BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

GESTION DE LA STRUCTURE ET DU SERVICE – U3

SESSION 2025

_____

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 collège » est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.

Dès que le sujet vous est remis assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 11 pages, numérotées de 1/11 à 11/11.

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.

Domiciléo
SERVICES
...et la vie est plus simple!
3, avenue Pasteur
06160 ANTIBES
Tel : 04 23 84 66 30
www.domicileo-services.fr

La SARL Domiciléo Services, dont la seule agence est située à Antibes, est une société multi-services.
Créée en octobre 2016, l'agence a développé une offre de services diversifiée visant à couvrir l'ensemble des besoins du domicile pour faciliter le quotidien des particuliers, publics âgés et familles : ménage, repassage, garde d'enfants, jardinage, bricolage, maintien à domicile (aide aux personnes âgées, dépendantes et handicapées).

Monsieur Antoine est le directeur de la SARL Domiciléo Services. La société emploie actuellement trente salariés : vingt-six intervenants à domicile, deux responsables de secteur, une secrétaire de direction et un(e) assistant(e) de gestion.

Domiciléo Services place l'humain au cœur de son développement. Son objectif principal est la satisfaction de ses clients à travers un savoir-être irréprochable et un savoir-faire reconnu pour ses prestations. Sa force réside dans la proximité relationnelle et la confiance collaborateurs/clients. Chaque client a toujours le même intervenant.

Monsieur Antoine vient de vous recruter pour le poste d'assistant(e) de gestion et il compte sur vos compétences pour l'aider dans la gestion administrative et financière de l'agence. Il désire faire un point sur les conditions de travail et l'activité de l'agence, et mettre en place des formations à destination des salariés. Pour cela, il vous confie plusieurs missions :

MISSION 1 - Analyse des conditions de travail .....30 points
MISSION 2 - Analyse de l'activité de l'agence .....25 points
MISSION 3 - Choix d'une formation .....25 points

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

ANNEXE 1 - Données chiffrées sur les accidents du travail
ANNEXE 2 - Compte-rendu de la réunion du Comité social et économique
ANNEXE 3 - Comptes de résultat du 31/12/2022 au 31/12/2024
ANNEXE 4 - Courriel de monsieur Antoine
ANNEXE 5 - Offre de formation N°1
ANNEXE 6 - Offre de formation N°2
ANNEXE 7 - Offre de formation N°3

MISSION 1 - Analyse des conditions de travail

Depuis quelque temps, les accidents du travail des intervenants à domicile se multiplient engendrant des complications dans la gestion de la prise en charge des bénéficiaires. Monsieur Antoine vous demande d'effectuer une analyse approfondie de ce phénomène et de lui proposer des solutions.

1.1. À partir des données sur les accidents du travail (annexe 1), calculer (arrondir à 2 décimales) :
- le taux de fréquence des accidents du travail pour chacune des trois dernières années ;
- le taux de gravité des accidents du travail pour chacune des trois dernières années ;
- le taux d'évolution du taux de gravité des accidents du travail entre 2022 et 2024.

1.2. Analyser vos résultats de la question 1.1 et présenter les conséquences de l'augmentation des accidents du travail pour l'employeur et pour les salariés de l'agence.

Vos données sur les accidents du travail ont été présentées, lors d'une réunion, aux instances représentatives du personnel. Les représentants du personnel vous ont fait part d'un certain nombre de constats (**annexe 2**) qu'il serait intéressant d'approfondir. Monsieur Antoine vous demande d'en faire une analyse puis de réfléchir à des solutions permettant de prévenir les risques professionnels, notamment les accidents du travail.

1.3. À partir de l'annexe 2, identifier les causes évoquées lors de la réunion, des accidents du travail, en les catégorisant.

1.4. Proposer des solutions pour prévenir les risques professionnels, notamment les accidents du travail, en justifiant les propositions.

MISSION 2 - Analyse de l'activité de l'agence

Le manque récurrent de personnel semble avoir un impact sur la performance financière de la structure. Monsieur Antoine s'inquiète et vous remet les comptes de résultat des trois dernières années pour étudier cette hypothèse (**annexe 3**).

2.1. Constater l'évolution annuelle du résultat.

2.2. Calculer les taux d'évolution annuels du chiffre d'affaires.

2.3. Calculer le coût du travail annuel et ses taux d'évolution.

2.4. Mesurer, pour les trois années, le poids des charges de personnel (en pourcentage) par rapport au chiffre d'affaires et la profitabilité.

2.5. À l'aide des résultats précédents et de votre analyse, exposer les raisons qui pourraient confirmer votre constat de la question 2.1.

MISSION 3 - Choix d'une formation

Suite à votre analyse, monsieur Antoine considère que l'entreprise a beaucoup investi dans la formation « gestes et postures » pour l'ensemble des salariés en place ou nouvellement recrutés. Il envisage de leur faire un rappel dans une note de service. En revanche, il trouve pertinent de mettre en place une formation pour améliorer la communication entre intervenants à domicile et bénéficiaires. Il vous fait parvenir trois offres de formation.

3.1 À l'aide des annexes 4, 5, 6 et 7, présenter dans un tableau le coût de chaque proposition de formation.

3.2 À partir de vos résultats précédents, choisir la formation qui vous semble la plus pertinente et vérifier sa faisabilité financière. Argumenter le choix.

ANNEXE 1 - Données chiffrées sur les accidents du travail

Eléments	2022	2023	2024
Nombre d'accidents avec arrêt	5	8	12
Nombre d'heures travaillées	44 292	45 380	47 080
Nombre de jours d'incapacité	83	118	151

Source interne Domiciléo Services

$$\text{Taux de fréquence} = \frac{\text{Nombre d'accidents avec arrêt}}{\text{Nombre d'heures travaillées}} \times 1\,000\,000$$

Exemple d'interprétation : un taux de fréquence d'accidents du travail de 100 pour 1 000 000 signifie que pour 1 000 000 d'heures travaillées, il y a en moyenne 100 accidents du travail.

$$\text{Taux de gravité} = \frac{\text{Nombre de jours d'incapacité}}{\text{Nombre d'heures travaillées}} \times 1\,000$$

Exemple d'interprétation : un taux de gravité d'accidents du travail de 100 pour 1 000 signifie que pour 1 000 heures travaillées, il y a en moyenne 100 jours d'incapacité.

ANNEXE 2 - Compte-rendu de la réunion du Comité social et économique

2 mai 2025 / SALLE DE CONFÉRENCE

Participants
Monsieur ANTOINE, directeur, madame BERANGER et monsieur DEBRUS représentants du personnel, madame ETCHERAY, secrétaire de direction

Ordre du jour : santé, sécurité et conditions de travail

Résumé

- Les représentants du personnel présentent les besoins du personnel en matière de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail, suite au constat de l'augmentation des accidents de travail.
- La hausse régulière du nombre de bénéficiaires a entrainé des recrutements de personnels parfois débutants et le recours fréquent aux heures supplémentaires.

- Les premiers facteurs d'accidents du travail sont d'ordre physique pour les intervenants à domicile. Ils doivent fournir des efforts physiques importants, en particulier en ce qui concerne l'aide à la mobilité des personnes dépendantes. Les gestes et postures ne sont pas toujours correctement réalisés et ceci a déjà provoqué des lésions corporelles de plusieurs intervenants à domicile. Monsieur Debrus souligne que ceci est particulièrement fréquent pour les nouveaux embauchés qui ne sont pas toujours bien informés des règles de sécurité au travail. Il faut ajouter à cela, les accidents de la route lors de déplacements professionnels des intervenants chez les bénéficiaires.
- Madame Beranger souligne que les bénéficiaires ne savent pas toujours utiliser les aides techniques dont ils disposent pour faciliter leurs déplacements. C'est aussi le rôle des intervenants que de leur apprendre à se servir de ces aides, selon monsieur Antoine.
- Les bénéficiaires et leurs proches ne sont pas suffisamment sensibilisés aux risques professionnels auxquels sont exposés les intervenants, ce qui ne facilite pas la tâche de ces derniers. Pour monsieur Antoine, les responsables de secteurs devraient pouvoir sensibiliser les clients à cette question. Selon monsieur Debrus, il faudrait par ailleurs que les responsables de secteurs sachent mieux prendre en compte les risques liés à l'environnement de travail chez le bénéficiaire et à les communiquer aux intervenants, car c'est un facteur de risque professionnel. Ainsi, plusieurs chutes sont directement liées aux dangers non pris en compte dans le logement.
- Les seconds facteurs sont d'ordre psychosocial. À domicile, les professionnels sont confrontés à des contraintes d'organisation dans le cadre d'une sectorisation trop étendue des intervenants. De plus, les modifications de dernière minute des plannings d'intervention engendrent une charge mentale importante.
  Monsieur Debrus s'inquiète que chaque salarié ne puisse pas bénéficier d'une écoute ou d'un soutien personnalisé en cas de difficulté émotionnelle liée à une prise en charge d'un bénéficiaire en fin de vie par exemple. Elle pourrait être faite par des professionnels indépendants, à distance. Les intervenants à domicile sont notamment exposés au risque de conflit avec les familles des bénéficiaires. Il faudrait les aider en ce qui concerne la gestion des relations avec la famille, car c'est facteur d'un stress important selon madame Beranger. Ils n'ont pas forcément acquis cette compétence.
- En ce qui concerne l'amélioration des conditions de travail, les personnels (responsables de secteur et intervenants) souhaiteraient pouvoir mieux communiquer entre eux pour pouvoir échanger régulièrement sur leurs difficultés, tout en bénéficiant de l'expertise des agents conseils de l'Assurance maladie.

Les membres du CSE décident à l'unanimité de l'élaboration d'un nouveau plan de prévention des risques professionnels pour la période 2025-2027.

Source interne Domiciléo Services

ANNEXE 3 - Comptes de résultat du 31/12/2022 au 31/12/2024

Comptes de résultat de Domiciléo

Charges	2022	2023	2024	Produits	2022	2023	2024
Charges d'exploitation				**Produits d'exploitation**			
Achats et charges externes (1)	99 360	109 260	166 900	Prestations de services	540 000	558 000	801 000
Impôts, taxes et versements assimilés	4 500	9 720	14 400				
Salaires	272 500	295 000	409 700				
Charges sociales	119 900	129 800	180 268				
Dotations aux amortissements	36 000	37 800	45 000				
Autres charges	720	180	2 700	**Total I**	540 000	558 000	801 000
Total I	532 980	581 760	818 968				
Charges financières				**Produits financiers**			
Intérêts et charges assimilées	0	0	540				
Total II	0	0	540	**Total II**	0	0	0
Charges exceptionnelles				**Produits exceptionnels**			
Total III	0	0	0	**Total III**	0	0	0
Total des charges	532 980	581 760	819 508	**Total des produits**	540 000	558 000	801 000
Solde créditeur = bénéfice	7 020	0	0	**Solde débiteur = perte**	0	23 760	18 508
Total général	540 000	581 760	819 508	**Total général**	540 000	581 760	819 508

(1) achats de fournitures, entretiens et réparations, assurances, publicité, loyers...

Rappel : Profitabilité = $\frac{\text{Résultat x 100}}{\text{Chiffre d'affaires}}$

ANNEXE 4 - Courriel de monsieur ANTOINE

antoine@domicileo-services.fr

À : assistant.gestion@domicileo-services.fr

Objet : choix d'une formation

Bonjour,

Comme prévu, je vous remercie de bien vouloir étudier les trois offres de formation, ci-jointes, que m'ont fait parvenir plusieurs prestataires.

Merci de choisir la formation qui correspond le mieux aux objectifs de prévention des risques liés à la communication avec les bénéficiaires et leurs proches (ou aidants). Nous avons dégagé un budget de 14 000 €.

À noter :

Afin d'assurer la continuité de service de notre établissement, les 26 intervenants à domicile ne pourront pas suivre la formation en même temps. Je vous suggère donc de les répartir en trois groupes de stagiaires de 8 à 9 personnes qui seront en formation de façon successive (prévoir trois sessions de formation). Par ailleurs, ne pas oublier d'intégrer, en prévision du chiffrage pour le plan de développement des compétences, les charges de personnel. En moyenne, chaque intervenant à domicile est payé 11,50 € brut (les charges patronales à prendre en compte sont de l'ordre de 44 %).

Bien cordialement,
Monsieur Antoine,
Directeur

Offres de formation 1, 2 et 3

ANNEXE 5 - Offre de formation N°1

« Prestation à domicile : Communication alternative et améliorée, bienveillance »

Objectifs

- Savoir adapter sa communication en fonction des personnes accompagnées en tenant compte de leur handicap et de ses conséquences.
- Connaître les liens entre le handicap et le grand âge, la façon dont ils sont vécus par les personnes qui les portent.
- Apprendre à prendre du recul et garder la bonne distance professionnelle avec les personnes accompagnées et leurs proches, pour prévenir les risques liés au stress.

Programme

- Adapter sa communication : une exigence attendue pour les professionnels du secteur médico-social, rappel de l'environnement légal des interventions.
- Développer ses qualités relationnelles (écoute/assertivité) et une bonne distance professionnelle : une question de posture, d'écoute et de communication.
- Présentation des outils de communication alternative et améliorée pour faciliter le quotidien : agenda, carte des émotions, tableau de communication, cahier de vie…
- Savoir présenter l'intérêt de l'utilisation d'outils de communication alternative et améliorée aux proches de la personne.

Modalités pédagogiques

- Pédagogie participative : chaque participant sera convié à faire part de son expérience.
- Mises en situations et exercices pratiques.
- Diaporama, illustrations et vidéos : supports privilégiant l'analyse partagée.
- Une approche concrète : création des outils opérationnels et exploitables dès le retour de formation. Travail en sous-groupe avec restitution plénière.

Formation : en inter-établissements (les stagiaires proviennent de différents établissements), dans les locaux de l'organisme de formation situé à Marseille

Durée : 3 jours soit 7 heures par jour (9h à 17h, avec 1 heure de pause)

Coût par stagiaire et par jour : 35 €

NB : Frais de déplacement par stagiaire :
Transport : 39 €
Frais de découcher : 67 € la nuit
Forfait repas : 34 € journalier

ANNEXE 6 - Offre de formation N°2

« Communication et relation avec les usagers »

Objectifs

- Adapter sa communication lorsque le schéma classique de la communication est altéré.
- Participer au maintien des capacités de communication des personnes et de leur autonomie.
- Communiquer avec pertinence et bienveillance avec un usager présentant une déficience sensorielle, ou atteint de troubles cognitifs.

Programme

- Le schéma classique de la communication – quelques repères ou rappels.
- Les mécanismes de communication, de transmission du message et de compréhension.
- La communication verbale, non verbale, médiatisée.
- Les freins à la communication.
- Handicap visuel, auditif, déficit cognitif ayant un impact sur la possibilité de communiquer « normalement ».

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques pour situer la problématique de l'âge.
- Jeux de rôle pour une bonne assimilation des techniques de communication.
- Accès à une documentation pédagogique à distance.
- Une évaluation des acquis en cours de formation est organisée : tour de table, exercices, travaux en sous-groupes ou quiz individuel.

Formation : à distance, en INTRA dans les locaux de Domiciléo

Durée : 2 jours (à raison de 7 heures par jour)

Coût total par stagiaire pour les 2 jours : 75 €

Location de 10 postes de travail avec webcam : 1 040 €, pour l'ensemble de la session de formation incluant les 3 groupes.

ANNEXE 7 - Offre de formation N°3

« Accompagnement à domicile : adapter ses techniques de communication pour entrer en relation »

Objectifs opérationnels

- Identifier les spécificités à l'œuvre dans l'intervention à domicile.
- Adapter les techniques de communication aux cadres de l'intervention à domicile, en tenant compte de la personne accompagnée et des aidants.
- Connaître des techniques d'induction, d'entretien d'explicitation ou d'entretien motivationnel.
- Prévenir les risques psychosociaux liés aux situations conflictuelles.

Contenu

- Négocier les modalités d'un accompagnement réciproquement investi, dans le respect des choix de vie et droits de l'usager.
- Savoir poser en début de rencontre, les éléments d'un échange constructif et respectueux : prendre en compte les caractéristiques de la situation pour définir un temps de travail précis et garantir le respect de la parole de chacun.
- Un nécessaire temps de conclusion/évaluation de la rencontre, éléments de restitution pour l'usager comme pour l'équipe.
- Pratique des techniques d'explicitation afin d'affiner le déroulement de la rencontre et le temps du face à face.
- Savoir se situer face au refus d'aide, face aux questions ou demandes improbables, voire impossibles.

Moyens pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologiques, pédagogie active et participative basée sur des cas concrets apportés par les professionnels, l'analyse des situations favorisant les possibles variations des rôles et l'utilisation de ces techniques.
- Supports papiers et numériques.
- Dispositif d'évaluation.

Formation : en INTRA (dans les locaux de Domiciléo)

Durée : 21 heures (7h / jour)

Nombre de participants : 26 (8 à 9 personnes par groupe)

Tarif pour 1 groupe : 858 €

Frais de déplacement du formateur pour chaque groupe : 210 €