

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

GESTION – U3

SESSION 2015

Durée 3 heures 30
Coefficient : 4

Matériel autorisé :

- Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique sous réserve que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (Cirulaire n°99-186, 16/11/1999).

Tout autre matériel est interdit.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 9 pages, numérotées de 1/9 à 9/9

RECOMMANDATIONS AUX CANDIDATS

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 2015
Gestion – U3	Code : SPE3GE	Page 1/9



Quai Girard
38520 Bourg D'Oisans
☎ : 04 76 80 03 25
Fax : 04 67 80 10 38
Em@il: recrutement@servadomi.fr

La société SERVADOMI (Service À Domicile Iséroise) a vu le jour en octobre 2010 dans la banlieue de Grenoble.

Cette S.A.R.L. a comme activité le maintien à domicile et les services de proximité auprès des personnes fragiles ou dépendantes. Son objectif est d'organiser un soutien adapté à chaque besoin particulier de la vie courante.

La structure propose un éventail de services à domicile et d'aides tels que : ménage, repassage, courses diverses, préparation des repas, garde d'enfants, aide administrative, promenade des animaux pendant l'absence des maîtres, arrosage et entretien des fleurs, débroussaillage ...

La responsable a établi une charte de qualité qui liste les principaux engagements afin de satisfaire au mieux sa clientèle. SERVADOMI est une société fondée sur des valeurs d'excellence, de respect, d'écoute, de compétence et de conscience professionnelle.

Chiara DIDIER est la gérante de cette S.A.R.L. Elle est assistée par Adeline LEROY, directrice administrative et financière (DAF) et par une secrétaire.

La société compte 4 salariés en C.D.I. à temps complet et 10 aides à domiciles en C.D.I. à temps partiel.

Titulaire d'un B.T.S. S.P.3.S., nouvellement embauché(e) au sein de SERVADOMI, vous intervenez en tant que gestionnaire-conseil.

La gérante vous confie le traitement des dossiers suivants :

DOSSIER 1 - ÉTUDE DES RISQUES PROFESSIONNELS	page 3
DOSSIER 2 - ANALYSE FINANCIÈRE	page 3
DOSSIER 3 - GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	page 4

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

ANNEXE 1 – extrait du tableau de bord social de servadomi	page 5
ANNEXE 2 - statistiques sur les accidents du travail (a.t.) secteur services à la personne (au niveau national).....	page 5
ANNEXE 3 - extrait du compte rendu de la réunion du 07/01/2015	page 6
ANNEXE 4 - comptes de résultat 2013 et 2014	page 7
ANNEXE 5 - informations prévisionnelles pour 2015.....	page 7
ANNEXE 6 - le métier d'aide a domicile.....	pages 8 et 9

BARÈME INDICATIF

DOSSIER 1 - 25 points
DOSSIER 2 - 30 points
DOSSIER 3 - 25 points

DOSSIER 1 - ÉTUDE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Le secteur de l'aide à domicile recouvre des activités très variées. Sa particularité principale est son lieu d'exercice qui implique des trajets importants et des environnements de travail variés.

Des réunions périodiques avec la direction sont organisées pour comparer les statistiques d'accidents du travail de SERVADOMI avec les données nationales. Le but est de favoriser une réflexion collective afin d'orienter une politique de prévention des risques professionnels au sein de la société.

La gérante vous demande de dresser un état des lieux de la fréquence et de la gravité des accidents du travail avant d'affiner le constat et d'envisager des mesures correctrices.

Travail à faire

À l'aide des **annexes 1 à 3** et de vos connaissances :

- 1.1.** Calculez pour la S.A.R.L. SERVADOMI le taux de fréquence (total et par catégorie) et le taux de gravité des accidents du travail pour les années 2012, 2013 et 2014. Présentez vos résultats dans un tableau.
- 1.2.** Analysez les résultats obtenus et comparez avec les statistiques nationales.
- 1.3.** Déterminez et commentez pour la S.A.R.L. SERVADOMI les taux d'évolution (à 2 décimales) du nombre d'accidents de travail avec arrêt depuis 2012.
Indiquez les conséquences de cette évolution pour la structure et ses salariés.
- 1.4.** Proposez des solutions d'amélioration de la sécurité au travail des salariés de la structure.

DOSSIER 2 - ANALYSE FINANCIÈRE

Pour pallier le manque de personnel suite à l'augmentation du nombre de jours d'arrêt de travail, la gérante doit recruter du personnel de remplacement d'où un coût supplémentaire. La gérante s'inquiète de l'évolution du résultat de l'entreprise au cours des deux dernières années. Elle craint que la tendance observée se poursuive en 2015.

Mme Leroy, la DAF, vous fournit les comptes de résultat des années 2013 et 2014 ainsi que des informations prévisionnelles pour 2015 (**annexes 4 et 5**).

Travail à faire

- 2.1.** Évaluez en pourcentage du chiffre d'affaires, les charges de personnel et le résultat (pourcentages avec 2 décimales) pour les années 2013 et 2014. Les calculs devront être justifiés et présentés dans un tableau.
- 2.2.** En vous appuyant notamment sur les calculs de la question **2.1.**, analysez l'évolution du résultat entre 2013 et 2014.
- 2.3.** Présentez le compte de résultat différentiel pour 2015 avec indication des pourcentages (à 2 décimales) dont celui du résultat.
- 2.4.** Déterminez le seuil de rentabilité pour 2015 :
 - en valeur (arrondi à la centaine d'euros la plus proche) ;
 - en nombre d'heures facturées.
- 2.5.** Déterminez le point mort pour 2015.
- 2.6.** Commentez les résultats obtenus aux questions **2.3.** à **2.5.**

DOSSIER 3 - GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Dans ce contexte, le personnel et la direction ressentent des difficultés de fonctionnement qui impactent l'organisation de la structure. Mme DIDIER souhaite trouver des pistes d'amélioration à court terme dans un premier temps, puis d'autres à plus long terme dans le but d'assainir durablement la situation.

La direction doit faire appel fréquemment à du personnel de remplacement afin de pallier les absences liées aux arrêts de travail nombreux des aides à domiciles. Mme DIDIER voudrait avoir votre avis sur le type de contrat de travail le plus adéquat.

Travail à faire

3.1. Proposez les types de contrat de travail les plus appropriés. Justifiez votre choix.

Afin de répondre à l'urgence des remplacements des aides à domicile, les outils de recrutement nécessaires n'ont jamais été réalisés. La structure répond pour le moment au coup par coup : ce manque d'organisation est chronophage.

Mme DIDIER souhaite pouvoir compter sur des documents administratifs efficaces qui lui permettront de recruter le personnel plus rapidement.

3.2. À l'aide de l'**annexe 6**, rédigez l'annonce d'emploi type qui sera utilisée lors de chaque remplacement d'aide à domicile (salaire brut horaire de 11 €).

3.3. À l'aide de l'**annexe 6**, dressez le profil de poste type d'une aide à domicile.

Mme DIDIER voudrait maintenant trouver des solutions pour remédier aux problèmes rencontrés par la plupart du personnel. Un climat de démotivation règne au sein de SERVADOMI.

La directrice souhaite profiter de la période des entretiens annuels d'évaluation pour aborder le sujet avec les salariés. Elle vous charge de préparer ces entretiens.

3.4. Présentez dans une note, adressée à Mme DIDIER, les différents thèmes que vous proposez d'aborder dans les entretiens individuels. Justifiez les raisons de vos propositions.

ANNEXE 1 - EXTRAIT DU TABLEAU DE BORD SOCIAL DE SERVADOMI

Éléments	2012	2013	2014
Nombre d'heures travaillées	18 000	19 000	21 000
Nombre accidents du travail avec arrêt dont :	6	8	9
- accidents de la circulation	2	2	4
- accidents au domicile du bénéficiaire	4	6	5
Nombre de jours d'incapacité	30	34	39

Source : données internes

Rappels :

Taux de fréquence des accidents du travail = $\frac{\text{nombre d'A.T. avec arrêt} * 1\,000\,000}{\text{nombre d'heures travaillées}}$

Taux de gravité des accidents du travail = $\frac{\text{nombre de jours d'incapacité} * 1\,000}{\text{nombre d'heures travaillées}}$

**ANNEXE 2 - STATISTIQUES SUR LES ACCIDENTS DU TRAVAIL (A.T.)
SECTEUR SERVICES À LA PERSONNE (au niveau national)**

Éléments	2012	2013	2014
Taux de fréquence des A.T.	309	299	286
Taux de gravité des A.T.	1.69	1.65	1.67

Source : I.N.R.S.

SERVADOMI

Personnes présentes :

Chiara DIDIER gérante
Adeline LEROY, DAF
Manon DUBOIS, représentante du personnel

.....

Accidents du travail

Chiara DIDIER met l'accent sur le nombre important d'accidents du travail.

Beaucoup d'intervenantes utilisent leur véhicule dans l'exercice de leur travail. Plusieurs accidents récents ont été causés par une vitesse excessive en agglomération et par l'utilisation du téléphone portable bien que cela soit strictement interdit par le code de la route.

Manon DUBOIS s'inquiète du nombre d'accidents constatés au domicile des bénéficiaires (mauvaises manipulations, chutes).

Le respect des consignes par les salariés est indispensable. Il faut tout faire pour réduire les accidents qui nuisent évidemment à la santé des salariés, à l'activité de la structure et à son image.

.....

La prochaine réunion est fixée au 08/06/2015.

La représentante du personnel

Manon DUBOIS

La gérante

Chiara DIDIER

ANNEXE 4 - COMPTES DE RÉSULTAT 2013 ET 2014

Comptes de résultat (en €)

CHARGES	2013	2014	PRODUITS	2013	2014
Charges d'exploitation			Produits d'exploitation		
Achats de fournitures ¹	5 980	6 890	Prestations de services	332 000	361 000
Services extérieurs ²	42 300	43 510			
Salaires et traitements	175 600	205 260			
Charges sociales	77 260	90 310			
Dotations aux amortissements	6 300	5 700			
Charges financières			Produits financiers		
Intérêts	2 300	3 100			
Charges exceptionnelles			Produits exceptionnels		
Total des charges	309 740	354 770	Total des produits	332 000	361 000
Résultat (bénéfice)	22 260	6 230	Résultat (perte)		
Total général	332 000	361 000	Total général	332 000	361 000

¹ Eau, électricité, fournitures d'entretien

² Assurances, loyers, frais postaux

ANNEXE 5 - INFORMATIONS PRÉVISIONNELLES POUR 2015

Prestations de services facturées : 19 000 heures à 20 € de l'heure
Charges totales : 370 000 € dont 70 % de charges variables

ANNEXE 6 - LE MÉTIER D'AIDE À DOMICILE



Agent à domicile

Travaillant en autonomie sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique (le [responsable de secteur](#)), l'agent intervient au domicile afin d'assurer des activités domestiques et administratives simples auprès de personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi de celles-ci. Il peut intervenir de manière occasionnelle auprès de personnes dépendantes ou de public en difficulté.

Missions

- Aider à la réalisation ou réaliser l'entretien courant de la maison : entretien du logement, des vêtements, du linge.
- Assister la personne aidée dans des démarches administratives simples.

Compétences et qualités

- Capacité d'adaptation.
- Sens de l'organisation.
- Compétences techniques pour l'exercice des tâches ménagères.

Où exerce-t-il ?

L'aide à domicile pour personnes âgées intervient chez les personnes qu'il aide.

Les +

Aider les autres et se sentir utile est très gratifiant.

Les -

Il est confronté à la souffrance des personnes âgées qui peuvent être malades et qui ont perdu une partie de leur autonomie.

QUALITES ESSENTIELLES

A l'écoute

Il faut savoir être à l'écoute de l'autre pour mieux appréhender ses besoins et l'aider de la manière la plus efficace possible.

Patient / Patiente

Travailler auprès de personnes âgées demande beaucoup de douceur et de patience. Les personnes âgées agissent lentement, que ce soit pour se déplacer ou pour manger, par exemple.

Chaleureux / Chaleureuse

Pour que la personne aidée se sente en confiance, l'aide à domicile doit procéder avec tact et apporter sa bonne humeur pour lui redonner le sourire.

Source : www.lesmetiers.net

METIER

Que fait-il ?

L'aide à domicile pour personnes âgées se rend au domicile des personnes âgées en perte d'autonomie pour les aider à effectuer les tâches de la vie courante. Ce professionnel contribue au maintien à domicile des personnes âgées qui seraient placées en institution sans une aide extérieure.

Comment travaille-t-il ?

En arrivant chez une personne âgée, l'aide à domicile lui pose des questions sur son état de santé et sur ses besoins. Ensuite, il prépare les repas, fait du nettoyage, effectue quelques petites réparations. Il aide la personne à faire sa toilette et à se déplacer chez elle. Il peut également accomplir quelques démarches administratives. Son rôle ne se limite pas aux tâches matérielles : il doit entretenir la conversation pour l'aider à se repérer dans le temps, ou encore animer des activités comme des jeux de société, de la lecture, etc. Avant de partir, il doit vérifier que la personne est bien installée, qu'il n'y a aucun objet ou meuble encombrants qui pourrait gêner son passage.

ANNEXE 6 (Suite...)

Les formations et les diplômes de l'aide à domicile et des services à la personne

Travailler dans le secteur de l'**aide à domicile** et du **service à la personne** requiert des qualités humaines bien précises telles que l'écoute, l'empathie et une sensibilité sociale particulièrement développée. Et à ces qualités humaines s'ajoutent des compétences bien précises, dispensées par des formations élaborées dans l'optique d'une professionnalisation plus poussée. Petit tour d'horizon des diplômes proposés:



Le Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale

Complètement tournée en direction du public aidé, cette formation développe des connaissances pratiques permettant de valoriser le savoir-faire d'un métier en plein développement. Celle-ci s'inscrit comme le complément professionnel de l'APA (l'Allocation Personnalisée d'Autonomie) afin de répondre à la demande croissante d'aides à domicile.

CAP Assistant technique en milieux familial et collectif :

Ce diplôme permet d'exercer auprès de personnes en situation de dépendance en raison de leur âge ou de la maladie. Préparation des repas dans le respect de régimes spécifiques ou tâches ménagères selon des normes d'hygiène précises font parties des missions des détenteurs de cette formation fournissant des connaissances théoriques et pratiques très utiles.

BEP Carrières Sanitaires et Sociales, mention complémentaire Aide à Domicile

Ce cursus vise à former des personnes ayant à assister des personnes fragilisées par la vieillesse ou le handicap. L'étendue des missions est extrêmement vaste, ces dernières cherchant justement à faciliter le quotidien; entretien du logement, toilette, ou encore démarches administratives font parties intégrantes d'un enjeu bien précis: préserver les liens sociaux du bénéficiaire par son maintien à domicile.