

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

GESTION – U3

SESSION 2021

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.

Dès que le sujet vous est remis assurez-vous qu'il soit 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 2021
Gestion - U3	Code : SPE3GE	Page : 1/12



AIDEADOM

Respect, Accompagnement, Solidarité.

4 Avenue Aristide Briand
94230 CACHAN
01 46 32 10 10
www.aideadom.com

L'entreprise AIDEADOM a été fondée en 2005 pour rompre l'isolement auquel sont confrontées les personnes âgées.

Elle apporte une aide matérielle et psychologique à domicile à environ 220 personnes, retraitées ou handicapées, vivant seules ou avec leur conjoint. Elle permet d'éviter les séjours en milieu hospitalier et de créer un climat de sécurité et de solidarité autour des personnes concernées.

Les aides à domicile les accompagnent dans les gestes de la vie quotidienne au sein de leur domicile sous différents types de prestations :

- ✓ Une aide à la personne : toilette, aide à l'habillage/déshabillage, préparation et aide aux repas...
- ✓ Un accompagnement de la personne : aide administrative, sorties, courses...
- ✓ L'entretien et les travaux ménagers : entretien du logement, repassage....

Toutes les interventions sont basées dans le Val-de-Marne et plus particulièrement à Cachan et dans les communes limitrophes.

L'entreprise AIDEADOM comporte au début de l'année 2021 :

- une directrice, Philippine Lefèvre ;
- deux coordinatrices de secteur ;
- vous- même ;
- un(e) assistant(e) de la directrice ;
- 21 aides à domicile.

Madame Lefèvre est particulièrement sensible au climat social de son entreprise et a engagé une démarche qualité interne et externe depuis plusieurs années.

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social		Session 2021
Gestion - U3	Code : SPE3GE	Page : 2/12

Barème indicatif

DOSSIER 1 – SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL	30 points
DOSSIER 2 – RECRUTEMENT	30 points
DOSSIER 3 – LA MOTIVATION DES AIDES À DOMICILE	20 points

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

ANNEXE 1 - Indicateurs sociaux des aides à domicile de l'entreprise AIDEADOM et données sectorielles	p 6
ANNEXE 2 - Enquête sur le bien-être au travail chez AIDEADOM	p 6
ANNEXE 3 - Extrait de l'entretien entre vous et Sylvie Bastié, représentante des aides à domicile.....	p 7-8
ANNEXE 4 - Fiche de poste de l'aide à domicile.....	p 9
ANNEXE 5 - Mémos de Madame Lefèvre concernant les éléments d'embauche	p 10
ANNEXE 6 - Informations relatives au recrutement d'une aide à domicile.....	p 11
ANNEXE 7 - Informations salariales	p 11
ANNEXE 8 - Les primes en entreprise.....	p 12

DOSSIER 1 – SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Plusieurs mois après le début de la crise sanitaire liée à la Covid-19, les démissions et arrêts de travail des aides à domicile se multiplient avec des répercussions sur le travail de leurs collègues : heures supplémentaires, plannings surchargés, stress, etc. Philippine Lefèvre a reçu de nombreuses plaintes de salariés mais aussi de familles qui lui font part d'un certain nombre de dysfonctionnements : retard et/ou annulation de prestations, peur de contracter le virus, forte irritabilité entre les personnes âgées et le personnel.

Dans le cadre de la démarche qualité interne, elle vous demande d'analyser les informations recueillies pour lui permettre de mieux appréhender la situation.

- 1.1. **À partir des annexes 1 et 2 et de vos connaissances**, étudier l'impact des conditions de travail chez AIDEADOM, en commentant pour la période 2018 - 2020 :
- l'évolution des indicateurs sociaux et leur comparaison avec les données sectorielles ;
 - l'évolution du bien-être au travail.

À la suite de votre analyse, Madame Lefèvre vous demande de vous entretenir avec la représentante des aides à domicile, Madame Bastié, et attend votre retour.

- 1.2. **À partir de l'annexe 3**, présenter les dysfonctionnements et difficultés rencontrés par les aides à domicile.
- 1.3. Dans une note de synthèse et sur la base de vos réponses aux questions 1.1 et 1.2 :
- présenter les conséquences de ces dysfonctionnements et difficultés pour les aides à domicile et pour l'entreprise AIDEADOM ;
 - proposer des mesures pour améliorer les conditions de travail au sein de l'entreprise AIDEADOM.

DOSSIER 2 – RECRUTEMENT

Suite à vos analyses et conclusions, Madame Lefèvre a décidé de procéder à l'embauche de 4 aides à domicile. Jusqu'à présent, les embauches de personnel étaient effectuées par l'intermédiaire d'une agence de recrutement. Madame Lefèvre n'est pas satisfaite de cette procédure de recrutement car les aides à domicile ne correspondaient pas toujours aux besoins qu'elle identifiait. Elle souhaite que vous vous occupiez du recrutement sous son contrôle et avoir une visibilité financière des coûts engendrés par la nouvelle procédure.

Le premier recrutement sera effectif au 1^{er} juillet 2021. L'entreprise procédera aux trois suivants en 2022.

- 2.1. **À partir des annexes 4 et 5 et de vos connaissances**, concevoir l'offre d'emploi pour le premier recrutement.
- 2.2. Proposer et justifier 3 moyens de diffusion pertinents de cette annonce.
- 2.3. **À partir des annexes 6 et 7**, calculer :
- le coût salarial mensuel et horaire des personnes en charge du recrutement (Madame Lefèvre et vous) ;
 - le coût du recrutement de l'aide à domicile. Vous présenterez vos calculs et résultats dans un tableau.

DOSSIER 3 – LA MOTIVATION DES AIDES À DOMICILE

Madame Lefèvre est bien consciente que les aides à domicile sont inquiètes et manquent de motivation. À l'écoute de son personnel, elle souhaite que vous lui proposiez des solutions pour remédier à ces difficultés.

3.1. Présenter à Madame Lefèvre 6 moyens de motivation des aides à domicile.

Madame Lefèvre souhaite accéder aux demandes de son personnel en matière de rémunération et en particulier d'augmentation de salaire. Cependant, la situation financière de l'entreprise reste incertaine compte tenu du contexte sanitaire. Elle réfléchit au versement ponctuel d'une prime.

3.2. **À partir de l'annexe 8**, proposer les primes pertinentes à verser aux aides à domicile. Justifier votre réponse.

Madame Lefèvre vous informe que le coût salarial maximum de la prime qu'AIDEADOM peut supporter au titre de l'année 2021, est de 30 000 € pour les 21 aides à domicile présentes au 1^{er} janvier 2021.

3.3. **À l'aide de l'annexe 7**, calculer :

- le montant annuel brut global de la prime pour 2021 ;
- le montant annuel net global de la prime pour 2021 ;
- le montant annuel net de la prime à attribuer à chaque aide à domicile.

ANNEXE 1 – Indicateurs sociaux des aides à domicile de l'entreprise AIDEADOM et données sectorielles

Indicateurs sociaux - AIDEADOM	2018	2019	2020
Effectif au 1 ^{er} janvier	22	25	24
Nombre de recrutements	3	2	4
Nombre de démissions	0	3	7
Taux de rotation (1)	6,8 %	10 %	22,9 %
Taux d'absentéisme (2)	7,7 %	8,9 %	14,8 %
Taux de fréquence des accidents de travail (3)	33,2 ‰	32,1 ‰	48,6 ‰
Taux de gravité des accidents de travail (4)	2,3 ‰	2,2 ‰	4,1 ‰

Indicateurs sociaux - SECTEUR	2018	2019	2020
Taux de rotation	7,1 %	8,4 %	12,2 %
Taux d'absentéisme	7,6 %	7,2 %	12 %
Taux de fréquence des accidents de travail	33,3 ‰	33,1 ‰	36,5 ‰
Taux de gravité des accidents de travail	2,2 ‰	2,1 ‰	3,2 ‰

- (1) **Taux de rotation** = (moyenne des départs et entrées en personnel / effectif au début de l'année) x100
 (2) **Taux d'absentéisme** = (nombre d'heures d'absence sur la période / nombre d'heures de travail en théorie sur la période) x100
 (3) **Taux de fréquence des accidents du travail** = (nombre d'accidents / effectif salarié) x1000
 (4) **Taux de gravité des accidents de travail** = (nombre de jours réellement perdus suite à des accidents du travail / nombre d'heures travaillées) x 1000

ANNEXE 2 - Enquête sur le bien-être au travail chez AIDEADOM

Enquêtes réalisées auprès des aides à domicile en 2018 et 2020.

	Avis satisfaisants et très satisfaisants (en %)	
	2018	2020
Santé et sécurité au travail	33	13
Style de management	68	42
Charge de travail	45	12
Rémunération	9	5
Organisation du travail	40	13

En 2018, 42 % des aides à domicile disaient ressentir un stress au travail trop important, en 2020, elles étaient 85 %.

ANNEXE 3 - Extrait de l'entretien entre vous et Sylvie Bastié, représentante des aides à domicile
--

Vous : « Bonjour, Madame Bastié. Entrez. Asseyez-vous, je vous en prie. »

Madame Bastié : « Bonjour, merci. »

Vous : « À la suite de notre dernière enquête interne sur le climat social et les conditions de travail des aides à domicile, il en est ressorti un certain mal-être. J'ai souhaité vous rencontrer pour en discuter avec vous, en tant que représentante du personnel aide à domicile. Pouvez-vous me faire part de vos préoccupations ? »

Madame Bastié : « Vous savez que ça fait maintenant onze ans que je travaille dans la structure et l'ambiance n'a jamais été aussi mauvaise. Les collègues redoutent une nouvelle vague de la Covid-19 et la pandémie vécue l'année dernière a laissé de nombreuses séquelles. Nous avons été en première ligne sans masques, ni gel hydro-alcoolique... Plusieurs de nos collègues ont été atteintes de la Covid-19 et même l'une d'elles a passé plus d'un mois en service de réanimation ! Suite à ça, certaines collègues ont démissionné et il y a eu évidemment beaucoup d'arrêts de travail ces derniers mois ! En plus, nous sommes toujours en manque de personnel : certaines collègues n'ont toujours pas été remplacées. Nous sommes épuisées et nous avons peur de revivre cette période. Il faut ajouter à ça les problèmes financiers que beaucoup d'entre nous rencontrent à cause de la crise. Je ressens énormément de stress au sein de l'équipe. »

Vous : « Je n'ai rien oublié de ce que nous avons vécu l'année dernière. Nous avons investi dans du matériel de protection sanitaire dès que nous avons pu compte tenu de la pénurie. Aujourd'hui vous disposez de tout le matériel nécessaire, je pense. De plus, je vous informe que nous prévoyons prochainement une procédure de recrutement. Avez-vous d'autres difficultés à me signaler ? »

Madame Bastié : « Ah ça oui ! Plusieurs personnes pensent que le planning pourrait être amélioré. D'abord parce que la prestation au domicile est forcément plus longue du fait des règles sanitaires à garantir et vous n'en tenez pas compte ! Ensuite, le trajet entre les domiciles des bénéficiaires nous fait perdre trop de temps. »

Vous : « Réduire vos temps de trajet est une vraie problématique mais reste une priorité pour nous. Nous faisons le maximum pour en tenir compte quand nous élaborons les plannings, mais à l'évidence nous devons encore nous améliorer : vous faites bien de soulever le problème. »

Madame Bastié : « Je voulais aussi vous dire que depuis quelques années, nous avons le moral qui baisse. Plusieurs bénéficiaires sont atteints de maladies graves ou ont une fin de vie difficile. Nous avons à faire face à des situations épouvantables pour le moral et pour lesquelles nous ne nous sentons pas préparées. Certains bénéficiaires ou membres de leur famille peuvent parfois être agressifs. On ne sait pas réagir ! On se sent seules et perdues dans ces cas-là.

Nous, on fait notre métier le mieux possible, mais jamais personne ne nous dit qu'il est content de nous. C'est usant, ça aussi ... Tout est normal quoi ! Et tout ça, pour un salaire de misère. Vous avez bien vu ! Les syndicats ont dû se battre pour que nous puissions bénéficier de la prime Covid-19 au même titre que les infirmières. On ne s'en sort plus en fait.... Pour être clair, nous souhaitons une augmentation de salaire d'au moins 100 € nets par mois. »

Vous : « Je vous comprends. Je vais faire remonter l'ensemble de vos préoccupations et votre demande d'augmentation de salaire à Madame Lefèvre. »

Madame Bastié : « Très bien, je vous remercie. Je vous souhaite une bonne journée. Au revoir. »

Vous : « Au revoir Madame Bastié. Une très bonne journée à vous aussi. »

ANNEXE 4 - Fiche de poste de l'aide à domicile

 <p>Entreprise AIDEADOM</p>	<h3>FICHE DE POSTE</h3> <h3>AIDE À DOMICILE</h3> <p style="text-align: right;">1/09/2020</p>	
MISSION PRINCIPALE	<p>Placé(e) sous l'autorité de la coordinatrice de secteur, l'aide à domicile se déplace chez des particuliers, personnes âgées, personnes malades ou handicapées, pour contribuer à leur maintien à domicile. L'aide à domicile les assiste dans les tâches matérielles de la vie quotidienne. Il ou elle, assure un travail matériel mais aussi moral et social.</p>	
MISSIONS ESSENTIELLES	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien intérieur de l'habitat : faire la poussière, nettoyer, repasser le linge, faire les lessives, ranger, nettoyer les surfaces vitrées. • Alimentation : faire les courses, faire les repas, aider à la prise de repas. • Hygiène et confort corporel : assurer la toilette et l'habillage de la personne, faire son lit, accompagner la personne au WC. • Aide à l'autonomie physique : aider au lever et au coucher de la personne, aider à la marche, l'accompagner à l'extérieur. • Aide aux démarches administratives : remplir les documents administratifs, prendre des rendez-vous, aider à planifier le budget, accompagner la personne jusqu'à ses lieux de rendez-vous. • Soutien psychologique et intellectuel : dialoguer, écouter, lire des journaux ou des livres à haute voix, partager un jeu de société, assurer le suivi avec les autres intervenants (famille, services sociaux...). 	
COMPÉTENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'appareils ménagers, de produits d'entretien et parfois de lits médicalisés ou de sanitaires adaptés ; • Techniques de nettoyage, de repassage ; • Préparation de plats cuisinés ; • Techniques de soins à la personne dépendante ; • Normes d'hygiène et de sécurité alimentaire et domestique ; • Fonctionnement des administrations. 	
QUALITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Polyvalence pour faire face à la diversité des tâches ; • Organisation pour définir l'ordre des tâches à accomplir et gagner en efficacité ; • Disponibilité pour absorber l'amplitude horaire ; • Ponctualité pour respecter la personne qui attend ; • Adaptabilité pour faire face à des personnes qui ont des besoins spécifiques et des exigences particulières ; • Patience pour accepter le rythme de chacun ; • Attention et empathie pour déceler le besoin ou le mal-être de la personne accompagnée ; • Expression orale claire et simple pour être compris de tous ; • Bonne humeur pour aborder positivement la personne accompagnée ; • Discrétion et respect de la vie privée de la personne accompagnée de son intimité... ; • Autonomie et initiative pour savoir ne compter que sur soi-même et pour prendre les décisions qui s'imposent ; • Rigueur pour respecter les normes et les règles. 	

Source : entreprises.cci-paris-idf.fr

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social		Session 2021
Gestion - U3	Code : SPE3GE	Page : 9/12

Idéalement, le candidat devrait être titulaire d'un Bac pro ASSP option domicile mais un BAC Pro SPVL ou un BEP carrières sanitaires et sociales, ou une mention complémentaire aide à domicile peuvent également faire l'affaire. On peut accepter les débutants.

Le recrutement se fera en CDI avec période d'essai de 15 jours.
Le poste est à temps plein.
Le salaire sera de 1 550 € brut.
Un véhicule personnel est indispensable.

La date limite d'envoi du CV et de la lettre de motivation = 1^{er} juin 2021.
Vous vous chargerez de la réception des candidatures.
Merci !

ANNEXE 6 - Informations relatives au recrutement d'une aide à domicile

Madame Lefèvre a décidé d'envoyer l'annonce au lycée de proximité dans le cadre de son partenariat et plus particulièrement à destination des bacheliers ASSP option domicile. Le directeur de la formation professionnelle et technologique (DDFPT) du lycée a transmis 22 candidatures.

Madame Lefèvre et vous-même êtes salarié(e)s mensualisé(e)s à 35h par semaine, soit 151,67 h par mois.

Le salaire mensuel de base de Madame Lefèvre est de 3 400 € brut. Le vôtre est de 2 100 € brut.

Étapes du recrutement

- Conception et rédaction de la fiche de poste, par vous : 3 heures.
- Conception et rédaction de l'annonce, par vous : 30 minutes.
- Contacts avec le lycée, par Madame Lefèvre : 20 minutes.
- Étude des candidatures et sélection des candidats à convoquer pour un entretien, par vous : 5 minutes par candidature.
- Rédaction du courrier-type informant les 5 candidats retenus qu'ils sont convoqués pour un entretien et du courrier-type informant les autres qu'ils ne sont pas retenus, par vous : 15 minutes.
- Entretiens avec les candidats retenus, par Madame Lefèvre et par vous : 15 minutes par candidats.
- Sélection du candidat retenu, par Madame Lefèvre et par vous : 30 minutes.
- Rédaction du courrier-type informant les candidats du résultat des entretiens, par vous : 10 minutes.
- Formalités administratives liées à l'embauche, par vous : 4 heures.
- Accueil et intégration du candidat retenu, par vous : 1 heure.
- Coût d'impression et d'envoi des courriers : 2 € par courrier.

ANNEXE 7 - Informations salariales



Qu'est-ce qu'une prime ?

Les primes viennent se greffer en tant que complément au salaire que le salarié perçoit.

Quelles sont les différentes primes ?

Il existe plusieurs catégories de primes, selon leur nature.

- **Les primes liées à l'exécution du travail :**
 - ✓ *Les primes de qualité ou de rendement* : Elles sont liées à un objectif fixé par l'employeur. Dès lors que cet objectif est atteint, la prime est due au salarié.
 - ✓ *Les primes de sécurité* : Elles favorisent les comportements tendant à améliorer la sécurité, diminuer les accidents de travail.
 - ✓ *Les primes d'intéressement* : Elles concernent tous les salariés sur la base du chiffre d'affaires de l'entreprise dans une année.
 - ✓ *Les primes d'assiduité et de ponctualité* : Elles récompensent un comportement exemplaire sur le niveau horaire, tel le défaut d'absence ou une ponctualité parfaite.

- **Les primes liées aux conditions de travail :**
 - ✓ *Les primes de pénibilité* : Elles sont le plus souvent allouées aux personnes dont le travail est particulièrement difficile ou redondant.
 - ✓ *Les primes d'insalubrité* : Elles visent à compenser une hygiène de travail particulièrement mauvaise.
 - ✓ *Les primes de nuit* : Elles sont de nature à dédommager les travailleurs quant aux contraintes que ce mode de travail engendre.
 - ✓ *Les primes d'astreinte* : Elles existent pour compenser l'empiètement du travail sur la vie privée et la mise à disposition à tout moment du salarié.

- **Les primes ponctuelles**

Des primes ponctuelles vont récompenser des événements tels des mariages, des naissances, Noël, etc. Elles dépendent du bon vouloir de l'employeur et peuvent être extrêmement variées.

Source : www.droit-travail-france.fr