

# BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

## GESTION – U3

### SESSION 2014

Durée 3 heures 30  
Coefficient : 4

#### Matériel autorisé :

- Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel et documentaire (circulaire n°99-186 du 16 novembre 1 999 ; BOEN n°42).

#### Tout autre document est interdit.

#### Documents à rendre avec la copie :

- Annexe 7..... page 11
- Annexe 8..... page 12

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 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 2014
Gestion - U3	Code : SPE3GE	Page 1/12



La **Mission Locale du Bassin Carcassonnais** est un dispositif majeur visant à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans. Cette structure est une association loi 1901. C'est un lieu d'accueil, de conseil, d'orientation et d'accompagnement.

Ainsi, la MLI (Mission Locale d'Insertion) a pour fonctions :

- d'accompagner les jeunes dans la construction de leur parcours vers l'autonomie professionnelle et sociale ;
- de mobiliser, en fonction de la spécialité du territoire, le partenariat local au service des jeunes en difficulté.

Les prestations rendues concernent, à titre principal, tout ce qui touche à la formation et à l'accès à l'emploi, mais aussi la santé, le logement, les aides et les prestations, les questions juridiques, la culture et les loisirs.

Afin de fonctionner de manière optimale, différents pôles œuvrent activement :

- pôle point information jeunesse ;
- pôle formation ;
- pôle espace insertion emploi ;
- pôle social ;
- pôle atelier de recherche d'emploi ;
- pôle administratif ;
- pôle direction ;
- pôle comptabilité, gestion ;
- pôle point accueil écoute jeunes

Vous êtes gestionnaire conseil rattaché au responsable du pôle direction, M. TONIBERT.

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

<b>ANNEXE 1 - COÛTS DE LA GESTION DOCUMENTAIRE TRADITIONNELLE</b> .....	page 5
<b>ANNEXE 2 - PRÉVISION DES INVESTISSEMENTS NÉCESSAIRES</b> .....	page 6
<b>ANNEXE 3 - EXTRAIT DE LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES MISSIONS LOCALES DU 21/02/2001</b> .....	page 7
<b>ANNEXE 4 - L'INTÉGRATION DES SALARIÉS</b> .....	page 8
<b>ANNEXE 5 - DONNÉES RELATIVES À LA MÉDECINE DU TRAVAIL ET AU NOUVEAU RESPONSABLE ADMINISTRATIF RECRUTÉ</b> .....	page 9
<b>ANNEXE 6 - ENTRETIEN ENTRE PLUSIEURS COLLÈGUES</b> .....	page 10
<b>ANNEXE 7 - BUDGETS PRÉVISIONNELS (À RENDRE AVEC LA COPIE)</b> .....	page 11
<b>ANNEXE 8 - DPAE À COMPLÉTER (À RENDRE AVEC LA COPIE)</b> .....	page 12

Les dossiers suivants sont à traiter :

⇒ <b>DOSSIER 1 - LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET GED</b> .....	page 3
⇒ <b>DOSSIER 2 - GESTION DU PERSONNEL</b> .....	page 4
⇒ <b>DOSSIER 3 - RECRUTEMENT ET GESTION DU STRESS</b> .....	page 4

**Barème indicatif**

**DOSSIER 1 : 30 points**  
**DOSSIER 2 : 25 points**  
**DOSSIER 3 : 25 points**

<b>BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social</b>		<b>Session 2014</b>
<b>Gestion - U3</b>	<b>Code : SPE3GE</b>	<b>Page 2/12</b>

## DOSSIER 1 – LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET GED

Un audit a récemment été réalisé sur la structure. Il a été mis en avant les dysfonctionnements croissants en termes de gestion des documents, notamment les dossiers des adhérents de la MLI. Ces difficultés incombent essentiellement au Pôle administratif. Elles entraînent de nombreux retards dans la disponibilité de la documentation. On constate des erreurs dans le classement et l'archivage des dossiers et des documents, ainsi qu'une lourdeur dans les mises à jour quotidiennes et dans le classement manuel. De plus, les salariés ont une charge de travail de plus en plus importante et ils négligent parfois ces tâches administratives. Des classements de dossiers sont en attente ; la recherche des dossiers ou documents en devient compliquée et le climat de travail tend à se détériorer au sein de la structure.

Les conclusions de l'audit sont les suivantes :

- nécessité de réduire les coûts du pôle administratif ;
- nécessité de développer la cohésion des équipes de travail, à travers la connaissance accrue des actions menées au sein de la mission locale de tous les pôles ;
- nécessité de développer un outil qui permette de faciliter le recueil et la transmission d'informations, d'effectuer un suivi qualitatif et rapide du dossier de chaque adhérent à la Mission Locale.

Votre équipe et vous-même avez réfléchi à la solution de mettre en place un projet de Gestion Électronique de Document. Il pourrait être opérationnel dès le mois de juillet 2014. Pour justifier sa mise en œuvre, vous cherchez dans un premier temps à comparer les coûts des 2 méthodes : *gestion traditionnelle de documents* et *gestion électronique de documents*.

### Travail à faire

Vous avez recensé le temps passé à rechercher ou archiver des documents ainsi que le nombre moyen de documents manipulés.

**1.1.** À l'aide de l'**annexe 1**, calculez le coût annuel que représente le temps passé pour le classement, la sauvegarde et la recherche de documents pour le pôle administratif dans le cadre de la gestion traditionnelle de documents.

Une étude menée montre que la mise en place de la GED permettrait de diminuer de 30 % le temps actuel de gestion des documents.

**1.2.** Sur la base de vos résultats précédents, calculez les économies annuelles en heures et en euros, qui pourraient être réalisées dans le cadre de la mise en place d'une GED.

Dans le cadre de l'aide à l'informatisation des associations, la Mission Locale se verra attribuer des subventions exceptionnelles versées début juillet 2014. Ainsi, la région Languedoc Roussillon versera 7 000 € pour cette opération. Le conseil général accorde 4 000 €. La mairie de Carcassonne offre une aide de 3 000 €.

**1.3.** À l'aide de l'**annexe 2**, présentez les budgets prévisionnels des recettes et des dépenses pour le mois de juillet 2014 et calculez le solde (recettes – dépenses) à fin juillet 2014. Complétez l'**annexe 7 (à rendre avec la copie)**.

**1.4.** Au regard de l'ensemble de vos résultats précédents, concluez quant à l'opportunité et la faisabilité de ce projet.

## DOSSIER 2 – GESTION DU PERSONNEL

M. TONIBERT, très satisfait de votre travail précédent, s'appuie sur l'ensemble de votre analyse. Il décide par conséquent, de mettre en œuvre la GED dont l'encadrement revient à M. SEMAI, responsable administratif. Cependant, M. SEMAI, vient de déposer sa démission pour rejoindre son épouse dans une autre région de France.

Par conséquent, il devient nécessaire de procéder au recrutement d'un nouveau responsable administratif en remplacement de M. SEMAI.

### Travail à faire

**2.1.** À l'aide de l'**annexe 3** et de vos connaissances vous préciserez, dans une note adressée à M. TONIBERT, les obligations auxquelles M. TONIBERT, en tant qu'employeur, est tenu pour finaliser le départ de M. SEMAI. Vous préciserez également les obligations de M. SEMAI en tant qu'employé démissionnaire.

M. SEMAI était particulièrement apprécié par ses collègues, non seulement du service mais également de toute la structure. M. TONIBERT pense que le nouveau salarié aura du mal à s'intégrer.

En vous aidant de l'**annexe 4**, vous répondrez aux questions de M. TONIBERT :

**2.2.** Il vous demande de lui expliquer en quoi l'intégration du nouveau salarié est importante pour la Mission Locale et pour la personne elle-même.

**2.3.** Il vous demande également de proposer des moyens (au moins 4) qui permettraient de favoriser l'intégration du nouveau salarié. Vous préciserez l'intérêt de chacun de ces moyens.

## DOSSIER 3 – RECRUTEMENT ET GESTION DU STRESS

Après avoir mené toute la procédure de recrutement pour remplacer M. SEMAI, M. TONIBERT a choisi de retenir la candidature de Mme BOLDE, dont le profil est en parfaite adéquation avec les besoins de la Mission Locale. Elle devra prendre ses fonctions le 1<sup>er</sup> juin 2014 à 9h00.

### Travail à faire

**3.1.** Pour être en totale régularité avec les organismes sociaux, M. TONIBERT vous demande de compléter, à l'aide des **annexes 3 et 5**, la déclaration préalable à l'embauche de Mme BOLDE (**annexe 8 à rendre avec la copie**).

Plusieurs collègues vous font part de leurs angoisses concernant les changements qui viennent d'être opérés au sein de la structure.

**3.2.** À l'aide de l'**annexe 6** et de vos connaissances, M. TONIBERT souhaite que vous lui présentiez les risques que le stress peut engendrer chez ses employés et ses répercussions sur l'organisation.

**3.3.** Proposez 4 actions que vous pourriez mettre en place pour enrayer les appréhensions des salariés. Justifiez les raisons pour lesquelles ces actions permettraient d'atteindre l'objectif recherché.

## ANNEXE 1- COÛTS DE LA GESTION DOCUMENTAIRE TRADITIONNELLE

### Données moyennes de gestion des documents par jour, par salarié :

Temps moyen de recherche des documents papier : ..... 32 mn  
Temps moyen passé au classement des documents papier : ..... 36 mn  
Temps moyen de sauvegarde des documents informatiques : ..... 2,5 mn  
Temps moyen de recherche des documents informatiques : ..... 10 mn

### Données relatives à la rémunération :

Salaire mensuel moyen des salariés chargés de ce travail : ..... 2 375 € brut (pour 151,67 h)  
Charges patronales : ..... 43 % du salaire brut

Pour simplifier, on retiendra un nombre moyen de jours travaillés dans le mois de :  
20 jours.



ANNEXE 2 - PRÉVISION DES INVESTISSEMENTS NÉCESSAIRES

**Devis**

DATE : 03/05/2014  
Devis N°70413  
Code client : ML 1510

**GED SYS**  
25 impasse des journaux  
11 000 Carcassonne

Devis à l'attention de  
Mission Locale du bassin carcassonnais  
2 square Gambetta  
11000 Carcassonne

Devis gratuit valable jusqu'au 03/07/2014  
Préparé par M. Jean PIERRE

Commentaires ou instructions spéciales : Aucun

QUANTITE	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	MONTANT
1	LOGICIEL GED SYSTEME 7 POSTES	8650,00	8650,00
2	Disques durs externes ref TITA25	742,50	1485,00
1	Serveur Ref : Poweredge T150	432,00	432,00
7	Scanners de bureau scann express	112,00	784,00
SOUS-TOTAL			11 351,00
Taux TVA			20%
TVA			2 270,20
<b>TOTAL</b>			<b>13 621,20</b>

Pour toute question relative à ce devis, veuillez contacter M. Jean PIERRE, poste N°45, [j.pierre@gedsys.com](mailto:j.pierre@gedsys.com)

**MERCI DE VOTRE CONFIANCE !**

Ai contacté M. Jean PIERRE pour l'installation du matériel. Il précise qu'il mettra 1 journée pour tout installer.

Il envoie un devis complémentaire  
Montant à prévoir : HT 750 €  
TVA à 20%

M. TONIBERT

Pour info, en cas de réelle  
nécessité, je peux disposer  
d'une enveloppe  
exceptionnelle de 900€.

M. TONIBERT

**ANNEXE 3 - EXTRAIT DE LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES MISSIONS LOCALES DU 21 FEVRIER 2001**

(Étendue par arrêté du 27 décembre 2001 JO du 1er janvier 2002)

**Article 3.2 (...)**

**3.2.1. Embauche**

L'embauche est faite, en règle générale, sous le régime du contrat à durée indéterminée.

Tout engagement sera confirmé à l'intéressé par un contrat de travail écrit.

Celui-ci comportera toutes les indications conformément à la législation en vigueur ainsi que la référence à la présente convention collective et sera établi en double exemplaire, dont l'un sera remis au salarié.

Lors de son entrée dans la structure, le salarié reçoit communication du texte de la convention collective, dont un exemplaire lui est remis.

**3.2.2. Contrat de travail**

(Modifié par avenant n° 35 du 21 juin 2009)

Toute modification du contrat de travail initial doit faire l'objet d'un avenant au contrat de travail.

**3.2.2.1. Contrat de travail à durée indéterminée et période d'essai.**

Toute embauche d'un salarié en contrat à durée indéterminée sera confirmée dans un délai de 8 jours maximum par un contrat de travail écrit.

Le CDI doit comporter une période d'essai initiale d'une durée de 1 mois pour les non-cadres.

Le renouvellement est possible une fois pour une durée qui ne peut excéder celle de la période initiale.

**Article 3.7 (...)**

**3.7.1. Démission**

La démission ne peut résulter que d'un écrit envoyé avec accusé de réception ou remise contre décharge.

La démission donne lieu à un préavis (délai-congé).

La durée du délai-congé est fixée à 1 mois.

La dispense, à l'initiative de l'employeur, de l'exécution du contrat de travail pendant le délai-congé ne peut entraîner jusqu'à l'expiration dudit délai aucune diminution de salaire et avantages que le salarié aurait reçus s'il avait accompli son travail.

Sauf cas de force majeure ou d'accord entre les parties, le salarié qui n'observerait pas le délai-congé devra une indemnité égale au salaire correspondant à la durée du préavis restant à courir. Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'employeur ne pourra prélever cette indemnité sur les sommes dues au salarié.

Pendant la période du délai-congé, le salarié bénéficie de 2 heures par jour de travail ou de 1 journée par semaine de travail, pour la recherche d'un emploi ; ces heures ne sont pas rémunérées.

(...)

**3.7.3. Certificat de travail**

À l'issue du contrat et quelle que soit la cause de la rupture, il est remis par l'employeur au salarié un certificat de travail qui contient expressément le nombre de mois d'ancienneté acquis au titre de la CCN.

<b>BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social</b>	<b>Session 2014</b>
<b>Gestion - U3</b>	<b>Code : SPE3GE</b>
	<b>Page 7/12</b>



# Les Clés...

**Réussir l'intégration des salariés : un enjeu essentiel pour l'entreprise pour les salariés**



## Les 5 étapes clés pour l'intégration des nouveaux salariés

**Informé** : il est crucial que toutes les équipes de la société soient informées de l'arrivée du nouvel arrivant, quelque soit la nature de son poste. Débarquer dans un endroit où tout le monde ignore qui vous êtes ou ce que vous êtes censé faire n'est pas très professionnel comme attitude.

**Mettre en place des outils d'accueil** : certaines entreprises optent pour ce que l'on appelle « le livret d'accueil ». Ce court document doit consigner les règles de fonctionnement de l'entreprise et tout ce qui régit son quotidien (parking, consignes de sécurité, réunions, lieux de rencontre et de convivialité...). En plus de l'accompagner le premier jour, ce livret permettra à la nouvelle recrue de prendre ses repères tout seul.

**Présenter le nouvel arrivant est une étape à ne pas omettre.** Il n'est pas rare de prévoir une pause-café ou un déjeuner pour l'occasion pour que tous les collaborateurs fassent la rencontre du nouveau venu. Les présentations sont aussi l'occasion d'en savoir un peu plus sur les rôles et les missions du nouveau collaborateur ainsi que tous les acteurs avec lesquelles il va interagir.

**Planifier l'accueil le jour J** : les premiers instants dans l'entreprise sont souvent déterminants. De l'accueil, à l'arrivée, à l'accompagnement dans les différents bureaux ou départements de l'entreprise, il est important d'organiser qui et comment guider la nouvelle recrue lors de sa prise de fonction.

**Désigner une personne** pour faire la visite des lieux et fournir les explications de rigueur pour se familiariser avec l'environnement de l'entreprise.

# ...d'une intégration réussie

## Préparer l'arrivée des nouveaux salariés

Identifier et impliquer des acteurs internes et externes

Acteurs	Rôles
Encadrement	Organiser le travail pour faciliter l'intégration des nouveaux salariés Favoriser les conditions d'exercice d'un éventuel tutorat afin de faciliter la transmission des savoir-faire
Salariés	Intégrer les nouveaux dans l'équipe Transmettre les savoirs
Représentants du personnel et CHSCT	Appui santé et sécurité au travail, accueil au poste Suivi des données de santé dans le cadre des instances CHSCT (Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail) et DP (Délégués du Personnel) Lien entre nouveaux salariés, encadrement et direction

### Recenser les éléments à transmettre

Les caractéristiques de l'activité et du poste : sécurité – hygiène – qualité – produit(s) – process.  
Le fonctionnement de l'entreprise : badges – vestiaire – équipement bureautique, règlement intérieur.

### Préparer le livret d'accueil

Le livret d'accueil peut être remis au salarié avant son arrivée.

## Accueillir les nouveaux salariés

### Présenter le poste de travail

Environnements technique, informatique et organisationnel, formation à la sécurité et prévention

### Effectuer un entretien

suite à la 1ère journée d'accueil  
Bilan – questions / réponses



### Rencontrer les membres de l'équipe

Personnel d'encadrement – collègues – référents

## Organiser leur parcours d'intégration

### Prévoir un temps d'adaptation au poste

Il s'agit de laisser le temps au nouvel arrivant de se familiariser avec sa nouvelle activité de travail, l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise et de prévoir un temps d'immersion adapté selon la formation et le profil du salarié.

### Favoriser la coopération avec les collègues

Vous pouvez organiser des équipes anciens / nouveaux, faciliter l'entraide et l'échange de savoir-faire opérationnels.

### Engager l'intégration dans une perspective de parcours

L'objectif est de faciliter la construction de l'expérience en favorisant la connaissance de différentes situations de travail.

<http://www.proetco.fr/les-outils-pour-reussir-lintegration-des-nouveaux-salaries/>  
<http://www.petite-entreprise.net>



## ANNEXE 5 – DONNÉES RELATIVES À LA MÉDECINE DU TRAVAIL ET AU NOUVEAU RESPONSABLE ADMINISTRATIF RECRUTÉ.

- NOTE D'INFORMATION RELATIVE A LA MEDECINE DU TRAVAIL DE LA MISSION LOCALE

**M. TONIBERT**  
Responsable du Pôle direction

*A l'attention du personnel,*

**Note d'Information N°154**

**Objet :** Médecine du travail de rattachement


Les salariés de la mission locale du bassin carcassonnais, sont rattachés aux services de santé inter-établissements dont les coordonnées suivent :


**SIST11 (Code 547)**  
**Adresse:** 27 Bis bd Marcou  
11000 CARCASSONNE

M. TONIBERT,  
Responsable du Pôle direction

*Tonibert*

- MAIL DE M. TONIBERT À VOTRE ATTENTION

Données sur le nouveau responsable administratif  Boîte de réception x  

**De :** M. TONIBERT 15:55 (Il y a 4 minutes) ☆  

**A :** moi

Bonjour,

Comme convenu, je vous transmets les informations concernant le nouveau responsable administratif (non cadre) que j'ai recruté en CDI :


**Mme Katia BOLDE**  
**Date et lieu de naissance :** 10/03/1978, à Guebwiller, 68500 (Haut Rhin)  
**N° de sécurité sociale :** 2 78 03 68 501 201 50


Cordialement,  
M. Tonibert


<b>BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social</b>	<b>Session 2014</b>
<b>Gestion - U3</b>	<b>Code : SPE3GE</b>
	<b>Page 9/12</b>


## ANNEXE 6 - ENTRETIEN ENTRE PLUSIEURS COLLÈGUES


À la pause-café, vous assistez à une discussion entre 3 collègues :


**SAMIR**  T'as vu, M. TONIBERT a recruté un nouveau responsable administratif pour remplacer M. SEMAI.


**JULIE**  Oui j'ai entendu ça. M. SEMAI était tellement humain et professionnel, il était vraiment un bon patron. Il a toujours su écouter, lui. Je ne sais pas ce que ça va donner avec le nouveau. J'espère qu'il ne va pas révolutionner le service !


**PAUL**  Oui t'as raison ! Ce n'est jamais bon les changements de patron. En général, ils veulent imposer leurs règles ! Déjà qu'on ne sait plus où donner de la tête en ce qui concerne le travail. Je suis complètement surbooké moi ! Je me sens noyé sous ma pile de dossiers, je suis fatigué avant même d'arriver au travail.


**JULIE**  En plus, j'ai entendu dire aussi qu'ils veulent mettre en place une nouvelle méthode de travail qu'ils appellent GED. Il faudra utiliser des scanners, des logiciels d'archivage ou un truc comme ça... Il va falloir qu'on s'adapte, ils ont dit !

**SAMIR**  Quoi ?? Mais je ne sais pas faire ça, moi !! La gestion des dossiers papier même si j'en ai une tonne, je sais faire ! Leur truc de GED, je n'ai jamais vu ça...

**PAUL**  Un nouveau responsable, des nouvelles méthodes de travail.... Tout change ici ! Qu'est-ce que tu as dit, Julie ? Qu'il fallait s'adapter ? Et si on n'y arrive pas ? Si on n'est pas à la hauteur ?

**JULIE**  Oui je sais !! Moi aussi ça m'angoisse !! J'ai de nouveau mal à l'estomac.... Bon aller, je retourne travailler. À tout à l'heure, les garçons.

**PAUL**  Nous aussi, à tout à l'heure.

**SAMIR**  À plus tard.

<b>BUDGET PREVISIONNEL DES RECETTES DU PROJET GED MISSION LOCALE 2014 MOIS DE JUILLET 2014</b>
--

<b>Libellés</b>	<b>Montant</b>
<b>Total</b>	

<b>BUDGET PREVISIONNEL DES DEPENSES DU PROJET GED MISSION LOCALE 2014 MOIS DE JUILLET 2014</b>
--

<b>Libellés</b>	<b>Montant</b>
<b>Total</b>	

<b>SOLDE (RECETTES – DÉPENSES) À FIN JUILLET 2014</b>	
---	--

