

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

U3 – GESTION

SESSION 2018

Durée : 3 heures 30
Coefficient : 4

Matériel autorisé :

- Calculatrice autorisée.

Tout autre matériel est interdit.

Documents à rendre et à agrafer avec la copie :

- annexe 6 - Devis service prestataire page 11/12
- annexe 7 - Compte de résultat différentiel (ou par variabilité)..... page 12/12

Le sujet se compose de trois parties indépendantes qui peuvent être traitées dans un ordre quelconque.

Il s'inspire d'une organisation existante mais, pour des raisons de confidentialité, les trois dossiers le composant sont des mises en situation fictives.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet
Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	Session 2018
Gestion - U3	Code : 18NC-SPE3GE

L'ADPAM

L'ADPAM (Aide au domicile des personnes âgées malades) est une association créée en 1956. Son siège social se situe au 37 bis avenue Honoré Serres à Toulouse. Elle a pour mission essentielle de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, malades ou handicapées dans les meilleures conditions possibles.

L'ADPAM, dont les prestations s'adressent à l'ensemble de la population de Toulouse et de sa proche banlieue, propose ainsi un accompagnement personnalisé pour les actes de la vie quotidienne, en adaptant ses services aux besoins des personnes. Elle gère également un service de portage de repas à domicile.

Le directeur administratif, monsieur Durano, vous a recruté récemment en qualité de gestionnaire conseil et fait appel à vous afin de réaliser des travaux concernant :

Dossier 1 – La proposition de prestation.....	25 points
Dossier 2 – L'organisation du travail.....	25 points
Dossier 3 – L'analyse de la rentabilité du service de portage des repas.....	30 points

Pour mener à bien votre mission, vous disposez des annexes ci-dessous :

Annexe 1 - Informations pour la conception du devis de monsieur Courneuve....	page 5
Annexe 2 - Tarifs aide à domicile au 01/01/2018.....	page 6
Annexe 3 - Annualisation du temps de travail	pages 7-8
Annexe 4 - Conversation entre madame Pierrette Lebrun et monsieur Jacques Blondin	page 9
Annexe 5 - Informations concernant le service de portage des repas de l'ADPAM.....	page 10
Annexe 6 - Devis service prestataire (à rendre avec la copie)	page 11
Annexe 7 - Compte de résultat différentiel (à rendre avec la copie)	page 12

Dossier 1 – Proposition de prestation

L'ADPAM propose un service prestataire et un service mandataire.

Monsieur Gérard Courneuve, résidant 8 avenue de l'Europe 31200 Toulouse, est intéressé par les services de l'ADPAM. Après avoir étudié les deux types de services, il semble s'orienter davantage vers le choix du service prestataire. À ce titre, il vous demande de réaliser un devis après vous avoir fourni les informations nécessaires à la réalisation de cette tâche.

1.1 Élaborez, à l'aide des annexes 1 et 2, un devis mensuel pour monsieur Courneuve (annexe 6 à rendre avec la copie) pour un service prestataire.

Monsieur Courneuve semble intéressé par votre proposition mais se demande encore s'il ne devrait pas opter pour le service mandataire.

1.2 Calculez la dépense mensuelle supplémentaire ou l'économie mensuelle réalisée par rapport au service prestataire si monsieur Courneuve fait le choix d'un service mandataire.

1.3 Concluez en présentant les raisons qui peuvent inciter monsieur Courneuve à choisir l'une ou l'autre option.

Dossier 2 – Organisation du travail

L'activité des intervenants à domicile du service prestataire n'est pas régulière tout au long de l'année. Au cours de certaines périodes, on constate un pic d'activité (mois de juillet et août) et une forte baisse d'activité (mois de décembre et janvier).

Pour faire face à ces variations, le directeur administratif s'interroge sur la mise en place de l'annualisation du temps de travail.

Actuellement, les salariés sont mensualisés à 35 heures hebdomadaires.

Il vous demande de réfléchir aux répercussions de cette nouvelle organisation du travail sur l'association et sur les salariés.

À partir de vos connaissances et de l'annexe 3

2.1 Présentez dans une note structurée et concise (1 page maximum) à destination du directeur administratif monsieur Durano :

- en quoi consiste l'annualisation du temps de travail,
- ses modalités de mise en place,
- les avantages pour l'association.

2.2 Après avoir rappelé les modalités de calcul du nombre d'heures supplémentaires dans le cadre de l'organisation actuelle du travail, présentez ces modalités avec l'annualisation du temps de travail.

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social Gestion - U3	Session 2018 Code : 18NC-SPE3GE	Page : 3/12
--	------------------------------------	-------------

Au cours d'une pause café, vous partagez une conversation avec madame Pierrette Lebrun et monsieur Jacques Blondin, intervenants à domicile au service prestataire. Ils discutent sur différents points d'organisation du travail de la structure. Vous leur proposez de faire remonter leurs inquiétudes auprès de monsieur Durano, ce qu'ils acceptent.

2.3 À partir des annexes 3 et 4, présentez :

- les réticences que peuvent avoir les salariés,
- les arguments que monsieur Durano pourrait leur opposer pour les rassurer.

Dossier 3 – Analyse de la rentabilité du service de portage des repas

Des prévisions relatives au service de portage des repas ont été réalisées fin 2017 puis ont été affinées en 2018. Le service de portage des repas est une activité sous-traitée auprès d'un prestataire extérieur et constitue une charge importante pour l'ADPAM. Vous vous intéressez particulièrement à sa rentabilité.

3.1 En utilisant les données de l'annexe 5, présentez, sous forme de tableau, le calcul des charges fixes prévisionnelles pour l'année 2018 (arrondir le total annuel des charges fixes à l'entier le plus proche).

3.2 Complétez le compte de résultat différentiel (ou par variabilité) du service de portage des repas pour l'année 2018 (annexe 7 à rendre avec la copie).

3.3 Quel est le seuil de rentabilité en valeur et le nombre minimum de clients nécessaires pour que ce service soit rentable en 2018 ?

3.4 Calculez le taux de progression prévisionnel, entre 2017 et 2018, du chiffre d'affaires de l'activité de portage des repas.

3.5 Sur la base de vos résultats précédents, analysez la performance prévisionnelle de l'activité de portage de repas en 2018, en effectuant notamment des comparaisons dans le temps et avec le secteur. Proposez des solutions d'amélioration.

Remarque : les pourcentages seront exprimés sans décimales.

Annexe 1 – Informations pour la conception du devis de monsieur Courneuve

- ✓ Les prestations seront réalisées sur une période de 4 semaines (hors dimanches et jours fériés).
- ✓ Deux heures par semaine seront nécessaires pour assurer l'entretien courant du logement de monsieur Courneuve qui réalise lui-même ses repas et n'a pas besoin d'aide la nuit.
- ✓ Une heure par semaine pour l'entretien de son linge et une heure par semaine encore pour faire ses courses seront nécessaires.
- ✓ Les frais de gestion sont payés chaque mois.
- ✓ Il n'y aura pas de frais de déplacement de l'aide à domicile.
- ✓ Les prestations de l'association ne sont pas soumises à la T.V.A.

Option service prestataire

En service prestataire, l'ADPAM est l'employeur de l'aide à domicile et prend en charge toutes les démarches et formalités qui lui incombent à ce titre.

Dans le cadre de l'option service prestataire, monsieur Courneuve bénéficierait d'une prise en charge de la CARSAT à hauteur de 4 € de l'heure effectuée par l'intervenant. Ce montant serait directement versé à l'ADPAM par la CARSAT.

Le devis n° 1562 sera réalisé en date du 2 mai 2018 et valable un mois.

Option service mandataire

En service mandataire, monsieur Courneuve serait l'employeur de l'aide à domicile. Le service mandataire, grâce à un contrat de mandat administratif, se charge des démarches administratives courantes (bulletin de salaire, déclaration URSSAF, etc.).

Dans le cadre de l'option service mandataire, monsieur Courneuve ne bénéficierait d'aucune prise en charge.

- ✓ **Le coût salarial minimal de la convention collective du particulier-employeur serait applicable.**
- ✓ **50 heures annuelles seraient nécessaires pour assurer la gestion du dossier.**

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social Gestion - U3	Session 2018 Code : 18NC-SPE3GE	Page : 5/12
--	--	--------------------

Annexe 2 – Tarifs aide à domicile au 01/01/2018

SERVICE "PRESTATAIRE" - TARIFS AU 01/01/2018

	Du lundi au samedi	Dimanche et jours fériés
Tarif sans prise en charge	23,48 € / heure	34,05 € / heure

+ Frais de gestion : 2 € / mois

SERVICE "MANDATAIRE" - TARIFS AU 01/01/2018

- Frais de gestion annuels :

de 1 à 100 heures	de 101 à 150 heures	de 151 à 200 heures	Au-delà de 200 heures	Pour le forfait "nuits normales"
2,06 € / heure	1,80 € / heure	1,69 € / heure	1,32 € / heure	8,57 € / heure

- Frais administratifs annuels : 30 €

Remarque : les frais annuels sont répartis de manière égale chaque mois et payés mensuellement.

- Autres frais :

Participation mensuelle à la visite médicale annuelle du salarié : 1 € / mois

- Salaire de votre employé :

COUT SALARIAL MINIMAL DE LA CONVENTION COLLECTIVE DU PARTICULIER - EMPLOYEUR (niveau 2)

	Coût horaire		Forfait « nuit normale » (10 heures)		Forfait « nuit agitée » (au-delà de 3 levers) (10 heures)	
	du lundi au samedi	dimanche et jours fériés	du dimanche au vendredi	samedi	du dimanche au vendredi	samedi
Tarif sans prise en charge	13,06 € / heure	16,82 € / heure	63,82 €	101,45 €	100,31 €	137,94 €

Annexe 3 – Annualisation du temps de travail

Selon l'activité de l'organisation (saisonnière, plus ou moins soutenue selon des périodes...), l'employeur a la possibilité d'annualiser le temps de travail de ses salariés, c'est-à-dire de répartir les heures de travail sur une période globale de 12 mois.

Si la charge de travail d'une organisation est soutenue pendant certains mois de l'année, le salarié peut être amené à travailler de façon plus intense pendant ces périodes. Le reste du temps, son emploi du temps est allégé. Ce système s'appelle l'annualisation du temps de travail. Encadrée par la loi, elle n'est applicable que sous certaines conditions et après accord collectif. Contrairement aux idées reçues, elle peut concerner les salariés au Smic ou sans contrat de cadre.

Qui est concerné par l'annualisation du temps de travail ?

Toute organisation peut recourir à l'annualisation du temps de travail si celui-ci a au préalable fait l'objet d'un accord ou d'une convention. À défaut, l'employeur peut mettre en place cet aménagement horaire selon les dispositions des articles D.3122-7-1 à 3122-7-3 du Code du travail. Des périodes de travail, chacune d'une durée de quatre semaines au plus, peuvent être organisées selon un calendrier précis, communiqué au salarié et aux représentants du personnel. Cette annualisation permet à l'organisation de limiter le recours aux heures supplémentaires, de diminuer les embauches d'intérimaires ou d'éviter le chômage partiel pendant les périodes où les cadences sont moins soutenues.

Comment est mise en place l'annualisation du temps de travail ?

Dans un premier temps, cette mise en place ne doit pas concerner un collaborateur mais un service ou une équipe entière. L'employeur doit consulter les représentants du personnel, quelles que soient leurs formes (comité d'entreprise, délégué du personnel....). Un accord collectif ou une convention peuvent alors être rédigés si les deux s'entendent sur la mise en place de l'annualisation du temps de travail. À titre informatif, il fera passer le nouveau planning à l'inspecteur du travail. Chaque salarié concerné devra être tenu au courant de la procédure.

S'il y a des changements exceptionnels dans son emploi du temps, l'employeur dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour l'en informer. Il y a une possibilité de lisser la rémunération sur 12 mois pour que le collaborateur puisse percevoir un salaire identique chaque mois. Dans le cas d'absences, un ajustement s'opérera à la fin de la période.

Les durées maximales de travail ne peuvent excéder celles prévues par le Code du Travail, à savoir :

- 10 heures par jour,
- 48 heures par semaine,
- 44 heures par semaine sur une période de 12 semaines consécutives.

La modulation du temps de travail nécessite également une gestion rigoureuse des plannings. Si elle garantit une rémunération stable des salariés, sa mise en place impose une grande flexibilité, les horaires variant largement d'une semaine à l'autre.

Comment sont appliquées les heures supplémentaires ?

Pour l'organisation, l'accord de modulation de temps du travail constitue un cadre strict, moins flexible que le système des heures supplémentaires. Les heures comprises entre la 35^{ème} heure et la limite haute fixée par l'accord de modulation (plafond hebdomadaire) ne sont pas considérées comme des heures supplémentaires.

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	Session 2018
Gestion - U3	Code : 18NC-SPE3GE

Dans le cadre de l'annualisation, seules sont considérées comme heures supplémentaires les heures travaillées au-delà :

- du plafond hebdomadaire défini par la convention ou l'accord collectif,
- de 1607 heures annuelles, à l'exclusion des heures supplémentaires effectuées au-delà du plafond hebdomadaire et déjà payées en cours d'année.

(.....)

www.journaldunet.com/management/pratique/vie-professionnelle/

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	Session 2018
Gestion - U3	Code : 18NC-SPE3GE

Annexe 4 – Conversation entre madame Pierrette Lebrun (P.L.) et monsieur Jacques Blondin (J.B.)

P.L. : Bonjour Jacques, tu as entendu parler de la nouvelle organisation de notre temps de travail ?

J.B. : Ah non, c'est quoi exactement ?

P.L. : Et bien, le patron veut mettre en place l'annualisation du temps de travail.

J.B. : C'est quoi ça ?

P.L. : Je ne sais pas trop mais je crois que sur certaines périodes on travaillera davantage.

J.B. : On travaillera donc moins le reste de l'année ?

P.L. : Oui, c'est ça, mais moi pour l'instant je ne travaille pas le mercredi toute la journée et le vendredi après-midi. J'ai peur de ne pas pouvoir suivre le rythme de travail sur une semaine complète. De plus, il va falloir que je m'organise pour la garde de mes enfants et toutes les autres tâches de la vie quotidienne. Mon mari vient de changer d'emploi et n'est pas trop disponible actuellement. Je t'avoue que ce projet me stresse vraiment.

J.B. : Tu vas faire quoi alors ?

P.L. : Je vais demander un entretien à monsieur Durano et me faire accompagner par Vincent, le délégué du personnel.

BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social	Session 2018
Gestion - U3	Code : 18NC-SPE3GE

Annexe 5 – Informations concernant le service portage des repas de l'ADPAM

Extrait du compte de résultat de l'ADPAM

	Prévisionnel 2018	Réalisé 2017	
		€	% (1)
<u>Produits</u>			
Portage repas à domicile (portage + repas)	549 080	487 025	100 %
<u>Charges</u>			
Sous-traitance portage repas (portage + repas)	483 190	413 900	85 %
Autres charges		65 322	13 %
<u>Résultat</u>		+ 7 803	2 %

(1) en % des produits

Seule la sous-traitance de l'activité constitue une charge variable.

Tarif portage de repas proposés aux clients de l'ADPAM en 2018 : 8,75 € par repas livré
(tarif identique à celui de 2017)

Remarque : les clients profitent d'un repas par jour et de son portage du 1^{er} janvier au 31 décembre, soit 365 jours.

Charges salariales et autres charges fixes relatives au service portage des repas

- Pour l'ensemble des salariés concernés, la valeur du point utilisée pour le calcul de leur salaire est de 5,355 €.
- Un responsable de l'ADPAM consacre l'intégralité de son temps de travail à ce service. Sa fiche de paie indique un coefficient 367.
- Une aide-comptable au coefficient 296 consacre, quant à elle, 60 % de son temps de travail au service portage des repas.
- Une assistante comptable au coefficient 321 y consacre 30 % de son temps de travail.
- Une partie du travail de la standardiste est également nécessaire au service, environ 15 % de son temps de travail. Son coefficient est de 296.
- Les cotisations patronales représentent 40 % du salaire brut.
- Les autres charges fixes sont de 500 € par mois.

**Taux prévisionnel d'évolution du chiffre d'affaires du secteur du portage de repas en 2018 :
+17 %**

Annexe 6 – Devis service prestataire (à rendre et à agrafez avec la copie)

**Annexe 7 – Compte de résultat différentiel
(à rendre et à agrafez avec la copie)**

Compte de résultat différentiel (ou par variabilité) 2018

	Montants en €	% du CA
Chiffre d'affaires (CA)		
Coût variable		
Marge sur coût variable		
Coût fixe		
Résultat		