



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Campagne 2012

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

GESTION – U3

SESSION 2012

Durée : 3h30
Coefficient : 4

Matériel autorisé :

-Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante conformément à la circulaire n°99-186 du 16/11/1999.

Tout autre matériel est interdit.

Documents à rendre avec la copie :

- Annexe 1 page 5
- Annexe 8 page 11

Le sujet se compose de trois dossiers qui peuvent être traités indépendamment.

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13**

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	Session 2012
Épreuve de Gestion - U3	Code : SPE3GE
	Page 1/13



Présentation de l'organisation

Créée en 1991 et filiale depuis 2001 du groupe CNP Assurance, Âge d'Or Services est le 1^{er} réseau de services à la personne avec plus de 180 agences en franchise partout en France et dans les DOM-TOM.

Les services proposés par les agences Âge d'Or Services se répartissent en deux grandes catégories :

- **le mieux être** avec l'aide ménagère, le petit bricolage, le petit jardinage, la livraison de courses.
- **l'autonomie** avec la livraison de repas, l'accompagnement, l'assistance à la personne, l'aide administrative, la télé-assurance.

L'agence Âge d'Or Services de Saint-Brieuc (22000) située 47 rue Gouédic dans les Côtes d'Armor, a été créée en 1988 par Monsieur Yvon Douarin. C'est une SARL (Siret n°50228906900010) composée de 120 salariés.

Vous avez participé, la semaine dernière comme tous les ans, au Salon Régional du Service à la Personne de Saint-Brieuc. À cette occasion de nombreux bénéficiaires potentiels ont semblé intéressés et se sont inscrits sur le listing de l'agence en prévision d'obtenir des informations complémentaires ou des devis.

La structure est dirigée par M. DOUARIN. Vous assistez Mme FLIBERT, responsable de secteur dans ses activités.

Dossier 1 page 3 : Gestion administrative

Dossier 2 page 3 : Gestion prévisionnelle de l'emploi

Dossier 3 page 4 : Recrutement

Pour mener à bien votre mission, vous disposez des annexes suivantes :

Annexe 1 page 5 : Devis de prestation (à rendre avec la copie)

Annexe 2 page 6 : Données relatives aux besoins de Mme SIEMENS

Annexe 3 page 7 : Récapitulatif semestriel des arrêts de travail des intervenants

Annexe 4 page 7 : Synthèse des entretiens annuels

Annexe 5 page 8 : Besoin mensuel prévisionnel d'heures de travail

Annexe 6 page 9 : Situation prévisionnelle en vue de l'embauche de 2 salariés

Annexe 7 page 10 : Compte de résultat trimestriel (période du 01/04/12 au 30/06/12)

Annexe 8 page 11 : Compte de résultat prévisionnel (à rendre avec la copie)

Annexe 9 page 12 : Profil de poste type

Annexe 10 page 13 : Curriculum Vitae

Barème indicatif

Dossier 1 : 30 points

Dossier 2 : 20 points

Dossier 3 : 30 points

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social		Session 2012
Épreuve de Gestion - U3	Code : SPE3GE	Page 2/13

DOSSIER 1 GESTION ADMINISTRATIVE

En ce début de semaine, Mme FLIBERT est tenue de gérer en priorité les absences du personnel qui entraînent une modification de planning des interventions chez les bénéficiaires. Elle doit en outre réaliser rapidement de nombreux devis pour satisfaire au mieux les clients potentiels rencontrés lors du salon. Elle vous demande de prendre en charge certains travaux.

1.1 À l'aide de l'**annexe 2**, réalisez le devis de Mme SIEMENS en complétant l'**annexe 1** (à rendre avec la copie).

Mme FLIBERT s'interroge sur les absences récurrentes des salariés auxquelles elle est de plus en plus fréquemment confrontée.

1.2 Grâce aux **annexes 3 et 4**, rédigez une note d'information (maximum 2 pages), destinée à l'ensemble du personnel. Constatez l'importance et les conséquences de l'absentéisme des intervenants au sein d' "Âge d'or services". Identifiez les raisons des difficultés rencontrées et des mécontentements des intervenants. Proposez des solutions adaptées.

DOSSIER 2 GESTION PRÉVISIONNELLE DE L'EMPLOI

Suite aux nombreuses demandes de devis enregistrées à l'issue du Salon Régional du Service à la Personne, le responsable d'agence, Monsieur Douarin, vous charge de mener une étude prévisionnelle des besoins en personnel.

2.1 À l'aide de l'**annexe 5**, déterminez le nombre mensuel prévisionnel d'heures de travail des intervenants au domicile des bénéficiaires, nécessaire pour satisfaire leurs besoins. Monsieur Douarin souhaite que vous présentiez vos résultats sous forme de tableau.

2.2 Déterminez le nombre prévisionnel d'intervenants nécessaire pour répondre aux besoins.

2.3 Commentez le résultat obtenu à la question 2.2 et proposez des solutions adaptées pour répondre aux besoins d'interventions.

DOSSIER 3 RECRUTEMENT

Suite à votre analyse, Monsieur Douarin envisage de recruter deux personnes. Cependant il souhaite prévoir l'impact de ce recrutement sur le résultat de l'agence.

- 3.1 À l'aide de l'**annexe 6**, évaluez le coût salarial mensuel supplémentaire occasionné par ces deux nouvelles embauches.
- 3.2 Présentez dans l'**annexe 8** (à rendre avec la copie), le compte de résultat prévisionnel pour la période du 1^{er} juillet au 30 septembre en tenant compte des informations fournies dans les **annexes 6 et 7**. Concluez quant à l'opportunité de l'embauche de deux intervenants.

Finalement, M. Douarin pense qu'il serait plus raisonnable, étant donné la conjoncture, d'embaucher une seule personne (les heures restantes seront pour le moment proposées en heures supplémentaires au personnel volontaire). Le second recrutement interviendra à l'automne si les prévisions se confirment.

Le besoin de l'organisation se fait surtout ressentir en direction des personnes âgées dépendantes pour lesquelles une attention particulière et une expérience sont nécessaires de la part du personnel.

Le responsable a présélectionné 2 CV reçus en candidature spontanée afin de pourvoir un poste d'assistant(e) à la qualité de vie (l'équivalent au poste d'auxiliaire de vie sociale).

- 3.3 Rappelez le rôle du profil de poste type lors d'un recrutement.
- 3.4 Vous vous interrogez sur la pertinence du profil de poste type proposé (**annexe 9**), quelles améliorations pourriez-vous y apporter ?
- 3.5 Proposez d'autres outils qui pourraient être utilisés afin de faciliter la procédure d'embauche.
- 3.6 Sélectionnez la personne correspondant le mieux aux besoins de l'agence en vous basant sur les 2 CV reçus (**annexe 10**). Expliquez les raisons de votre choix.

ANNEXE 1 Devis de prestation (à rendre avec la copie)
--

Prestations	Quantité	Prix HT	Montant

N'omettez pas
les mentions
obligatoires !

Mme FLIBERT

Mme SIEMENS vous a fait part des besoins prévisionnels suivants lors de votre rencontre à l'occasion du Salon du Service à la Personne :

- assistance à la personne le week-end : 13 h mensuelles,
- assistance à la personne semaine (hors week-end) : 78 h mensuelles,
- portage de repas : 30 repas.

Extrait de la tarification HT en vigueur au 1^{er} janvier 2012 :

- assistance à la personne le week-end : 33,08 € l'heure
- assistance à la personne semaine (hors week-end) : 22,06 € l'heure
- portage de repas :
 - 4,95 € le repas,
 - forfait portage de repas par mois 5 € entre 1 et 10 livraisons, 10 € entre 11 et 20 livraisons, 15 € au-delà.
- taux de TVA 5,5 %.

ANNEXE 3 Récapitulatif semestriel des arrêts de travail des intervenants

Nombre de jours d'absence

	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril
Auxiliaire de Vie Sociale (AVS)	34	58	72	28	42	63
Assistant De Vie aux Familles (ADVF)	11	18	20	12	15	17

ANNEXE 4 Synthèse des entretiens annuels

- On constate notamment que pour les assistants de vie aux familles la difficulté principale réside dans la prise de recul après le décès d'un bénéficiaire auquel elles se sont attachées. 43 % des entretiens annuels en font état.
- Certains bénéficiaires ne ménagent pas les intervenants (insultes, demandes très exigeantes...) qui supportent parfois mal cette situation et ne savent pas comment réagir.
- Beaucoup d'intervenants souffrent physiquement (lombalgies, cervicalgies, traumatismes liés aux charges...). Les multiples déplacements nécessaires pour accéder aux domiciles des bénéficiaires accentuent ces problèmes. Il s'agit en priorité des auxiliaires de vie sociale (60 % d'atteintes à la santé).
- Les proches ou accompagnants des bénéficiaires ont parfois des difficultés à appréhender le travail des intervenants, qui doivent alors se justifier et sont souvent obligés de répondre à leurs attentes même si les tâches ne font pas partie de leurs attributions contractuelles.
- Certains intervenants n'osent pas refuser les heures supplémentaires demandées (notamment en cas de remplacement inopiné) par peur de perdre leur emploi. Cependant certains en sont demandeurs.
- Les tensions entre les salariés sont parfois perceptibles, tous ne comprennent pas les décisions quant aux placements des intervenants chez les bénéficiaires (lieux, pathologies...).
- Certains intervenants se plaignent d'un manque de reconnaissance des efforts fournis au cours de leur travail par leur supérieur.
- Les plages horaires de travail sont parfois difficiles à gérer pour le personnel féminin, 70 % des jeunes mamans ont des difficultés liées à la garde de leurs enfants.

ANNEXE 5 Besoin mensuel prévisionnel d'heures de travail

- La prestation « aide au ménage » est en moyenne de 3h par semaine et par bénéficiaire.
- Il faut compter 3 interventions dans la journée d'une durée de 1h15 par intervention, 7 jours sur 7 pour la prestation « aide au lever, au coucher, au déjeuner, à l'habillement » par bénéficiaire.
- « L'accompagnement, l'aide administrative » dure en moyenne 5h par mois et par bénéficiaire.

Nombre prévisionnel de bénéficiaires

Prestations	Nombre de bénéficiaires
- aide au ménage.	100
- aide au lever, au coucher, au déjeuner, à l'habillement.	120
- accompagnement, aide administrative.	60

Informations complémentaires

- Actuellement la structure emploie 108 salariés intervenants auprès des bénéficiaires.
- Ces salariés se chargent indifféremment de toutes les prestations.
- Par souci de simplification, un mois comporte 4 semaines.
- Les salariés interviennent chez les bénéficiaires en moyenne 32h par semaine car les trajets sont décomptés de leur temps de travail.

ANNEXE 6 Situation prévisionnelle en vue de l'embauche de 2 salariés

- Le recrutement est envisagé au 1^{er} juillet 2012.
- Les contrats sont établis pour une durée de 151,67h / mois.
- Le taux horaire brut de base est de 9,8 €.
- Les charges patronales représentent 44 % du salaire brut, pour ces deux salariés.
- En moyenne un salarié réalise 210 km par mois : l'entreprise verse une indemnité kilométrique de 0,35 € par kilomètre effectué.
- L'accroissement prévisionnel de l'activité devrait entraîner une augmentation des prestations de services de 2 %. Les charges d'exploitation exceptées les charges de personnel et les déplacements resteront identiques.

Base Nationale de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCEREN

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	Session 2012
Épreuve de Gestion - U3	Code : SPE3GE Page 9/13

ANNEXE 7 Compte de résultat trimestriel (période du 01/04/12 au 30/06/12)

CHARGES		PRODUITS	
CHARGES D'EXPLOITATION		PRODUITS D'EXPLOITATION	
Autres charges et charges externes :		Prestations de services	1 300 000
achats fournitures	151 190		
location	123 240		
entretien et réparation	7 280		
assurance	15 340		
documentation générale	390		
honoraires d'intermédiaires	26 130		
publicité	48 620		
frais de communication	26 260		
frais sur remise de CESU	1 820		
Impôts, taxes et versement assimilés	15 600		
Salaires et traitement	517 140		
Charges sociales	246 610		
Dotations aux amortissements	39 910		
Autres charges	55 770		
CHARGES FINANCIÈRES		PRODUITS FINANCIERS	0
Intérêts des emprunts	11 310		
Total des charges	1 286 610	Total des produits	1 300 000
Bénéfice	13 390		
TOTAL	1 300 000	TOTAL	1 300 000

ANNEXE 8 Compte de résultat prévisionnel (à rendre avec la copie)**Compte de résultat trimestriel (période du 01/07/12 au 30/09/12)**

CHARGES		PRODUITS	
CHARGES D'EXPLOITATION		PRODUITS D'EXPLOITATION	
Autres charges et charges externes :		Prestations de services	
achats fournitures			
location			
entretien et réparation			
assurance			
documentation générale			
honoraires d'intermédiaires			
publicité			
frais de communication			
frais sur remise de CESU			
Impôts, taxes et versement assimilés			
Salaires et traitement			
Charges sociales			
Dotations aux amortissements			
Autres charges			
CHARGES FINANCIÈRES		PRODUITS FINANCIERS	
Intérêts des emprunts			
Total des charges		Total des produits	
TOTAL		TOTAL	

ANNEXE 9 Profil de poste type

PROFIL DE POSTE TYPE					
Fonction : assistant à la qualité de vie					
Capacités		1	2	3	4
Formation qualification	Formation (1) Expérience	●			●
Savoirs	Connaissance de la personne âgée Connaissance de la personne handicapée Connaître le fonctionnement des appareillages d'aide à la mobilité Connaissances de base sur l'hygiène et l'équilibre alimentaire Posséder le permis de conduire (connaître l'entretien courant du véhicule) Connaître les mécanismes de l'aide sociale, ses institutions, ses acteurs				● ● ● ● ● ●
Savoir-faire	Déceler les besoins des personnes accompagnées Développer une aide concrète et adaptée Évaluer la nécessité de faire venir un professionnel Faire preuve d'une grande disponibilité Adapter sa communication en fonction de la personne Assurer une remontée de l'information Assurer la sécurité de la personne aidée Réaliser les premiers secours en l'attente d'un médecin Désamorcer rapidement les conflits Supporter le vieillissement, la dégradation, la mort des personnes qu'on accompagne Respecter la confidentialité des informations individuelles				● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
Savoir être	Adopter une attitude serviable et commerciale Être autonome dans la prise d'initiative Être honnête et rigoureux Être organisé pour gérer au mieux le temps imparti Être ponctuel Être sociable et patient				● ● ● ● ● ●

Légende :

1= peu important ; 2= assez important ; 3= important ; 4= très important

(1) 1= BEP, CAP, DEAVS, ADVF ; 2= BAC ; 3= Bac+2 : Bts, IUT ; 4= Bac+3 et supérieur

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	Session 2012
Epreuve de Gestion E3	Code : SPE3GE 12/13

ANNEXE 10

Curriculum Vitae n°1

Permis B et voiture

Âge, 50 ans

PARCOURS PROFESSIONNEL

Compétences dans l'aide aux personnes

- Animations, rencontres avec transport, lutte contre l'isolement
- Aide aux démarches administratives
- Ecoute, échange et soutien
- Travail en journée, nuit, week-end

Employeurs 2009-2011	Dame de compagnie (ADR) + accompagnements transport
2002-2009	CCAS de Plestan Aide au soutien aux personnes âgées
2002	Dame de compagnie soutien aux personnes (ADT)
2002	Surveillante de nuit « Accueil Femmes » (permanence téléphonique)
2001	Assistance de vie , comité d'entraide Pléneuf & Matignon
2000-2001	Préparation concours AS : 8 mois (enquêtes, documentation)
2000	Assistante de vie , comité d'entraide de Broons
1999	Garde Malade à la Croix rouge, Saint-Brieuc
1997-1999	Assistante Maternelle (2 enfants de 8 et 3 ans, à domicile)
1995-1996	Garde Malade à la croix rouge, Saint-Brieuc et chez un particulier
1994-1995	Employée Familiale à Proxim' Services

Compétences dans l'élevage de Pur-sang

- Responsabilité des Etalons, des chevaux difficiles, sauvages ou orphelins
- | | |
|------------------------|---|
| Employeurs : 1990-1993 | Palefrenière au Haras de Beaufour (14) |
| 1989-1990 | Palefrenière au Haras de Queenhorn (Allemagne) |
| 1978-1989 | Palefrenière au Haras de Beaufour (14) |

FORMATION

- Baccalauréat A5
- BPJEPS (brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport), spécialité : animation sociale
- Stages « Ecoute et communication »
- Stage intensif d'anglais
- Formation « Assistance de vie aux familles » auprès des personnes âgées
- Brevet Européen de premiers secours
- Langues : Bonnes notions Anglais Allemand – Notions d'Italien
- Formation bénévole à JALMALV (Coordinatrice accompagnement fin de vie)
- Formation bénévole à Vie Espoir 2000 (Prévention du suicide)

J'EN VEUX PAS TOUT DIRE

- Adhérente et membre bénévole pendant 2 ans à l'**Association ATD Quart monde**
- **Tennis de table** (compétition) Membre du bureau

Curriculum Vitae n°2

Permis B, avec véhicule

Age : 52 ans

COMPETENCES

Aide à la personne

- × Préparer la cuisine
- × Faire les courses et ranger la cuisine en produits alimentaires
- × Servir, desservir, effectuer la plonge de la vaisselle
- × Choisir les produits d'entretien adaptés
- × Nettoyer et ranger les équipements et les locaux
- × Animer des activités auprès des personnes âgées
- × Travailler en équipe

Commerce

- × Installer le stand et disposer les produits de manière attractive
- × Identifier les besoins du client et apporter les conseils pour l'aider dans ses choix
- × Conclure la vente et procéder à l'encaissement
- × Gérer les stocks : passer les commandes, réceptionner les marchandises
- × Faire preuve de psychologie avec la clientèle

PARCOURS PROFESSIONNELS

Déc09-janv 11	Assistante maternelle – Mairie de Saint-Brieuc
2009 (2 mois)	Agent de production – Spérian-Plaintel
1999-2009	Commerçante ambulante indépendante
Déc 2000	Animatrice de vente en rayon livres – Carrefour – Paimpol
1998-2000	Commerçante indépendante
1997-1998	Femme de chambre – Domaine Du Val – Planguenoual
1996-1997	Serveuse, aide cuisine - Pizzeria La Toscane – Ploufragan
1993-1995	Activités saisonnières : cueillette de brocolis, plantation, cerclage
1991-1993	Animatrice auprès de personnes âgées – Hôpital de Quintin
1989-1991	Gérante- Restaurant routier
1984-1990	Animatrice pour enfants et adolescents – Mairie Carrières s/s Poissy
	Agent de collectivité en cantine scolaire – Mairie Carrières s/s Poissy
1981-1984	Agent de service – Caterpillar – Vernouillet
1978-1980	Hôtesse de caisse – Restauration rapide – Carrière s/s Poissy
1976-1978	Cuisinière – Restaurant « Le Paris »- Vernouillet

FORMATION

2010	Formation ADVF Assistant de Vie aux familles
1983	Titulaire du BAFA
1974	Certificat d'études

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	Session 2012
Epreuve de Gestion E3	Code : SPE3GE
	13/13