

**BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS
SANITAIRE ET SOCIAL**

GESTION – U3

SESSION 2017

Éléments indicatifs de corrigé et barème national

***DOCUMENT CONFIDENTIEL
AUCUNE DIFFUSION AUTORISÉE
A L'EXCEPTION DES CORRECTEURS***

Barème national

DOSSIER 1 : Analyse de l'activité	25 POINTS
1.1 Évolution globale	2 points
1.2 Calcul taux d'occupation	4 points
1.3 Calcul taux d'évolution	6 points
1.4 Poids des charges de personnel	3 points
1.5 Raisons des difficultés et axes d'amélioration	10 points
DOSSIER 2 : Recrutement et remplacement de salariés	35 POINTS
2.1 Profil de poste	10 points
2.2 Etude de candidatures	8 points
2.3 Coût du remplacement	10 points
2.4 Tableau comparatif intérim/CDD	7 points
DOSSIER 3 : Étude des risques professionnels	20 POINTS
3.1 Note de synthèse	14 pts
3.2 Pistes de prévention	6 pts
TOTAL	80 POINTS

DOSSIER 1 - ANALYSE DE L'ACTIVITE – 25 POINTS

1.1. À partir de l'annexe 2, constatez l'évolution en valeur du résultat de l'E.H.P.A.D. entre 2015 et 2016. **2 pts**

2015 : **152 795€**

2016 : **- 50 442€**

L'entreprise passe d'un bénéfice à une perte, soit une dégradation de 203 237 €

1.2. Calculez les taux d'occupation de l'E.H.P.A.D. pour 2015 et 2016. **4 pts**

2015	2016
$81 \times 100 / 82$	$76 \times 100 / 82$
= > 99%	= > 93%

1.3. Calculez les taux d'évolution, entre 2015 et 2016 :

- des dotations et produits de la tarification,
- des charges de personnel,
- des dotations aux amortissements et provisions,
- des achats non stockés des matières et fournitures. **6 pts**

	2015/2016
Dotations et produits de la tarification	$3\,099\,705 - 3\,284\,724 / 3\,284\,724 \times 100$ = - 6 %
Charges de personnel	$(2\,324\,421 - 2\,298\,616) / 2\,298\,616 \times 100$ = 1 %
Dotations amortissements et provisions	$(204\,322 - 189\,808) / 189\,808 \times 100$ = 8 %
Achats non stockés de matières et fournitures	$(121\,591 - 106\,603) / 106\,603 \times 100$ = 14 %

1.4. Mesurez pour les deux années, le poids en pourcentage par rapport aux produits d'exploitation des charges de personnel. **3 pts**

	2015	2016
Charges de personnel	70 %	75 %
	$2\,298\,616 / 3\,284\,724$	$2\,324\,421 / 3\,119\,705$

1.5. À partir de vos résultats précédents, déterminez les raisons des difficultés financières rencontrées par l'E.H.P.A.D. puis proposez des axes d'amélioration à M. DIONDEUR. **10 pts**

Constat :

- baisse de 6 % des dotations et produits de la tarification du fait d'une baisse du taux d'occupation de l'Ehpad entre 2015 et 2016 passant de 99 à 93 % ;
- l'Ehpad passe d'un bénéficiaire à une perte entre 2015 et 2016 et ce malgré une subvention accordée par l'ARS de 20 000€ en 2016 ;
- les charges de personnel ont augmenté 1% malgré une baisse de l'activité. Aussi, leur poids dans les produits d'exploitation a augmenté de 5 points en 2016, passant de 70% à 75 % ;
- les achats non stockés de matières et fournitures ont augmenté de 14% en raison de l'accroissement des fournitures hôtelières, multipliées par 2 (changement des draps ? de la vaisselle ?) ;
- les dotations aux amortissements et aux provisions ont augmenté de 8% du fait des investissements liés au renouvellement des installations.

Axes d'amélioration :

- pour remplir l'EHPAD, il faudrait communiquer davantage, faire du démarchage auprès des CCAS, hôpitaux, médecins... ;
- on peut envisager aussi de solliciter davantage l'ARS pour augmenter la subvention ;
- il serait prudent de porter une attention particulière sur les dépenses de fournitures (étude comparative des fournisseurs, allongement de la durée d'utilisation des fournitures).

Toute autre réponse cohérente sera valorisée.

DOSSIER 2 – RECRUTEMENT ET REMPLACEMENT DE SALARIÉS – 35 POINTS

2.1. À l'aide de la fiche de poste (**annexe 3**), M. DIONDEUR vous charge d'établir le profil de poste d'infirmier, ce qui facilitera le recrutement. **10 pts**

Résidence de Ditschviller				
PROFIL DE POSTE				
Poste : Infirmier (IDE)		Date de l'entretien :		
Nom du candidat :		Entretien conduit par :		
CAPACITÉS	1	2	3	4
FORMATION, EXPÉRIENCE				
Formation initiale			●	
Expérience (en E.H.P.A.D.)			●	
RELATIONNEL				
Présentation générale			●	
Communication orale			●	
Contact avec les autres			●	
QUALITÉS ou SAVOIR-ÊTRE				
Conscience professionnelle			●	●
Ponctualité			●	●
Disponibilité			●	●
Discrétion			●	●
Maîtrise émotionnelle			●	●
Polyvalence			●	
Capacité à travailler en équipe			●	
Capacité à travailler dans l'urgence		●		
SAVOIRS				
Connaissance en gérontologie				●
SAVOIR-FAIRE				
Gestion et préparation des traitements				●
Réalisation des soins				●
Gestion d'une équipe et du matériel			●	●
Participation à l'accompagnement en fin de vie			●	●
Gestion administrative (dossiers, commande)			●	

● Profil recherché ★ Profil du candidat

	1	2	3	4
Niveau de formation	BAC	BAC+2	BAC+3	BAC+4
Expérience	Moins de un an	De 1 à 2 ans non inclus	De 2 à 4 ans	Plus de 4 ans
Autres	faible	moyen	Bon	très bon

2.2 Étudiez leur pertinence au regard des critères du profil de poste que vous venez de créer. **8 pts**

Au niveau du diplôme, ils ont tous les 2 obtenus leur diplôme d'état.

Au niveau de l'expérience, ces 2 candidats potentiels n'ont que peu travaillé dans un EHPAD. Cependant, leurs expériences respectives (2 ½ ans en EHPAD pour Mme Laurent et 5 ans en gériatrie/gérontologie pour M. NSIALA) et surtout leur volonté de travailler dans un E.H.P.A.D pallient cette lacune.

Ils ont toutes les 2 des qualités et des savoir-faire nécessaires pour occuper le poste d'infirmier dans la Résidence Ditschviller.

Cependant, Mme LAURENT serait disponible dès le 31/04/17 ; M. NSIALA est en poste.

Conclusion : après proposition à M. DIONDEUR et acceptation de sa part, ces 2 candidats potentiels pourront être appelés afin de leur proposer un entretien qui permettra de déterminer si leur profil correspond exactement à celui recherché.

2.3. À l'aide des informations fournies dans **les annexes 5, 6 et 7**, calculez pour l'E.H.P.A.D le coût total du remplacement de Mlle RICHARD (salaire et coût de recrutement) pour les deux types de contrat. **10 pts**

NB : Par souci de simplification, il ne sera pas tenu compte des congés payés.

Calcul du coût du CDD

	Calcul	Coût
1. Coût total en charges de personnel pour la période		7 394,98 €
Salaire brut pour 3 mois	1 545,45 € * 3	4 636,35 €
Indemnité de fin de contrat	4 636,35 € * 10 %	463,64 €
Charges patronales (45 %) (indemnités de fin de contrat et de congés payés incluses)	(4 636,35 € + 463,64 €) * 45 %	2 294,99 €
2. Frais de visite médicale		75,00 €
3. Coût du recrutement		217,96 €
Coût du travail du cadre chargé du recrutement	2 900 € * 6 h / 151,67 h	114,72 €
Coût du travail du comptable	2 700 € * 2 h / 151,67 h	35,60 €
Charges patronales correspondantes	(114,72 € + 35,60 €) * 45 %	67,64 €
Coût total du recrutement		7 687,94 €

Calcul de l'Intérim

	Calcul	Coût
Salaire brut pour la période	1 545,45 * 3	4 636,35 €
Honoraires d'agence	= rémunération brute	4 636,35 €
Coût total de l'intérim	4 636,35 + 4 636,35 €	9 272,70 €

2.4. Comparez, dans un tableau, les deux solutions à partir des critères vous semblant pertinents. Indiquez et justifiez le mode de remplacement le plus adapté.
7 pts

Tableau comparatif des 2 solutions

Critères	CDD	Intérim
Coût	7 687,94 €	9 272,70 €
Délai de recrutement	1 semaine	48 heures
Flexibilité	Non : pas de possibilité de rompre le contrat de façon anticipée (hors délais de rétraction)	Oui : rupture anticipée possible selon l'extrait de la plaquette
Gestion quotidienne du salarié et fin de contrat	Internalisée (mobilise les ressources humaines internes)	Externalisée, l'agence d'intérim s'en occupe totalement

L'écart de coût, pour trois mois, entre les deux solutions (1584,26 euros) représentant un mois de salaire brut, il est significatif : on privilégiera le recours au CDD même si l'intérim a des atouts.

DOSSIER 3 : ÉTUDE DES RISQUES PROFESSIONNELS
– 20 POINTS

3.1. À l'aide des chiffres présentés en **annexes 8 et 9**, établissez dans une note de synthèse adressée à M. DIONDEUR le diagnostic de la situation de 2013 à 2016 de la Résidence par rapport à la situation nationale. Vous préciserez, ensuite, les conséquences sur les résidents, l'E.H.P.A.D. et ses salariés. **14 pts (2 pts de forme, 12 pts de fond)**

Résidence DITSCHVILLER

Cocheren, le XX mai 20XX

À l'attention de M. DIONDEUR
Directeur général

NOTE DE SYNTHÈSE N°... sur les RISQUES PROFESSIONNELS

Les risques professionnels touchent l'ensemble des salariés, en particularité dans les métiers paramédicaux (aides soignantes, infirmiers). Les statistiques sur les accidents du travail et maladies professionnelles nous donnent une vision de notre situation dans ce domaine. De plus, une comparaison avec les données nationales permet de mieux nous situer.

Dans un premier temps, sera présenté le diagnostic de la situation actuelle et dans un second temps seront analysées les conséquences sur les résidents et le climat social.

l> Diagnostic de la situation

a) Accidents du travail

- On note une constante augmentation, au niveau national de l'indice de fréquence.
- L'indice de fréquence de la Résidence est aussi en augmentation sur la période (de 80,6 en 2013 à 88,2 en 2016).
- L'indice de la Résidence Ditschviller reste inférieur à l'indice national (en 2016 : 93,6 national -> 88,2 Résidence).

b) Maladies professionnelles

- On note une augmentation modérée, au niveau national de l'indice de fréquence.
- L'indice de fréquence de la Résidence est peu significatif, compte tenu des effectifs (1 personne en 2013, 1 personne en 2016).

II> Conséquences de la situation

Notre situation, face aux risques professionnels, se détériore depuis 2013. Cela a des conséquences :

Au niveau des résidents, les personnels malades ou accidentés sont remplacés par du personnel temporaire. C'est une rupture dans la continuité de service, élément déstabilisant pour des personnes âgées dépendantes.

Cela peut entraîner une baisse de la qualité des soins et/ou de la relation par inexpérience dans la structure.

Au niveau de l'E.H.P.A.D, la gestion de salariés en arrêt de travail prend du temps et entraîne donc des coûts :

-de gestion dossiers maladie/arrêt,

-gestion des remplacements.

Le turn-over peut impacter négativement la notoriété de l'établissement et pourrait expliquer en partie les difficultés de remplissage et occasionner des problèmes de recrutement.

Au niveau des salariés, l'augmentation des risques professionnels a un impact sur le climat social. Dans la Résidence Ditschviller, on constate sur l'ensemble des risques professionnels une fréquence plus élevée dans la population des aides soignantes (4 sur 6 en 2016).

Cela peut créer un sentiment d'insécurité entraînant de la démotivation, du stress, des tensions dans les équipes, voire de l'absentéisme.

La Résidence Ditschviller devrait prendre des mesures rapidement pour enrayer cette dégradation.

X.X

Assistant(e)

3.2. Proposez trois pistes de prévention des risques professionnels. 6 pts

- **Communication et information du personnel** : affichage sur les accidents de travail et maladies, réunion de service (sensibilisation) entre les aides soignantes et le cadre infirmier
- **Formation du personnel soignant** : « gestes et postures »
- **Equipement de sécurité pour pallier les risques récurrents** : chaussures de sécurité, lèves malade, rampes d'accès, sols anti-dérapants.

Toute autre réponse cohérente sera valorisée.