : Contrat de travail de Julie Delattre.....</b>	<b>Page 5</b>
<b>Annexe 3 : Extrait de la convention collective.....</b>	<b>Page 6</b>
<b>Annexe 4 : Éléments juridiques sur la rupture d'un contrat de travail.....</b>	<b>Page 6</b>
<b>Annexe 5 : Tableau annuel de suivi des arrêts maladie.....</b>	<b>Page 7</b>
<b>Annexe 6 : Taux d'absence moyen pour arrêt maladie du secteur.....</b>	<b>Page 7</b>
<b>Annexe 7 : Extrait de l'entretien avec Louise Level – représentante du personnel.....</b>	<b>Page 7</b>
<b>Annexe 8 : Liste des pré-inscrits pour l'animation.....</b>	<b>Page 8</b>
<b>Annexe 9 : Tarifs Quiloucar : bus 15 places.....</b>	<b>Page 9</b>
<b>Annexe 10 : Itinéraire Laon-Lens.....</b>	<b>Page 9</b>
<b>Annexe 11 : Tarifs musée Louvre-Lens.....</b>	<b>Page 10</b>
<b>Annexe 12 : Recettes et dépenses prévisionnelles pour le 2<sup>eme</sup> semestre 2020 (hors projet visite du musée Louvre-Lens).....</b>	<b>Page 11</b>
<b>Annexe A : Budget prévisionnel pour le 2<sup>eme</sup> semestre 2020 (hors projet visite du musée Louvre-Lens) – à rendre avec la copie.....</b>	<b>Page 12</b>

## DOSSIER 1 : SUIVI DES FORMALITÉS DE DÉPART D'UN SALARIÉ

Julie DELATTRE, coordinatrice d'animation depuis septembre 2015, a décidé de démissionner suite à des conditions de travail difficiles dans l'exercice de ses missions. Elle souhaite quitter l'établissement le 30 juin 2020, après avoir effectué son mois de préavis.

**1.1** Quelles obligations doit respecter madame DELATTRE pour pouvoir quitter le Centre Social au 30 juin 2020 ?

Monsieur MICHEL vous a remis un mémo pour effectuer les formalités liées à son départ. Il vous demande de préparer l'ensemble du dossier.

**À partir des annexes 1 à 4 :**

- 1.2** Calculer le montant du solde de tout compte à verser à Julie Delattre (présentation sous forme de tableau en justifiant vos calculs).
- 1.3** Concevoir les documents obligatoires à remettre à madame DELATTRE lors de son départ :
- le certificat de travail,
  - le reçu pour solde de tout compte.

## DOSSIER 2 : CONDITIONS DE TRAVAIL

Le départ de madame DELATTRE a réactivé le sentiment de mal-être des salariés dans leur travail. En effet, le Centre Social est confronté depuis un certain temps à un « turnover » important et à un accroissement inquiétant de l'absentéisme du personnel.

Face à cette situation, monsieur MICHEL s'est entretenu avec madame LEVEL, représentante du personnel (**annexe 7**) afin d'essayer de comprendre la situation actuelle et de trouver des solutions à mettre en place pour lutter contre ce phénomène. Il vous a rapporté sa discussion et souhaiterait maintenant que vous lui prépariez une analyse approfondie de la situation et des pistes de solutions.

- 2.1** À l'aide du tableau annuel de suivi des arrêts maladie (**annexe 5**), calculer :
- le taux d'absence pour arrêt maladie pour 2016 et 2019 ;
  - le taux d'évolution du nombre d'arrêts maladie entre 2016 et 2019 ;
  - le nombre moyen de jours cumulés d'arrêt maladie par salarié concerné pour 2016 et 2019 ;
  - le nombre moyen de jours cumulés d'arrêt maladie par arrêt posé pour 2016 et 2019.
- 2.2** En utilisant les résultats de la question précédente et en vous appuyant sur les **annexes 5, 6 et 7**, présenter dans une note adressée à M. MICHEL : les facteurs générateurs d'arrêts maladie, leur impact sur le personnel et sur le Centre Social.  
Proposer également des solutions permettant d'améliorer les conditions de travail.

## DOSSIER 3 : BUDGÉTISATION D'UNE ANIMATION

Avant de partir, Julie DELATTRE avait prévu d'organiser une sortie au Louvre-Lens le dimanche 20 décembre 2020 afin de favoriser l'accès à la culture pour tous, et les liens sociaux et intergénérationnels. Vous avez en charge de finaliser le projet notamment dans son aspect financier.

Une liste des personnes intéressées avait déjà été élaborée.

La sortie se déroulera sur toute la journée, chacun amenant son pique-nique. L'accompagnateur, animateur du Centre Social, conduira le minibus de 15 places. Celui-ci sera loué à la société QUILOUCAR qui propose un tarif promotionnel pendant le mois de décembre 2020.

Julie DELATTRE avait déjà étudié l'itinéraire pour se rendre au musée via le site *Votrajets.com*.

Elle s'était procuré les tarifs des visites qu'elle avait retenues :

- la « *Galerie du temps et du Pavillon de verre* » (1 h) ;
- « *l'Exposition temporaire sur le peintre Vermeer* » (2 h) qui a lieu au mois de décembre ;
- ces deux premières visites, individuelles, se réalisent avec un guide multimédia pour chaque participant ;
- la visite des « *Coulisses du musée* » ne se fait qu'en groupe.

**3.1** À partir des **annexes 8 à 11**, déterminer le coût global de la visite du musée. Présenter vos calculs et résultats dans un tableau.

**3.2** À partir de l'**annexe 12**, présenter le budget prévisionnel de trésorerie du Centre Social pour le deuxième semestre 2020 avant la prise en compte de la sortie au Musée Louvre-Lens. **Annexe A à rendre avec la copie.**

**3.3** À partir de vos résultats précédents, analyser la faisabilité financière du projet de visite au Musée Louvre-Lens.  
Proposer si besoin des solutions de financement complémentaires.

## Annexe 1 : Mémo de M. Michel

*Merci de bien vouloir préparer le certificat de travail et le reçu pour solde de tout compte de Julie DELATTRE. Vous trouverez dans son dossier son contrat de travail et un extrait de la convention collective nécessaires à vos calculs.*

*Voici les éléments complémentaires à appliquer pour le calcul du montant à lui verser au 30 juin 2020 :*

- Depuis l'embauche de M<sup>me</sup> Delattre en 2015, son salaire de base a été augmenté de 4 %.*
- Julie Delattre n'a pas pu prendre l'intégralité de ses congés payés, donc une indemnité brute de 768,47 € doit lui être versée.*
- Les cotisations salariales représentent 21,6 % du salaire brut.*

*N'oubliez pas la prime d'ancienneté.*

**M. Michel**

## Annexe 2 : Contrat de travail de Julie Delattre

Centre Social « Jacques BREL »  
Z. U. P.  
02 408 Laon.  
Tél. : 03 23 22 30 40  
Mél : csjbrel@ville-laon.fr

Madame Julie DELATTRE  
152 rue de la Paix  
02 408 Laon

Laon, le 26 août 2015

### CONTRAT DE TRAVAIL À DURÉE INDÉTERMINÉE

Le Centre Social « Jacques BREL » de Laon, représenté par Monsieur MICHEL son Président, engage à durée indéterminée à temps complet à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2015, Madame Julie DELATTRE au poste de coordinatrice d'animation.

Vous serez chargée de coordonner les activités d'animation au sein du Centre Social et de gérer l'équipe de moniteurs-éducateurs.

Vous dépendrez de la Convention collective des acteurs du lien social et familial (3218) et à ce titre votre rémunération mensuelle de base brute est fixée à **1 464 €**.

Fait à Laon, le 26 août 2015

La salariée : J. DELATTRE

Le Président : R. MICHEL

<b>BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social</b>		<b>Session 2020</b>
<b>U3 – Gestion</b>	<b>Code : 20NC - SPE3GE</b>	<b>Page : 5/12</b>

### Annexe 3 : Extrait de la convention collective

- **Article 7 Rupture du contrat de travail – Délai-congé (chapitre III)**

En cas de résiliation du contrat de travail à durée indéterminée par l'une des deux parties contractantes, la durée du préavis est fixée, après la période d'essai, à un mois.

- **Prime d'ancienneté (chapitre V - système de rémunération)**

La prime d'ancienneté doit figurer sur une ligne séparée du bulletin de paie.

Elle est versée mensuellement et est soumise à cotisation.

Son montant, pour un emploi à temps plein, est calculé de la façon suivante :

2 ans d'ancienneté	24 €
4 ans d'ancienneté	48 €
6 ans d'ancienneté.....	72 €

### Annexe 4 : Éléments juridiques sur la rupture d'un contrat de travail

#### Article L1234- 20 modifié par la loi n° 2008-596 du 25 juin 2008 – article 4

Le reçu pour solde de tout compte, établi par l'employeur et dont le salarié lui donne reçu, fait l'inventaire des sommes versées au salarié lors de la rupture du contrat de travail.

Le reçu pour solde de tout compte peut être dénoncé dans les six mois qui suivent sa signature, délai au-delà duquel il devient libératoire pour l'employeur pour les sommes qui y sont mentionnées.

Source : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

Le certificat de travail est un document remis par l'employeur à l'expiration du contrat, quels que soient le motif de cette rupture ou la durée du contrat. Le certificat de travail a pour but de faciliter l'avenir professionnel du salarié auprès de futurs employeurs en attestant des périodes de travail et des fonctions au sein de l'entreprise.

Source : [www.cadremploi.fr](http://www.cadremploi.fr)

## Annexe 5 : Tableau annuel de suivi des arrêts maladie

Année	Nombre de jours travaillés	Nombre total de salariés	ARRÊTS MALADIE		
			Nombre d'arrêts maladie	Nombre de jours cumulés d'arrêt maladie	Nombre de salariés concernés
2016	2 350	10	33	252	6
2017	2 585	11	48	333	6
2018	2 820	12	51	474	8
2019	3 055	13	57	541	9

**Taux d'absence pour arrêt maladie**

$$\frac{\text{nombre de jours d'arrêts maladie}}{\text{nombre de jours travaillés}}$$

(en pourcentage avec deux décimales)

## Annexe 6 – Taux d'absence moyen pour arrêt maladie du secteur

Années	2016	2017	2018	2019
Taux d'absence moyen pour arrêt maladie	10,01 %	10,30 %	10,45 %	10,50 %

## Annexe 7 : Extrait de l'entretien avec Louise Level – représentante du personnel

*« Notre travail est de plus en plus compliqué : nous sommes confrontés à des histoires personnelles ou sociales difficiles : des enfants en situation de précarité, des demandeurs d'asile, des configurations familiales délicates... Il vaut mieux avoir un mental fort, d'autant plus que nous ne sommes pas forcément préparés à faire face à ces situations-là.*

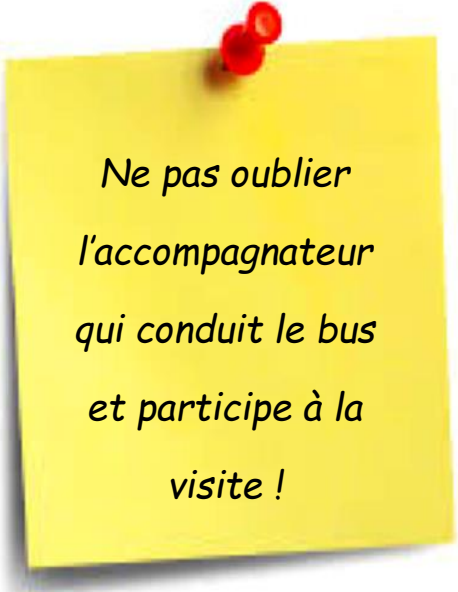
*Plus que jamais notre métier demande beaucoup d'implication, d'écoute, de respect de la personne dans sa globalité.*

*Il faut ajouter à cela des projets de plus grande envergure (événements, prévention de santé, grand tournoi sportif inter-quartiers...). Une grande variété de projets, qui touchent des thématiques très différentes, peu de budget et avec des contraintes administratives importantes des financeurs !*

*De plus la majorité d'entre nous travaillent à temps partiel, week-ends inclus, sur des amplitudes horaires très importantes, avec les conséquences que l'on devine sur le plan personnel ! »*

## Annexe 8 : Liste des pré-inscrits pour l'animation

NOMS	CARACTÉRISTIQUES
Famille ELLUL	Les deux parents et leurs deux enfants de 10 et 12 ans
Famille CHEYNET	Les deux parents et leurs deux enfants de 20 et 23 ans
M. DECROIT	Demandeur d'emploi
M <sup>me</sup> ZIEGLER	Bénéficiaire du RSA
M <sup>me</sup> MARCUSE	Bénéficiaire de l'APA
Les couples MICHAL et GORZ	Quatre amis retraités



*Ne pas oublier  
l'accompagnateur  
qui conduit le bus  
et participe à la  
visite !*



## Annexe 9 : tarifs quiloucar : bus 15 places

### PROMOTION LOCATION BUS 15 PLACES (HORS CHAUFFEUR) JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2020



Société QILOUCAR  
Centre Commercial de la Z.U.P.  
02 408 Laon

#### PRIX LOCATION/JOURNÉE SANS CHAUFFEUR :

- En semaine : **55 € / jour**
- Le week-end : **65 € / jour**

#### Consommation :

- o Gasoil : 6 litres/100 km

**Prix moyen du litre de Gasoil : 1,60 €**

## Annexe 10 : Itinéraire Laon-Lens

Calculez votre itinéraire

A Centre Commercial Z.U.P Laon

B Musée Du Louvre - Lens, 62300 ...

**Via A26 : 150 km**

Temps : 1 h 45 mn  
dont 1 h sur autoroute.

**Péage autoroute : 9,20 €**



Source : site votrajet.com

## Annexe 11 : Tarifs musée Louvre-Lens

Pour des raisons de simplification, les prix ne correspondent pas aux prix réels.

### TARIFS DE GROUPES

#### Visite guidée de la Galerie du temps et du Pavillon de verre (hors coulisses)

Tarif comprenant le droit d'entrée dans les espaces d'exposition pour tout groupe de **minimum 20 personnes**.

Réservation obligatoire au minimum 21 jours avant la visite

Durée de l'activité	1 h 00	1 h 30	2 h 00
TARIF (forfait)	60 €	90 €	120 €

#### Visite guidée de l'exposition temporaire Vermeer (hors coulisses)

Tarif comprenant le droit d'entrée dans les espaces d'exposition pour tout groupe de **minimum 20 personnes**.

Réservation obligatoire au minimum 21 jours avant la visite

Durée de l'activité	1 h 00	1 h 30	2 h 00
TARIF (forfait)	200 €	280 €	350 €

#### Visite guidée en groupe des coulisses du musée

Visite obligatoirement accompagnée par un médiateur du musée  
**17 personnes maximum**

Réservation obligatoire au minimum 21 jours avant la visite

TARIF (forfait)	70 €
-----------------	------

### TARIFS INDIVIDUELS

<b>Galerie du temps et Pavillon de verre :</b>	
Entrée gratuite	
Guide Multimédia	3 €

<b>Galerie Exposition temporaire Vermeer :</b>	
Tarif plein	15 €
Tarif réduit (séniors + de 60 ans, retraités)	10 €
Tarif jeunes (18 à 25 ans révolus, étudiants)	8 €
Entrée gratuite (jeunes de - 18 ans, bénéficiaires des minimas sociaux, demandeurs d'emploi)	
Guide Multimédia	2 €

**Annexe 12 : Recettes et dépenses prévisionnelles pour le 2<sup>ème</sup> semestre 2020 (hors projet visite du musée Louvre-Lens)**

Éléments	Montants	Périodicité et échéance
Achats de fournitures non stockables (eau, énergie...)	100,00 €	par mois
Fournitures administratives	300,00 €	Juillet 2020
Achat de tee-shirts	250,00 €	Juillet 2020
Loyer	350,00 €	par mois
Assurance	450,00 €	Juillet 2020
Frais de tenue de compte	5,00 €	par mois
Formation des bénévoles	660,00 €	Septembre 2020
Charges de personnel	2 140,00 €	par mois
Intérêts des emprunts	10,00 €	par mois
Participation financière des usagers	400,00 €	par mois au troisième trimestre
	350,00 €	par mois au quatrième trimestre
Subvention Conseil Départemental	11 000,00 €	Juillet 2020
Cotisations adhérents	1 300,00 €	trimestriellement (encaissées le 1er mois du trimestre)
Vente de tee-shirts	110,00 €	par mois



La trésorerie prévisionnelle à fin juin 2020 sera de 900,00 €

**Annexe A : Budget prévisionnel pour le 2<sup>ème</sup> semestre 2020  
(hors projet visite du musée Louvre-Lens) – à rendre avec la copie**

	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
<b>Trésorerie initiale</b>						
<b>Encaissements</b>						
<b>Total encaissements</b>						
<b>Décaissements</b>						
<b>Total décaissements</b>						
<b>Trésorerie finale</b>						