

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

E3 - GESTION

SESSION 2022

—
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.

Documents-réponse à rendre avec la copie :

Annexe Apage 15

Annexe Bpage 16

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.

Le sujet comporte 16 pages, numérotées de 1/16 à 16/16.

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 2022
GESTION – E3	Code : 22SPE3GENC
	Page : 1/16



L'entreprise Servodet, structure d'aide à domicile quimpéroise, intervient chez les particuliers afin de répondre à leurs besoins croissants.

Les prestations de services proposées concernent les domaines suivants :

- assistance et accompagnement des personnes de tout âge ;
- services de la vie quotidienne ;
- services à la famille.



Raison sociale	SERVODET
Siège social	45 rue de la Tourelle 29 000 QUIMPER
Téléphone	02 98 95 43 21
Site internet	www.servodet.fr
Adresse mail	servodet.quimper@gmail.fr
Forme juridique	S.A.S (Société par Actions Simplifiée)
Date de création	01/03/2017
Capital Social	15 000 €
Effectif	64
Présidente	Léa Guillerm
N°Siret	489124672 00001
N°immatriculation au RCS	Quimper B 489124672
Activité principale	Aide à domicile
Code APE (NAF)	8810A
Chiffre d'affaires (année 2021)	1 450 000 €
Service de santé au travail interentreprises (code 537)	Santé au Travail en Cornouaille 2 rue Bodet 29018 QUIMPER Cedex

La société ayant obtenu l'agrément préfectoral, intervient auprès des publics fragiles (enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap, etc.).

Son rayon d'intervention s'étend aujourd'hui sur tout le département du Finistère à travers ses trois agences : Quimper, Brest, Morlaix. Face à la croissance du secteur d'activité, l'entreprise envisage de se développer dans le département voisin (Morbihan).

Vous occupez le poste de responsable de secteur/adjoint d'agence et vous travaillez en collaboration avec Madame Guillerm, qui vous confie différentes missions :

- DOSSIER 1 : développement de l'activité de l'entreprise (30 points)**
DOSSIER 2 : recrutement de salariés (30 points)
DOSSIER 3 : dialogue social (20 points)

ANNEXES

- Annexe 1 : informations relatives au salon pages 6 et 7
Annexe 2 : relevé de tarifs de fourniture et livraison des repas de la concurrence page 7
Annexe 3 : grille tarifaire page 8
Annexe 4 : demande de prestations de Madame Roussel page 9
Annexe 5 : calendrier – juillet 2022 page 9
Annexe 6 : éléments relatifs à la budgétisation du recrutement des auxiliaires de vie page 10
Annexe 7 : informations relatives à Madame Dupont page 10
Annexe 8 : planning de Madame Dupont pour le mois de juin 2022 page 11
Annexe 9 : article de la revue : Soins Aides-Soignantes, mai-juin 2021, n°100 page 12
Annexe 10 : article « Les Missions et compétences du CSE » - pages 13 et 14
- Annexe A – Devis - **à rendre avec la copie** page 15
Annexe B – Déclaration préalable à l'embauche - **à rendre avec la copie** page 16

DOSSIER 1 – DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Soucieuse de développer l'activité de la structure dans le département du Morbihan et de se faire connaître par les professionnels et les usagers, Madame Guillerm a prévu de participer au salon des services à la personne qui se tiendra les 3 et 4 juin 2022 à Vannes (Morbihan). Vous l'accompagnerez dans cette mission.

1.1 Identifier les avantages pour la structure d'une participation à ce salon.

Elle vous demande, également, d'évaluer les dépenses liées à la participation au salon. L'entreprise Servodet dispose d'un budget maximum de 3 300 € pour ce salon.

1.2 À l'aide de l'**annexe 1**, calculer dans un tableau, les dépenses prévisionnelles de participation à ce salon (hors charges de personnel).
Conclure quant à la faisabilité du projet.

Lors du salon, de nombreux professionnels et usagers vous ont sollicité pour un service de livraison de repas à domicile. Madame Guillerm vous demande d'étudier cette opportunité et de mener une étude de concurrence, dont les résultats sont présentés en **annexe 2**. L'entreprise Servodet a décidé de mettre en place ce nouveau service, appelé : « fourniture et livraison de repas à domicile », et d'aligner ses tarifs sur ceux des entreprises concurrentes.

1.3 À l'aide de l'**annexe 2**, calculer le prix moyen H.T d'un repas livré à domicile, des entreprises du secteur.
Conclure sur le prix H.T. à proposer par l'entreprise Servodet.

Suite à votre travail, la grille tarifaire (**annexe 3**) a été mise à jour.

Madame Nathalie Roussel, rencontrée au salon et domiciliée 45 voie Romaine, 29 300 Quimperlé, vous contacte afin d'avoir une proposition de prix (demande en **annexe 4**).

1.4 À partir des **annexes 3, 4 et 5**, établir le devis n°056-2022 (**annexe A à rendre avec la copie**) à la date du 16/06/2022, pour une demande de prestations sur la totalité du mois de juillet.

DOSSIER 2 – RECRUTEMENT DE SALARIÉS

Face aux conditions de travail déjà difficiles (manque de personnel, heures supplémentaires importantes, mise en place de l'activité de portage de repas,...), de nombreux salariés sont en arrêt de travail.

Pour pallier le manque de personnel dans la structure, Madame Guillerm souhaite recruter cinq auxiliaires de vie sociale, en CDD pour une période de quatre mois à temps plein. Pour l'aider à prendre sa décision, elle désire connaître le coût de ces recrutements.

2.1 À l'aide de l'**annexe 6**, calculer :
- le coût salarial mensuel total de ces éventuelles embauches ;
- le coût salarial total sur la durée des contrats.

Madame Guillerm a décidé de recruter ces cinq auxiliaires de vie sociale. Après avoir diffusé une annonce sur le site de l'entreprise, elle a reçu plusieurs candidatures, les a étudiées puis a réalisé des entretiens individuels avec les candidats retenus.

Parmi elles, Madame Dupont, dernière recrue, a commencé à travailler le 1^{er} juin 2022 à 8 heures. Sa période d'essai a été fixée à 15 jours.

2.2 À l'aide de l'**annexe 7**, compléter la déclaration préalable à l'embauche de Madame Dupont. (**annexe B à rendre avec la copie**).

2.3 À partir des **annexes 6 et 8**, déterminer pour Madame Dupont, sur le mois de juin 2022 :

- le taux horaire brut ;
- le salaire brut mensuel ;
- le salaire net mensuel.

2.4 Afin de garantir la stabilité des nouveaux salariés sur leur poste, faire trois propositions à la direction en vue de leur bonne intégration.

DOSSIER 3 – DIALOGUE SOCIAL

Parallèlement aux recrutements, Madame Guillerm souhaite traiter la problématique de la stabilisation des effectifs.

En effet, l'agence de Quimper connaît un fort taux de turn-over qui génère de nombreux dysfonctionnements : prestations non réalisées, mécontentements des bénéficiaires et de leur famille. Les aides à domicile supportent mal cette pression.

Madame Guillerm vous demande de vous documenter sur le sujet. Votre veille vous a conduit à un article récent de la revue Soins Aides-Soignantes (**annexe 9**).

3.1 À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 9**, rédiger une note de synthèse dans laquelle :

- vous rappellerez les difficultés rencontrées par les auxiliaires de vie sociale dans l'exercice de leur métier ;
- vous proposerez des solutions permettant d'améliorer leurs conditions de travail et ainsi de stabiliser les effectifs au sein de l'entreprise.

Madame Budille, auxiliaire de vie sociale et membre-élue au Comité Social et Économique (CSE) a sollicité la direction pour demander une consultation extraordinaire pour évoquer la question des conditions de travail. Madame Guillerm est réticente à cette proposition, n'y voyant que peu d'intérêt. Vous souhaitez apaiser les tensions et rappeler à Madame Guillerm l'opportunité d'ouvrir un dialogue social avec les salariés.

3.2 À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 10**, montrer à Madame Guillerm l'intérêt d'ouvrir un dialogue social en lui rappelant le rôle et les missions du CSE.



VENDREDI 3 JUIN 2022

SAMEDI 4 JUIN 2022

9h -18h - Parc des Expositions / VANNES

Salon destiné aux **particuliers** et aux **professionnels**.

Des experts y sont également conviés afin d'échanger avec les professionnels et dirigeants de structure à la recherche d'informations précises.

Animations organisées pendant toute la durée du salon !

Frais d'inscription et assurance sur le salon : 130€

**Restauration sur place le midi :
22 € / personne**

STAND : GRILLE TARIFAIRE

DE LA TAILLE STANDARD AU STAND SUR MESURE, D'UN EMPLACEMENT NU AU STAND TOUT ÉQUIPÉ, TOUTES LES CONFIGURATIONS SONT POSSIBLES POUR PERMETTRE UNE PRÉSENTATION OPTIMALE DE L'OFFRE EXPOSANT :

Surface	Dimensions	Prix(avec structure, enseignes, branchement électrique et un rail de spots)
6 m ²	(2 m*3 m)	1850
9 m ²	(3 m* 3 m)	2650
12 m ²	(4 m* 3 m)	3250
18 m ²	(6 m *3 m)	4650

ANNEXE 1 : INFORMATIONS RELATIVES AU SALON (2/2)



Vous venez avec moi à Vannes pour représenter Servodet au Salon des Services à la Personne ! On partira vendredi matin avec ma voiture, prévoyez de dormir sur place vendredi soir, j'ai réservé 2 chambres à l'hôtel.

Nous aurons un stand de 9 m² sur le salon. Nous déjeunerons sur place.

Je mets sur votre bureau les tarifs, pour évaluer les dépenses liées à la participation au salon.



Quimper – Vannes
68 km aller.



Consommation :
6 litres / 100 km.



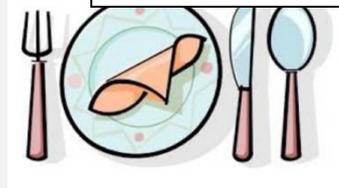
1.65 €/litre gasoil.



125 €/nuit
en chambre
individuelle.



Petit-déjeuner en
supplément :
8 €/personne.



Repas du
vendredi soir :
25 €/personne.

ANNEXE 2 : RELEVÉ DE TARIFS DE FOURNITURE ET LIVRAISON DES REPAS DE LA CONCURRENCE

Les tarifs pratiqués par 15 entreprises du même secteur de la région ont été relevés :

Tarif unitaire HT	Entre 8 et 9 €	Entre 9 et 10 €	Entre 10 et 11 €	Entre 11 et 12 €	Entre 12 et 13 €	Entre 13 et 14 €	Entre 14 et 15 €
Nombre d'entreprises	2	4	5	2	1	0	1

ANNEXE 3 : GRILLE TARIFAIRE



Aide à domicile

TARIFS en euros

En vigueur au 10/06/22
Service prestataire (SERVODET est
 l'employeur de l'aide à domicile)

Prestations	Tarifs horaires H.T	Taux de TVA	Tarifs horaires TTC
Aide à la personne (adultes) et entretien du cadre de vie			
Heure semaine du lundi au vendredi	25,00	10 %	27,50
Heure samedi, dimanche et jours fériés	26,50	10 %	29,15
Garde d'enfants au domicile			
Heure semaine du lundi au vendredi	26,00	10 %	28,60
Heure samedi, dimanche, jours fériés et nuit	27,50	10 %	30,25
Accompagnement (adultes et enfants) en dehors du domicile : courses, promenade, accompagnement à des rendez-vous et aux activités			
Heure semaine du lundi au vendredi	27,00	10 %	29,70
Heure samedi, dimanche et jours fériés	28,50	10 %	31,35
Frais kilométriques	0,50 € par kilomètre	10 %	0,55
Livraison de repas à domicile	10,50	10 %	11,55
Jardinage	30,00	20 %	36,00
Bricolage	30,00	20 %	36,00
Aide administrative	30,00	20 %	36,00

Nos devis ont une durée de validité de deux mois.

Réduction ou crédit d'impôts : possibilité de déduire 50 % des dépenses supportées dans l'année sur votre déclaration de revenus dans la limite d'un plafond qui dépend de votre situation (article 199 du code général des impôts).

ANNEXE 4 : DEMANDE DE PRESTATIONS DE MADAME ROUSSEL

Demande de Madame Nathalie Roussel, pour la totalité du mois de juillet.

Début des interventions : 01/07/2022

Entretien du logement : 2,5 h par semaine, les mardis

Livraison repas : 1 repas tous les mercredis

Accompagnement courses : 1,5 h les samedis

Le trajet aller-retour est de 5 kilomètres entre le domicile et le supermarché.

Une remise de bienvenue de 10 % est accordée sur l'ensemble des heures d'entretien du logement.

ANNEXE 5 : CALENDRIER – JUILLET 2022

JUILLET 2022

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**ANNEXE 6 : ÉLÉMENTS RELATIFS À LA BUDGÉTISATION
DU RECRUTEMENT DES AUXILIAIRES DE VIE**

Pour l'embauche des auxiliaires de vie sociale à temps plein, le coefficient à prendre en compte est 311 ; pour rappel, la valeur du point d'indice est de 5,50 €.

Taux de Cotisation

Cotisations patronales = 44 % du salaire brut

Cotisations salariales = 22 % du salaire brut

ANNEXE 7 : INFORMATIONS RELATIVES À MADAME DUPONT



Madame Dupont est née à Paris (75) dans le 13^{ème} arrondissement.

ANNEXE 8 : PLANNING DE MADAME DUPONT POUR LE MOIS DE JUIN 2022

Madame Dupont est mensualisée (151,67h par mois).

Durant le mois de juin 2022, elle a effectué les heures suivantes :

Planning du mois de Juin	Nombre d'heures	Particularités
Semaine 1	21	dont 5 h le dimanche
Semaine 2	35	dont 3 h le dimanche
Semaine 3	37	
Semaine 4	38	dont 2 h le dimanche
Semaine 5	14	

NB : selon l'accord collectif d'entreprise daté du 12/11/2018, les heures effectuées le dimanche sont majorées de 50 %.

Les autres heures sont rémunérées au taux en vigueur, en tenant compte des dispositions légales sur les heures supplémentaires.

Mieux reconnaître les intervenants au domicile



© BURGERPHANE

Conscient des bouleversements occasionnés par la crise sanitaire en 2020, le Conseil économique, social et environnemental (Cese) a souhaité consacrer un avis aux professions qui « *apportent un service essentiel à la santé et à la vie sociale de publics qui se caractérisent par leur vulnérabilité* » [1]. Ces professionnels qui interviennent au domicile des personnes handicapées ou en perte d'autonomie ont été rendus visibles par les confinements, alors qu'ils n'étaient parfois que le seul lien social auprès de personnes isolées. Ce sont des métiers mal identifiés, à l'exception des aides-soignants qui dépendent des services de soins infirmiers à domicile, lesquels emploient environ 30 000 personnes dont 75 % d'aides-soignantes.

Le Cese relève que « *des glissements de tâches entre services de soins infirmiers (aides-soignantes) et services d'aide à domicile seraient assez courants. Ils portent sur des actes classés dans le soin (toilettes de personnes alitées, pansements)* ». Il souligne des pratiques différentes selon les régions.

■ **Le premier constat est que les métiers de l'aide à domicile « demeurent structurellement dépréciés »** et n'ont que partiellement profité des mesures de revalorisation salariales du Ségur de la santé. Le manque de reconnaissance et la pénibilité des tâches sont responsables de la non-attractivité de ce champ d'exercice et d'une « *profonde crise de recrutement* ». Pourtant, la rapporteur du Cese estime qu'au regard des enjeux sociodémographiques, le potentiel d'emplois utiles est considérable ; il devrait être envisagé comme un atout contre le chômage et offrir de nouvelles perspectives professionnelles. Le Cese propose de prendre en compte l'ensemble des temps de travail nécessaires à l'accompagnement de ce public vulnérable grâce au financement sur la base d'un forfait horaire global ; de rémunérer les temps de coordination et de partage dans le cadre d'un travail en réseau, de soumettre les structures prestataires à des contrats d'objectifs et de moyens pour les autoriser à exercer auprès

des bénéficiaires de l'aide personnalisée d'autonomie ou de la prestation de compensation du handicap. Les territoires et les opérateurs de compétences (organismes chargés d'accompagner la formation professionnelle) doivent s'investir dans la formation (via des plans régionaux) et dans la validation des acquis de l'expérience des différents professionnels.

■ **Le Cese insiste sur le fait que « les formations des aides-soignantes et des aides à domicile doivent être pensées dans leur spécificité et leur complémentarité.** La qualification des aides à domicile doit conserver une dimension psycho-sociale, le cas échéant complétée par une sensibilisation à la situation des personnes atteintes de maladie chronique. Celle des aides-soignantes doit être renforcée sur le plan des connaissances et des gestes professionnels utiles dans le soin des personnes âgées. »

■ **Il ajoute que la reconnaissance des compétences doit être favorisée :** « *Le besoin de professionnalisation de l'aide à domicile, qui peine*

à s'affirmer par rapport au soin, justifie une requalification des certifications requises, ceci d'autant plus que les aides-soignantes, aux termes des accords du Ségur, seront classées en catégorie B des grilles de la fonction publique. » Des mesures pour la reconnaissance financière sont proposées, comme une durée hebdomadaire minimale pour lutter contre le travail à temps partiel non choisi et le morcellement des plannings, qui produisent une « *rémunération tronquée* ». L'État doit s'impliquer pour allouer les ressources financières suffisantes à la revalorisation du travail des métiers de l'aide aux personnes vulnérables, par l'intermédiaire de la cinquième branche de la Sécurité sociale.

Lors de la troisième conférence du dialogue social, le gouvernement devait acter l'instauration d'une prime exceptionnelle de 1 000 euros (voire de 2 000 euros en cas d'accord d'intéressement) destinée en priorité aux « *professionnels de deuxième ligne* », qui n'ont pas cessé leur activité malgré la pandémie [2]. Seraient entre autres concernés l'aide et les soins à domicile. Cette prime, exonérée de cotisations et d'impôt sur le revenu, serait versée par les employeurs, s'il le peuvent. ■

V.L.

Références

[1] Canieux N. *Le travail à domicile auprès des personnes vulnérables : des métiers du lien. Décembre 2020.* www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Avis/2020/2020_28_travail_domicile.pdf.

[2] *Une prime de 1 000 euros ouverte à tous les bas salaires en 2021. 16 mars 2021.* www.gouvernement.fr/une-prime-de-1-000-euros-ouverte-a-tous-les-bas-salaires-en-2021.

Les missions et compétences du CSE

Le CSE, unique instance représentative du personnel, a pu récupérer les attributions des instances ayant vocation à disparaître suite aux ordonnances Macron.

Dès lors, il assurera une approche plurielle de la représentation des salariés.



Une instance représentative du personnel

plus polyvalente

Le rôle d'observation du CSE

Le CSE contribue à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail en entreprise.

Il pourra réaliser des études en matière d'accident de travail ou de maladie professionnelle: au sein de l'entreprise pour permettre une amélioration du climat sanitaire.

Les membres du CSE ont le droit de saisir l'inspecteur du travail et de formuler des plaintes et des observations à propos de l'application des obligations de l'employeur en matière de santé et sécurité au travail.

Le CSE se veut ainsi être la voix des salariés. Il devra les représenter dans leur collectivité et être à la recherche de l'intérêt collectif.

Le CSE doit être tenu informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et le fonctionnement général de l'entreprise, notamment sur :

- les mesures de nature à faire varier les effectifs de l'entreprise ;
- l'évolution des statuts de l'entreprise ;
- les conditions d'emploi, de travail, notamment la durée du travail, et la formation professionnelle ;
- les évolutions technologiques et en matière de santé-sécurité au travail ;

Le CSE a la possibilité de faire l'affichage des informations dont il a l'obligation de porter à la connaissance des salariés sur des emplacements prévus .

Le rôle de consultation du CSE



Le CSE est aussi une instance de dialogue avec l'employeur.

Il a un droit de regard sur toute décision pouvant emmener une mutation des conditions de travail et, sur demande de l'employeur, peut-être amené à examiner les propositions à ce sujet.

**ANNEXE 10 : ARTICLE « LES MISSIONS ET COMPÉTENCES DU CSE »
SITE DROIT TRAVAIL FRANCE.FR (2/2)**

Il aura ainsi un rôle de consultation et de conseil pour l'employeur.

Il sera obligatoirement consulté sur : les procédures de sauvegarde, de redressement et de liquidation judiciaire la situation économique et financière de l'entreprise ; la politique sociale de l'entreprise, les conditions de travail et l'emploi ; la mise en œuvre des moyens de contrôle de l'activité des salariés ; et enfin sur les orientations stratégiques de l'entreprise.

Le rôle d'alerte du CSE

Le CSE bénéficie d'un droit d'alerte au même titre que les anciennes instances.

Ainsi, il pourra l'exécuter en cas d'atteintes aux droits et libertés des personnes, en cas de danger sanitaire grave et imminent et en cas de connaissance de pratiques abusives quant aux contrats de travail, notamment des CDD.

ANNEXE A – DEVIS
(Document-réponse à rendre avec la copie)

DEVIS

Date :

Référence du devis :

Durée de validité du devis :

Date début et durée des prestations de services :

.....

Désignation	Unité	Quantité	Prix Unitaire HT	Remise	Prix Unitaire Net HT	Montant HT	Taux de TVA

TOTAL HT	
Montant TVA	
TOTAL TTC	

SAS au capital de 15 000 € - Siret 489124672 00001 - APE 8810A

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2022
GESTION – E3	Code : 22SPE3GENC
	Page : 15/16

