

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES - U5

SESSION 2013

Durée : 5 heures

Coefficient : 8

Chaque candidat utilise :

- un poste bureautique avec une suite bureautique ;
- un accès Internet ;
- une imprimante avec papier.

Tout autre matériel est interdit.

Toutes les productions (c'est-à-dire les réponses aux questions) doivent être imprimées et doivent porter, en bas à gauche, le numéro du candidat.

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 10 pages, numérotées de 1/10 à 10/10.**

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	SESSION 2013
Techniques Professionnelles - U5	Code : SPE5TP
	Page : 1/10

« **Services-Home** » est un réseau de 20 structures franchisées de services à la personne. Divers services sont proposés tels que le soutien scolaire, la garde d'enfants, le ménage et l'entretien du linge, les courses, le jardinage et bricolage, le maintien à domicile (aide au lever et au coucher, aide à la toilette, confection du repas...).

L'entreprise « Services-Home Dinan » a vu le jour en 2006 et est installée 12 rue de la Mer, 22100 DINAN. Il s'agit d'une Société à Responsabilité Limitée (S.A.R.L), dirigée par Madame Clarisse BERTHIER. Cette entreprise, comme toutes celles du réseau, est basée sur le mode prestataire : elle embauche l'intervenant qui est ensuite mis à disposition du client. Aussi, ce dernier ne paie pas l'intervenant mais la ou les prestations facturées par « Services-Home Dinan ».

En plein essor, « Services-Home Dinan » comprend aujourd'hui 20 salarié(e)s en CDI (à temps partiel ou temps complet) et affiche 100 clients à son actif, dispersés sur 9 communes du canton (Broons, Collinée, Évrans, Jugon-les-Lacs, Matignon, Merdrignac, Plancoët, Plélan-le-Petit, Ploubalay). Pour éviter les déplacements, les salarié(e)s ne sont affecté(e)s que dans une commune (il peut y avoir plusieurs salarié(e)s par commune).

La directrice, Madame BERTHIER, assure le volet comptable et financier, et vous, Camille DUPERRAT, assistant(e) de direction, venez compléter l'équipe. Vous vous occupez plus particulièrement du volet administratif et de la gestion des ressources humaines.

Les congés d'été approchent et pour remplacer chaque professionnel (sans modifier les durées de travail), la directrice décide d'embaucher des auxiliaires de vie sociale intervenant auprès des personnes âgées.

Actuellement, les dossiers du personnel sont tenus sous forme papier, ce qui facilite peu leur gestion et ne permet pas, pour le moment, de déterminer le nombre de personnes à embaucher.

Madame BERTHIER vous demande de mettre en place une organisation informatique qui permettra d'enregistrer pour chaque salarié, les informations figurant dans leurs dossiers. Ce fichier sera réalisé avec un logiciel permettant de trier des données en fonction des besoins du service, notamment lors de la gestion des remplacements.

Question 1 : Réaliser le fichier informatique du personnel.

Afin de planifier les remplacements, d'assurer la continuité des prestations prévues, Madame BERTHIER souhaite déterminer les clients qui auront besoin d'interventions durant le mois de juillet.

Question 2 : Faire l'extraction du fichier « Clients ».

Par ailleurs, elle décide de faire publier dans le journal local, l'offre d'emploi correspondant à ces postes.

Question 3 : Réaliser cette offre d'emploi.

Les salarié(e)s recruté(e)s pour effectuer les remplacements d'été sont donc amené(e)s à travailler chez les particuliers habitant les différentes communes de la zone d'intervention de « Services-Home Dinan ».

Pour vérifier la qualité des prestations assurées par ce personnel de remplacement, un déplacement au domicile des clients est prévu et sera effectué, soit par Madame BERTHIER soit par vous-même. Un planning des visites doit donc être établi.

Question 4 : Réaliser un planning sur lequel figureront les déplacements de Madame BERTHIER et de vous-même, durant le mois de juillet, en tenant compte de l'ensemble des contraintes.

Chaque déplacement sera l'occasion, pour le visiteur, de compléter une grille d'évaluation permettant de recueillir le niveau de satisfaction des usagers. Cette évaluation concernera les éléments suivants :

- compétences techniques ;
- compétences relationnelles ;
- respect des engagements.

Question 5 : Réaliser cette grille d'évaluation.

Dans le cadre des congés d'été, Madame BERTHIER doit également prévoir votre remplacement. Elle souhaite favoriser l'intégration rapide de votre suppléant(e), en lui fournissant une fiche procédure qu'elle vous demande de réaliser.

Les obligations de l'agrément qualité figurent dans un document « Réponse à la demande du client » que vous devez respecter lors de l'élaboration de cette fiche.

Question 6 : Réaliser cette fiche incluant une présentation visuelle de la procédure.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	SESSION 2013
Techniques Professionnelles - U5	Code : SPE5TP
	Page : 3/10

BARÈME :

Question 1 :.....	7 points
Question 2 :.....	4 points
Question 3 :.....	10 points
Question 4 :.....	17 points
Question 5 :.....	20 points
Question 6 :.....	22 points

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Descriptif métier : Auxiliaire de Vie Sociale (*document interne*)

Annexe 2 : Côtes d'Armor : Dinan et son canton – www.cg22.fr

Annexe 3 : Distances kilométriques entre Dinan et les différentes communes du canton
www.mappy.fr

Annexe 4 : Organisation administrative des dossiers « Clients » (*document interne*).

Annexe 5 : Extraits des dossiers des salariés (*document interne*).

Annexe 6 : Contraintes à respecter pour les déplacements chez les clients
(*document interne*).

Annexe 7 : Calendrier Juillet

Annexe 8 : Extrait de la plaquette commerciale de Services-Home Dinan (*document interne*).

Annexe 9 : « Réponse à la demande du client » (*document interne*).

Annexe 1 : Descriptif métier : Auxiliaire de Vie Sociale (Document interne)

SERVICES-HOME DINAN

12 rue de la Mer

22100 DINAN

Tél : 02.37.28.59.78

services-home.dinan@gmail.com

Auxiliaire de vie sociale

L'auxiliaire de vie apporte son aide aux personnes fragilisées, dépendantes, ayant des difficultés passagères dues à l'âge, à une maladie, à un handicap ou à des difficultés sociales.

Elle les aide dans leur vie quotidienne lors d'un maintien à domicile.

Par sa présence régulière elle apporte soutien et réconfort.

Elle favorise l'autonomie des personnes, leur insertion sociale et la lutte contre l'exclusion.

L'auxiliaire de vie aide les personnes malades, handicapées ou fragilisées, très dépendantes pour accomplir les actes de la vie ordinaire.

Elle est présente pour faciliter le lever, le coucher, la toilette, les soins d'hygiène (à l'exclusion des soins infirmiers).

Elle apporte son soutien au moment de l'appareillage des personnes handicapées.
Elle assure la préparation et la prise des repas, les travaux ménagers.

Elle prend en charge les démarches administratives, les sorties, les courses.

Dans la plupart des cas, elle n'est présente que quelques heures par jour, aux moments qui exigent sa présence.

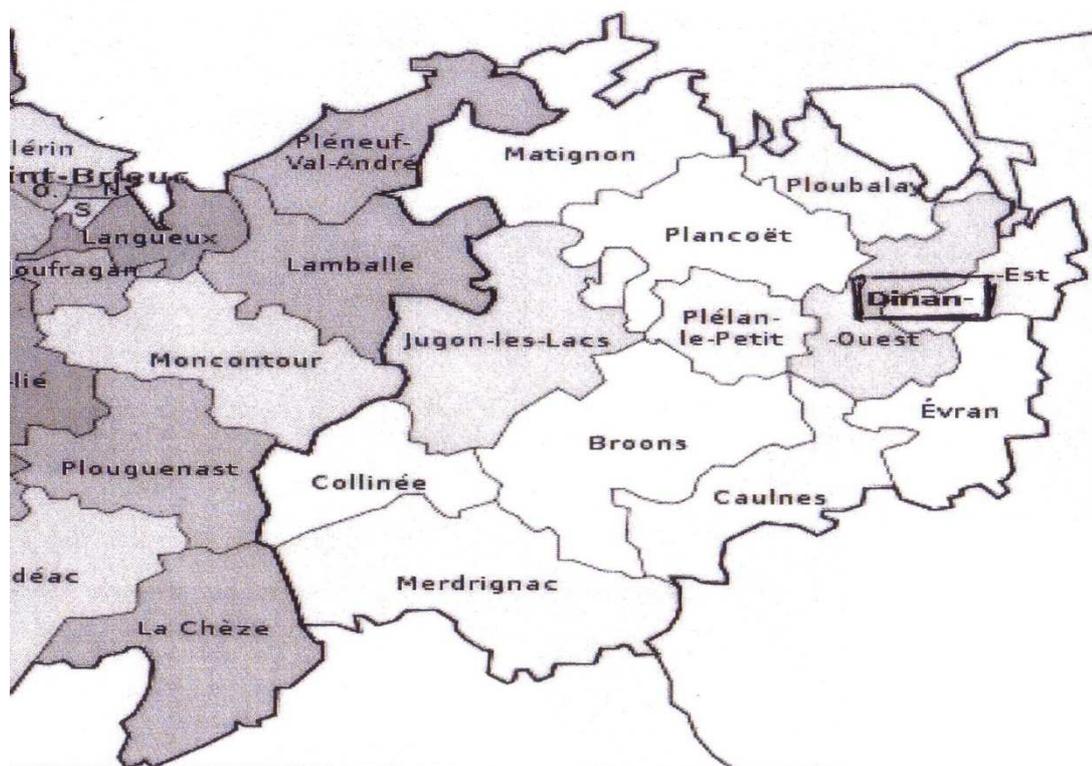
Ses modalités d'intervention sont décidées au cas par cas, en fonction du degré de dépendance de la personne aidée.

L'auxiliaire de vie peut devoir intervenir tôt dans la journée (6 h 30) ou très tard (22 h) et travailler le week-end et les jours fériés.

Elle travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire. Elle est tenue de respecter les décisions prises par le personnel soignant.

L'AVS peut être... un homme.

Annexe 2 : Côtes d'Armor : Dinan et son canton – www.cg22.fr-



Annexe 3 : Distances kilométriques entre Dinan et les différentes communes du canton

Villes	Distances entre Dinan et chaque ville (en km)	Temps estimé de trajet (en minutes)
BROONS	24	28
COLLINÉE	46	41
EVAN	12	16
JUGON LES LACS	24	18
MATIGNON	63	36
MERDRIGNAC	45	49
PLANCOET	19	22
PLÉLAN	17	15
PLOUBALAY	17	15

Source : mappy.fr

Annexe 4 : Organisation administrative des dossiers « Clients »
(Document interne)

Chaque client reçoit un identifiant composé de la façon suivante :

4 premières lettres de la ville d'intervention + 3 chiffres permettant d'identifier le client à l'intérieur de la ville.

Exemple : le quatrième client habitant Collinée aura la référence suivante : **COLL004**

Annexe 5 : Extraits des dossiers des salariés (Document interne)

- 1) Nathalie **RENARD** : AVS, bénéficiant d'un CDI à temps partiel, chargée des prestations de maintien à domicile, de la maison, du linge à Ploubalay. Elle intervient auprès de 5 clients. Période de congés annuels : 9 au 29 juillet.
- 2) Laure **LEROY** qui est en CDI à temps complet est chargée de la garde d'enfants et réalise les courses à proximité à Merdrignac et est en congés annuels du 3 au 24 août. Elle intervient dans 6 familles.
- 3) Mélanie **BUFFET** : AVS, en CDI à temps partiel, chargée des prestations de maintien à domicile et de la réalisation des courses à Dinan, pour 3 clients. Période de congés annuels : 09 juillet au 29 juillet.
- 4) Carole **DURAND**, en CDI à temps complet, effectue la garde d'enfants et réalise les courses pour leurs parents à proximité à Plélan-le-Petit (4 familles). Période de congés annuels : 8 au 24 août.
- 5) Béatrice **LECOMTE** : AVS, en CDI à temps partiel et s'occupe de la maison, du linge et réalise les courses pour 6 clients habitant à Dinan. Période de congés annuels : 9 au 29 juillet.
- 6) Christophe **BOUVIER** est en CDI à temps complet et réalise du bricolage et du jardinage à Matignon et est en congés annuels du 3 au 24 août. Il intervient chez 3 clients.
- 7) Hélène **POITOU** : AVS, en CDI à temps partiel, s'occupe du maintien à domicile et de la maison et du linge à Ploubalay. Elle est en congés annuels du 3 au 24 août. Elle s'occupe de 4 clients.
- 8) Julien **PIRON** : AVS, en CDI à temps partiel, s'occupe de la maison et du linge et des courses à Plancoët. Il est en congés annuels du 2 au 22 juillet. Il s'occupe de 5 clients.
- 9) Guillaume **SOUTRON** est en CDI à temps complet et s'occupe du bricolage et du jardinage à Plélan le Petit. Il est en congés annuels du 3 au 24 août. Il intervient chez 8 particuliers.
- 10) Françoise **VALLET** est en CDI à temps complet et en charge de la garde d'enfants et des courses à Evran. Elle est en congés annuels du 8 au 24 août. Elle intervient auprès de 3 familles.

Annexe 6 : Contraintes à respecter pour les déplacements chez les clients
(Document interne)

L'agence est ouverte de 8 h 00 à 12 h 15 et de 14 h à 18 h ; une permanence physique doit toujours être assurée sur ces créneaux horaires.

Les bureaux de l'agence sont fermés le samedi et le dimanche, ainsi que les jours fériés.

Le lundi après-midi, de 14 h à 16 h, vous vous réunissez avec Mme BERTHIER pour faire le point sur les dossiers (réunion incontournable).

Le mercredi matin, Mme BERTHIER est en réunion régionale. Le mercredi après-midi vous ne travaillez pas.

Le vendredi après-midi est toujours très chargé, car les familles se déplacent à l'agence pour avoir des informations ou pour le suivi des dossiers.

Madame BERTHIER sera en vacances semaine 30 et vous serez absent(e) les 3 premiers jours de la semaine 28.

Votre direction vous indique que les rencontres avec les particuliers peuvent se dérouler durant ou en dehors du temps de présence des salarié(e)s, chaque visite durant au maximum 20 mn.

Annexe 7 : Calendrier JUILLET

			Semaines
1	DIMANCHE		27
2	LUNDI		
3	MARDI		
4	MERCREDI		
5	JEUDI		
6	VENDREDI		
7	SAMEDI		
8	DIMANCHE		
9	LUNDI		28
10	MARDI		
11	MERCREDI		
12	JEUDI		
13	VENDREDI		
14	SAMEDI	Jour férié	
15	DIMANCHE		
16	LUNDI		29
17	MARDI		
18	MERCREDI		
19	JEUDI		
20	VENDREDI		
21	SAMEDI		
22	DIMANCHE		
23	LUNDI		30
24	MARDI		
25	MERCREDI		
26	JEUDI		
27	VENDREDI		
28	SAMEDI		
29	DIMANCHE		
30	LUNDI		
31	MARDI		

Annexe 8 : Extrait de la plaquette commerciale de Services-Home Dinan

(Document interne)

... Des prestations à la carte qui respectent vos besoins et peuvent évoluer au fil de la prestation,
une attention particulière au respect de la vie privée,
une continuité de service,
une possibilité de déduction fiscale à hauteur de 50 % des dépenses...

Annexe 9 : « Réponse à la demande du client » (Document interne)

Cadre législatif :

Pour les organismes agréés qualité, un arrêté du 24 novembre 2005 fixe le cahier des charges de l'agrément « qualité » (obligations en matière d'accueil, d'information, d'affichage...).

De quoi parle-t-on ?

- La réponse à la demande « client » correspond à l'ensemble des étapes allant du premier contact à la mise en œuvre effective de l'intervention.
- Cela suppose pour l'organisme d'être en capacité de recevoir cette demande (parfois de manière immédiate, comme lors d'une sortie d'hospitalisation), de l'analyser, d'évaluer le besoin pour mettre en œuvre une réponse adaptée.
- Il existe des aspects contractuels dans la relation qui lie l'organisme à son « client ». L'organisme doit produire un certain nombre de documents (devis, contrat, proposition d'intervention...).

Procédure :

- Lors d'un contact téléphonique ou d'une venue au service, l'accueillant (directrice ou assistante de direction) effectue un premier recueil des attentes et une évaluation rapide de celles-ci. Il vérifie que les attentes correspondent aux compétences du service et enregistre alors la demande de contact sur le « Cahier des contacts ». Si nécessaire, il y a une réorientation de la demande vers les services compétents.
- Dans les 2 jours qui suivent la directrice recontacte le client potentiel et convient d'un rendez-vous sous les 8 jours avec l'assistante de direction. Pour les personnes fragilisées, le premier rendez-vous a lieu à leur domicile.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	SESSION 2013
Techniques Professionnelles - U5	Code : SPE5TP
	Page : 9/10

Annexe 9 (suite) :

- Tous les documents d'information éclairant sur les prestations de l'organisme (plaquette commerciale, notice d'information, livret d'accueil) sont alors transmis. Puis est réalisée une évaluation des besoins (le cas échéant en lien avec les partenaires dans le cas de l'aide ou du maintien à domicile) sur les plans qualitatif (type, modalités d'intervention) et quantitatif (fréquence, durée de l'intervention) à l'aide de la grille « Évaluation du besoin ».
- Le client est aussi informé sur les financements potentiels et les démarches à effectuer pour les obtenir.
- Dans les 2 jours, l'assistante de direction analyse la grille « Évaluation des besoins » et propose un devis au client, après validation de celui-ci par la directrice. Elle anticipe l'éventuelle acceptation de ce dernier en transmettant également la « Liste des pièces nécessaires » à l'ouverture du dossier et une proposition de date de contractualisation (dans les 8 jours maximum) avec la personne.
- Si le client rejette le devis, la directrice étudie la situation et décide ou pas d'une nouvelle évaluation des besoins et la réalisation d'un deuxième et dernier devis.
- Lors de la contractualisation, avant signature des 2 parties, est défini le cadre d'intervention (le profil de l'intervenant, les moyens nécessaires...) et le client est informé de la date de début de l'intervention, de la durée, des plages horaires, du nom de l'intervenant. Lors de cette rencontre, il est bien sûr précisé que la prestation sera réajustée autant que de besoin.