Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV©

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
www.formav.co/explorer

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

GESTION – U3

SESSION 2015

_____

Durée 3 heures 30
Coefficient : 4

_____

Matériel autorisé :
- Toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique sous réserve que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante (Circulaire n°99-186, 16/11/1999).

Tout autre matériel est interdit.

Document à rendre avec la copie :
- Annexe 6..... page 10/11

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 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.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Présentation de l'organisation

C.H.R.S. Le Phoenix
60 Place Anse Bellune
Quartier Beauséjour
97220 – LA TRINITÉ
Tel : 05 96 58 20 12

Les **Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (C.H.R.S.)** ont pour mission d'assurer l'accueil, le logement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes ou familles connaissant de graves difficultés, en vue de les aider dans leur processus d'insertion sociale et professionnelle. Il peut s'agir notamment de victimes de violence, de personnes confrontées à l'alcoolisme et aux toxicomanies ou de personnes sortant de prison.

Le C.H.R.S. Le Phoenix est une association située dans la ville de La Trinité.
Elle accueille tout type de public (jeunes errants, chômeurs longue durée, grands exclus,…).

Il emploie 14 salariés :

- un directeur du centre, M. PONTIER ;
- une assistante ;
- un gestionnaire conseil ;
- une psychologue ;
- trois agents techniques (cuisine, nettoyage, petite réparation matérielle,…) ;
- six éducateurs spécialisés ;
- une assistante sociale.

Il propose différentes actions pour aider à l'insertion de ses usagers :

- recherche d'un logement stable et autonome ;
- adaptation à la vie active (apprentissage ou réapprentissage de certaines règles indispensables) ;
- aide à la recherche d'emploi (rédaction de CV ou de lettre de motivation) ;
- activités culturelles et sportives ;
- accompagnement psychologique.

Depuis quelques temps, l'ambiance de travail au sein du C.H.R.S. s'est dégradée. Une étude de satisfaction des usagers dans le cadre de la démarche qualité a confirmé que les éducateurs spécialisés, notamment, semblaient moins investis auprès des publics accueillis. Certains usagers ont même laissé sous-entendre que certains d'entre eux avaient une attitude déplacée. Cela a des répercussions sur la qualité du service rendu aux usagers.

M. PONTIER souhaite remédier à ces difficultés rencontrées. Il vous charge en conséquence, en tant que gestionnaire conseil, des dossiers suivants :

Barème indicatif

DOSSIER 1 – LA GESTION INDIVIDUELLE DU PERSONNEL ....25 points
DOSSIER 2 – LES CONDITIONS DE TRAVAIL ....25 points
DOSSIER 3 – LA MISE EN ŒUVRE DES AMÉLIORATIONS ....30 points

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

ANNEXE 1 – FICHE PRATIQUE SUR LA RUPTURE CONVENTIONNELLE ..... page 5
ANNEXE 2 – INFORMATIONS ADMINISTRATIVES DE M. MORISCAL AU 31/05/15 page 6
ANNEXE 3 – TABLEAU DE BORD DU C.H.R.S. POUR LES ANNEES 2010 À 2014 . page 6
ANNEXE 4 – ENTRETIEN AVEC M. CADRAN, DÉLÉGUÉ DU PERSONNEL ..... page 7
ANNEXE 5 – SOLUTIONS D'AMÉLIORATION RETENUES..... page 8
ANNEXE 6 – EXTRAIT DE BUDGET PRÉVISIONNEL DU PROJET (<u>à rendre avec la copie</u>) ..... page 10
ANNEXE 7 – COTISATIONS SALARIALES AU 1ER JANVIER 2015..... page 11

Base Nationale de Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

DOSSIER 1 - LA GESTION INDIVIDUELLE DU PERSONNEL

M. ALEXANDRE, ancien toxicomane en voie de réinsertion, est suivi par M. MORISCAL, éducateur spécialisé. En avril 2015, il a adressé un courrier au directeur pour relater certains faits qu'il juge inadmissibles. Il explique que lors de leur dernière rencontre, M. MORISCAL a perdu patience et s'est montré agressif verbalement (il l'aurait injurié à plusieurs reprises).
Vous recevez en entretien M. MORISCAL pour comprendre son attitude. Il vous fait part de son mal-être permanent. En effet, en plus de ses problèmes personnels, venir travailler devient une source de stress importante. Sa gestion des usagers est de plus en plus conflictuelle : il ne supporte plus de cotoyer au quotidien des personnes dans le besoin. De plus, l'environnement de travail est très bruyant : les éducateurs reçoivent les usagers dans le même espace d'accueil ouvert. Cela génère des tensions entre les professionnels, situation qui perdure depuis plusieurs mois déjà.
Vous faites part de manière informelle de votre entretien au directeur. M. PONTIER vous charge de trouver des solutions à cette situation.

1.1. Présentez des moyens de motivation qui permettraient à M. MORISCAL de retrouver une sérénité dans le travail.

Malgré vos propositions, M. MORISCAL a pris sa décision : il souhaite démissionner. Selon vous, sa décision est hâtive et manque de réflexion. Il vous paraît nécessaire de l'accompagner dans sa démarche, en accord avec le code de déontologie de l'association.
Vous souhaitez lui proposer une alternative à la démission : la rupture conventionnelle.

1.2. À l'aide de l'**annexe 1** et de vos connaissances, comparez, sous forme de tableau, la démission et la rupture conventionnelle.

1.3. À l'aide des **annexes 1 et 2,** indiquez quelle(s) indemnité(s) serait(ent) à verser à M. MORISCAL en cas de rupture conventionnelle. Justifiez votre réponse. Calculez ensuite le montant de l'indemnité (ou des indemnités).

1.4. Rappelez les documents obligatoires à remettre à M. MORISCAL en cas de rupture de contrat de travail.

DOSSIER 2 - LES CONDITIONS DE TRAVAIL

À la suite de la rupture conventionnelle entre le C.H.R.S. Le Phoenix et M. MORISCAL, M.PONTIER prévoit de le remplacer immédiatement avec une prise de fonction au 1er juin 2015. Il a déjà retenu la candidature de Mme CRISTA qu'il pense recruter aux conditions salariales strictement identiques à celles de M. MORISCAL.
Cependant, la situation de M. MORISCAL a marqué les esprits et a mis en avant des difficultés croissantes avec les usagers et entre membres du personnel. M. CADRAN, éducateur spécialisé, est délégué du personnel. Il vous sollicite pour s'entretenir avec vous sur la dégradation des conditions de travail.

Vous souhaitez préparer cet entretien afin de mieux comprendre la situation. M. PONTIER vous fournit les statistiques des 5 dernières années, de 2010 à 2014, sur l'accueil des usagers et leur prise en charge par les éducateurs spécialisés.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

À l'aide de **l'annexe 3**, et en présentant vos résultats sous forme de tableau :

2.1. Calculez le taux d'évolution sur l'ensemble de la période :

- du nombre de personnes accueillies ;
- du temps de prise en charge.

2.2. Déterminez le nombre d'usagers accueillis par éducateur spécialisé pour chaque année.

Vous recevez en entretien M. CADRAN qui vous fait part des difficultés rencontrées par le personnel (**annexe 4**).

2.3. À l'aide de vos résultats aux questions 2.1 et 2.2 et de **l'annexe 4**, établissez dans une note de synthèse adressée à M. PONTIER le diagnostic de la situation. Vous préciserez ensuite les conséquences de la situation sur les usagers, les éducateurs spécialisés et le C.H.R.S.

DOSSIER 3 - LA MISE EN ŒUVRE DES AMÉLIORATIONS

Suite à votre analyse, M. PONTIER est très satisfait de votre travail. Il est conscient des difficultés rencontrées par le personnel. Vous avez réfléchi avec lui à des pistes d'amélioration.

Vous en avez retenu trois :

- le recrutement d'un nouvel éducateur spécialisé, à temps plein, en plus des 6 éducateurs spécialisés en poste, pour une prise de fonction au 1er juillet 2015 ;
- une formation, pour les 7 éducateurs spécialisés (les 6 éducateurs déjà en place, et l'éducateur nouvellement embauché). Cette formation portera sur l'accueil et la gestion du stress en situations difficiles ;
- un nouvel agencement des espaces d'accueil.

M. PONTIER souhaite que vous vous chargiez de l'évaluation financière de ce projet ainsi que de sa mise en œuvre.

3.1. À l'aide de **l'annexe 5**, élaborez le budget prévisionnel du projet, incluant les 3 propositions. Complétez pour cela **l'annexe 6**. Les montants seront arrondis à l'euro le plus proche. *Pour information, l'association n'est pas soumise à la T.V.A..*

Ces propositions sont viables financièrement. À la suite de l'accord de M. PONTIER, vous recevez Mlle Christine DELMOTTE en entretien d'embauche. Elle souhaite négocier son salaire à la hausse en demandant un tarif horaire brut de 10.90 euros. Vous devez réfléchir à cette éventualité en regardant l'impact de cette hausse sur le budget prévisionnel.

3.2. Précisez si, selon le budget prévisionnel, il est possible d'accéder à sa demande. Justifiez votre réponse par le calcul.

M. PONTIER accepte de lui proposer un salaire horaire brut de 10.60 euros. Pour prévoir sa future situation financière, Mlle DELMOTTE souhaite connaître plusieurs informations sur son salaire.

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

- son salaire brut mensuel ;
- son salaire net mensuel ;
- son salaire imposable mensuel.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 1 – FICHE PRATIQUE SUR LA RUPTURE CONVENTIONNELLE

En quoi consiste la rupture conventionnelle ?

La rupture conventionnelle est une procédure qui permet à l'employeur et au salarié de convenir en commun des conditions de la rupture du contrat de travail qui les lie. Elle n'est possible que pour les contrats de travail à durée indéterminée (CDI).

La rupture conventionnelle est exclusive du licenciement ou de la démission ; elle ne peut être imposée par l'une ou l'autre des parties.

Cette rupture résulte d'une convention signée par les parties au contrat, c'est-à-dire l'employeur et le salarié

Comment calculer l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle ?

Lors de la rupture conventionnelle d'un contrat à durée indéterminée (CDI), établie d'un commun accord entre l'employeur et le salarié dans une convention homologuée, le salarié est en droit de recevoir une indemnité spécifique, dont le calcul et les exonérations sociales et fiscales correspondent à l'indemnité légale de licenciement.

Calcul de l'indemnité minimale de rupture conventionnelle en fonction de l'ancienneté du salarié

Ancienneté du salarié	Mode de calcul	Exemple avec un salaire brut mensuel moyen de 2 000 €
Moins de 12 mois	Salaire brut mensuel x 1/5e au prorata du nombre de mois de présence	Pour 9 mois de présence : (2 000 €/5) x 9/12 = 300 €
Entre 1 et 10 ans	Salaire brut mensuel x 1/5e x nombre d'années d'ancienneté	Pour 4 ans de présence : (2 000 €/5) x 4 = 1 600 €
Au-delà de 10 ans	Salaire brut mensuel x 1/5e x nombre d'années d'ancienneté + 2/15 d'un mois de salaire par année supplémentaire	Pour 20 ans de présence : [(2 000 €/5) x 20] + [(2 000 € x 2/15) x 10] = 8 000 € + 2 666,67 € = 10 666,67 €

S'il reste des congés dus, l'employeur doit aussi verser une indemnité compensatrice de congés payés.

Peut-on se rétracter ?

Afin d'éviter les décisions trop hâtives, et afin de permettre à chaque partie de mesurer la portée de sa décision, la loi :

- impose un délai minimum entre la signature de la convention et sa transmission à l'autorité administrative pour homologation ou pour autorisation (voir ci-dessous) ;
- et permet à chaque partie de revenir sur sa décision durant ce délai (ce que l'on appelle « droit de rétractation »).

Ainsi, à compter de la date de signature de la convention par l'employeur et le salarié, l'un et l'autre dispose d'un délai de 15 jours calendaires (tous les jours de la semaine sont comptabilisés - voir précisions ci-dessous-) pour exercer ce droit de rétractation. Celui-ci est exercé sous la forme d'une lettre adressée par tout moyen attestant de sa date de réception par l'autre partie.

Source : travail-emploi.gouv.fr
vosdroits.service-public.fr

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 2 - INFORMATIONS ADMINISTRATIVES DE M. MORISCAL AU 31 MAI 2015

SALARIE	Poste occupé	Ancienneté (en années)	Salaire brut mensuel en €	Salaire net mensuel en €	Congés payés en jours restant à prendre
M. MORISCAL	Educateur spécialisé	15	2 045	1 420	3



ANNEXE 3 - TABLEAU DE BORD DU C.H.R.S. POUR LES ANNÉES 2010 À 2014

LE PUBLIC :

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de personnes accueillies au CHRS	337	350	378	380	392

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Temps moyen (en heure) de prise en charge d'un usager par les éducateurs spécialisés	24,3	24,7	24,5	25,2	26,1

LE PERSONNEL :

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'éducateurs spécialisés en E.T.P.(*)	8,3	8,1	7,3	6	6

(*) : Equivalent Temps Plein

Base nationale des sujets d'examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 4 - ENTRETIEN AVEC M. CADRAN, DÉLÉGUÉ DU PERSONNEL

Gestionnaire Conseil : Bonjour M. CADRAN. Vous souhaitiez me voir concernant des difficultés que le personnel et vous-même rencontrez, il me semble. Que puis-je faire pour vous ?

M. CADRAN Bonjour. Oui, tout à fait ! De graves problèmes nous empêchent d'exercer notre métier dans de bonnes conditions et l'ambiance devient détestable !
Si je n'ai qu'un exemple à citer, ce serait celui de M. MORISCAL dont le comportement, certes n'était pas convenable vis-à-vis des usagers, mais il n'en pouvait plus !

Gestionnaire Conseil : J'ai eu l'occasion en effet d'en parler avec lui. Mais dites moi plutôt, d'une façon générale, quelles sont les difficultés que rencontrent les autres membres du personnel aujourd'hui.

M. CADRAN : Eh bien, on est tous hyper stressés. Certains sont malades à l'idée de venir travailler. Regardez combien de jours d'arrêts de travail vous avez eu cette année ! Les personnes que nous accueillons sont de plus en plus agressives, en particulier les S.D.F pour qui il faut gérer des problèmes psychologiques en plus de problèmes administratifs. On se fait injurier tous les jours. Et encore, quand on se fait pas menacer !! Nous sommes de moins en moins nombreux et regardez : nous accueillons tous les jours de plus en plus de monde !! Sans compter que parfois, on ne peut pas accéder à leur demande ou même comprendre leurs besoins parce qu'ils ne parlent pas français. On a vraiment la sensation d'être démunis !!

Gestionnaire Conseil : J'entends bien la situation dans laquelle vous vous trouvez. Mais vous ne pensez pas que cela est simplement temporaire ?

M. CADRAN Ça se voit que vous restez tout le temps derrière votre bureau ! Et encore !! Vous avez la chance d'en avoir un ! DE BUREAU !! Nous, on n'en a même pas un chacun. La confidentialité !!! Quel beau concept !! Ici, on connait pas ! Recevoir une personne qui nécessite qu'on l'écoute et qu'on l'accompagne est tout bonnement illusoire dans la configuration actuelle des locaux.

En plus, ça entraine des tensions entre nous parce que certains sont individualistes et ne font aucun effort d'entraide. Le boulot devient tellement dur, que les gens viennent travailler et repartent sans parfois même adresser la parole à leurs collègues !!
Vous vous rendez compte !!!!

Gestionnaire Conseil : Je ne pensais pas que c'était à ce point là. Que proposeriez vous pour améliorer la situation ? M. PONTIER et moi-même sommes prêts à prendre les mesures qui s'imposent. Nous soutenons notre personnel. Nous voulons que vous puissiez exercer en toute quiétude et sérénité.

M. CADRAN : À vous de réflechir. Mais je pense que nous ne sommes, de toute façon, pas assez nombreux en tant qu'éduc spé. Il faudrait recruter de toute urgence et prévoir d'autres améliorations.

Gestionnaire Conseil : Très bien M. CADRAN. Je vais en référer à M. PONTIER et nous allons réfléchir aux solutions à mettre en oeuvre. Je vous remercie d'être venu et je vous tiens au courant.

Base Nationale des sujets d'examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 5 – SOLUTIONS D'AMÉLIORATION RETENUES

Devis de la société FORMADULT'

FORMADULT'
12 rue Kléber
97220 La TRINITE



À l'attention du C.H.R.S. Le Phoenix
60 place Anse Bellune
Quartier Beauséjour
97220 La TRINITE

DEVIS GRATUIT N°154447
Valable jusqu'au 02/08/2015

Date : 02/06/2015
Code : C.H.R.S. 06/15

Description	Quantité	Prix unitaire	Montant
Formation « Accueil et gestion du stress en situations difficiles » : • 7 heures par jour • 1 formateur-psychologue • Public : 7 éducateurs spécialisés	2 jours	2300,00 €	4600,00 €
Informations complémentaires : **prestation prévue et payable en septembre 2015**		MONTANT H.T :	4600,00 €

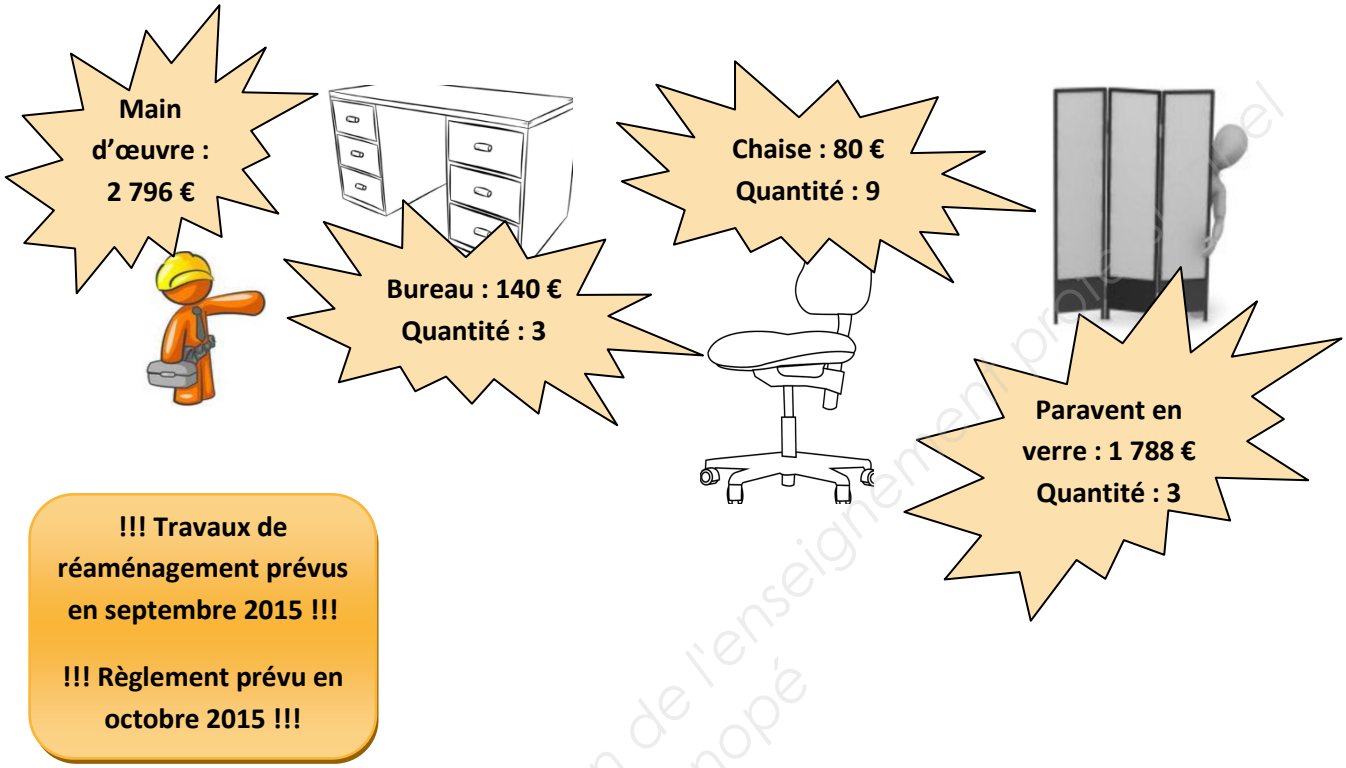
Éléments relatifs au recrutement du nouvel éducateur spécialisé



Remarque : par simplification, on considèrera que les salaires et les cotisations sociales sont versées à la fin de chaque mois.

Base Nationale des sujets d'Examen de l'enseignement professionnel Réseau Canopé

Informations de prix HT pour le réaménagement des locaux :



Éléments de financement du projet

Allo, c'est M. PONTIER à l'appareil.
Je vous informe que j'ai obtenu pour ce projet un prêt sans intérêts de **12 000 €.**

Les fonds seront débloqués en juillet 2015. Le remboursement s'effectuera sur 3 ans à partir du 1er janvier 2016 par semestrialités constantes.

À noter : La mairie souhaite nous aider à financer ce projet en nous octroyant une subvention semestrielle de 16 000 € reconduite chaque semestre pendant 3 ans.

Le premier versement interviendra en juillet 2015.

M. PONTIER

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 6 - EXTRAIT DE BUDGET PRÉVISIONNEL DU PROJET (À RENDRE AVEC LA COPIE)

Libellé	2015	2016		2017
	2ème semestre	1er semestre	2ème semestre	1er semestre
TRÉSORERIE DE DÉBUT DE PÉRIODE	0			
ENCAISSEMENTS :				
TOTAL				
DECAISSEMENTS :				
TOTAL				
TRÉSORERIE DE FIN DE PÉRIODE				

Base nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

ANNEXE 7 - COTISATIONS SALARIALES AU 1er JANVIER 2015

Cotisations salariales au 1er janvier 2015	Taux %
C.S.G. Non déductible (base : 98,25% du salaire brut)	2,40 %
C.S.G. déductible (base : 98,25% du salaire brut)	5,10 %
C.R.D.S. Non déductible (base : 98,25% du salaire brut)	0,50 %
Sécurité Sociale (hors C.S.G. / C.R.D.S.) (base : salaire brut)	7,85 %
Assurance chomage (base : salaire brut)	2,40 %
Retraite complémentaire (base : salaire brut)	3,90 %

Source : Service.Public.fr au 1er janvier 2015

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV© avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV©, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV© se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.