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 2017

_____

Durée : 3 heures 30
Coefficient : 4

_____

Matériel autorisé :
- toutes les calculatrices de poches 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 conformément à la circulaire n° 99-186 du 16/11/1999.

Tout autre matériel est interdit.

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

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

GENERALE DES SERVICES

"Du Temps pour Vivre ..."

56 rue des vallons
39100 Dole

☏ : 03 81 52 51 44
✉ : dole@generaledesservices.com
💻 : www.GDS.com

Générale des Services est une entreprise spécialisée dans les services aux familles et personnes âgées ou handicapées (ménage, repassage, aide pour le maintien des personnes âgées à domicile, transport, téléassistance, etc.). Elle bénéficie de l'agrément qualité préfectoral.

Située à Dole, elle a été créée en 2012. Elle est reconnue pour la qualité de ses prestations. C'est une société à responsabilité limitée de 14 salariés répartis ainsi : M. Miege le gérant, vous, en tant que gestionnaire conseil, 7 AVS (auxiliaires de vie sociale), 4 aides ménagères et 1 personne polyvalente.

Le secteur de l'aide à domicile est en plein essor. Aussi, M. Miege, réfléchit à l'opportunité d'ouvrir une nouvelle agence sur le secteur de Beaune, ville située à 60 km de Dole et qui présente les mêmes caractéristiques démographiques, économiques et sociales que celle-ci.

M. Miege vous charge de plusieurs dossiers relatifs à l'étude de cette future implantation dont il vous a fait part.

Barème indicatif

DOSSIER 1 - ANALYSE DE L'AGENCE EXISTANTE.....30 points
DOSSIER 2 - RÉSULTATS PREVISIONNELS DE LA NOUVELLE AGENCE.....20 points
DOSSIER 3 - RECRUTEMENT .....30 points

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

Annexe 1 – Documents de synthèse de l'entreprise Générale des services (pages 5 et 6)
Annexe 2 – Données moyennes du secteur de l'aide à domicile pour les communes de Dole et de Beaune (page 7)
Annexe 3 – Mémo de M. Miege sur les notions de profitabilité, de taux de charges et de taux d'endettement total (page 7)
Annexe 4 – Éléments prévisionnels pour la future agence (page 8)
Annexe 5 – Extrait de la fiche de poste d'AVS (page 9)
Annexe 6 – Le métier d'AVS (page 10)
Annexe 7 – Informations sur les postes à pourvoir (page 11)

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

DOSSIER 1 – ANALYSE DE L'AGENCE EXISTANTE

M. Miege souhaite au préalable réaliser une analyse de l'agence déjà existante à Dole. Il voudrait connaître précisément sa situation et ne pas mettre en péril sa pérennité, dans l'éventualité de la création de la nouvelle agence.

À partir des annexes 1, 2 et 3

1.1. Déterminez l'évolution annuelle en pourcentage (arrondi à une décimale) du chiffre d'affaires puis du résultat. Présentez vos calculs et vos résultats dans un tableau.

1.2. Calculez la profitabilité et le taux de charges de personnel pour chacune des 3 années (arrondis à une décimale). Présentez vos calculs et vos résultats dans un tableau.

1.3. Calculez le taux d'endettement total de l'agence au 31/12/2016 (arrondi à une décimale).

1.4. Dans une note de synthèse structurée adressée à M. Miege, analysez la situation de l'agence existante puis comparez les données avec celles de Dole et de Beaune en termes d'opportunité de marché. Concluez sur l'opportunité de création de la nouvelle agence.

DOSSIER 2 – RÉSULTATS PRÉVISIONNELS DE LA NOUVELLE AGENCE

Très satisfait de votre travail et de vos conclusions, M. Miege se projette plus précisément dans l'implantation de la nouvelle agence sur le secteur de Beaune.

Il souhaite désormais avoir des éléments prévisionnels lui permettant d'affiner encore davantage le projet qu'il souhaiterait si possible voir aboutir pour le 1er juillet 2017.

Il vous communique divers éléments pour vous permettre d'évaluer la faisabilité du projet en annexe 4.

À partir des annexes 3 et 4

2.1. Réalisez le compte de résultat différentiel (ou par variabilité) pour le 1er semestre d'exploitation (du 1er juillet au 31 décembre 2017).

2.2. Déterminez le seuil de rentabilité en valeur ainsi que le point mort.

2.3. Calculez la profitabilité prévisionnelle du projet.

2.4. Commentez vos résultats et proposez une conclusion sur l'intérêt financier du projet d'ouverture de la future agence sur Beaune.

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

DOSSIER 3 – RECRUTEMENT

Grace à vos conclusions, M. Miege est convaincu de l'opportunité de l'ouverture de la nouvelle agence. Il a déjà trouvé un local à louer sur la commune de Beaune qui serait prêt à accueillir l'agence pour un début d'activité au 1er juillet 2017.

M. Miege conserverait la gérance de l'agence actuelle et gèrerait parallèlement la nouvelle. Comme gestionnaire conseil vous serez détaché sur la seconde agence pour assurer sa gestion au quotidien.

L'agence ne saurait exister sans un personnel de qualité. M. Miege vous charge donc de procéder au recrutement de personnes aux qualifications pertinentes pour les services que l'agence propose. M. Miege vous demande donc d'organiser le recrutement de 4 AVS (auxiliaire de vie sociale). Il s'interroge sur les démarches à mener et vous soumet sa réflexion.

3.1. Présentez schématiquement les étapes du recrutement que vous comptez mettre en place.

3.2. Présentez le type de contrat de travail pertinent à proposer dans le cadre de ce recrutement. Justifiez votre réponse.

À partir des annexes 5, 6 et 7

3.3. Réalisez le profil de poste qui va vous aider à procéder au recrutement.

3.4. Rédigez l'annonce d'embauche liée au recrutement des AVS.

3.5. Proposez deux types de moyens de diffusion de l'annonce pertinents en les justifiant.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 1 – DOCUMENTS DE SYNTHÈSE DE L'ENTREPRISE GÉNÉRALE DES SERVICES

BILAN AU 31/12/2016 (en euros)

ACTIF	Montants nets	**PASSIF**	Montants
ACTIF IMMOBILISÉ		**CAPITAUX PROPRES**	
Constructions	92 000	Capital	50 000
Matériels de bureau	3 000	Réserves	31 000
Matériels de transport	15 000	Résultat de l'exercice	18 000
Total AI	**110 000**	**Total CP**	**99 000**
ACTIF CIRCULANT		**DETTES**	
Stocks de fournitures	1 000	Emprunt	20 000
Créances clients	0	Dettes fournisseurs	4 000
Disponibilités	15 000	Dettes autres partenaires	3 000
Total AC	**16 000**	**Total D**	**27 000**
TOTAL GÉNÉRAL	**126 000**	**TOTAL GÉNÉRAL**	**126 000**

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

COMPTE DE RÉSULTAT AU 31/12 (en euros)

CHARGES	2014	2015	2016	PRODUITS	2014	2015	2016
Charges d'exploitation				**Produits d'exploitation**			
Autres achats et charges externes(*)	37 800	33 000	35 000	Prestations de services	408 000	476 000	504 000
Impôts et taxes	3 800	1 400	2 000				
Salaires et traitements	232 000	274 000	308 000				
Charges sociales	102 000	120 000	136 000				
Dotations aux amortissements	7 500	5 000	6 000				
Total 1	**383 100**	**433 400**	**487 000**	**Total 1**	**408 000**	**476 000**	**504 000**
Charges financières				**Produits financiers**			
Intérêts des emprunts	900	600	1 000	Revenus des placements	8 000	0	2 000
Total 2	**900**	**600**	**1 000**	**Total 2**	**8 000**	**0**	**2 000**
Charges exceptionnelles				**Produits exceptionnels**			
Total 3	**0**	**0**	**0**	**Total 3**	**0**	**0**	**0**
Total 1+2+3	**384 000**	**434 000**	**488 000**	**Total 1+2+3**	**416 000**	**476 000**	**506 000**
Bénéfice	32 000	42 000	18 000	Perte			
Total général	**416 000**	**476 000**	**506 000**	**Total général**	**416 000**	**476 000**	**506 000**

(*) : Loyers, assurances, électricité….

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 2 – DONNÉES MOYENNES DU SECTEUR DE L'AIDE À DOMICILE POUR LES COMMUNES DE DOLE ET DE BEAUNE

	Croissance du chiffre d'affaires en 2016 par rapport à 2015	Profitabilité 2016	Taux de charges de personnel 2016	Croissance prévisionnelle du chiffre d'affaires pour 2017
Dole	4,3%	6,5%	82%	1,3%
Beaune	13,6%	NC*	NC*	18,2%

**NC : non communiqué*

ANNEXE 3 – MÉMO DE M. MIEGE SUR LES NOTIONS DE PROFITABILITÉ, DE TAUX DE CHARGES ET DE TAUX D'ENDETTEMENT TOTAL

Pour info :

La profitabilité est le rapport exprimé en pourcentage entre le résultat et le chiffre d'affaires

Le taux de charges est le rapport exprimé en pourcentage entre une charge et le chiffre d'affaires

Le taux d'endettement total est le rapport exprimé en pourcentage entre le total des dettes et le total du passif du bilan.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 4 – ÉLÉMENTS PRÉVISIONNELS POUR LA FUTURE AGENCE

Éléments	Montants	Informations complémentaires
Produits		
Prestations de services	16 000 € HT / mois	
Charges		
Autres achats et charges externes	2 600 € HT/ mois	• 40% fixe, 60% variable
Charges de personnel	9 200 € / mois	• 100% fixe
Charges d'intérêts	6 000 € / an	
Loyers	1 000 € / mois	

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 5 – EXTRAIT DE LA FICHE DE POSTE D'AVS

FICHE DE POSTE DE L'AVS

L'auxiliaire de vie sociale permet le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées. Il veille à leur bien-être et les aide dans les actes de la vie quotidienne. Il travaille en autonomie.

NATURE DU TRAVAIL

Aide au quotidien

Préparer les repas, faire le ménage ou s'occuper de démarches administratives... autant d''activités élémentaires qui paraissent impossibles à réaliser pour une personne handicapée, malade ou dépendante. L'auxiliaire de vie assiste, à leur domicile, ces personnes en difficulté dans leur vie quotidienne. Selon leur degré de dépendance, il peut aussi être amené à faire leur toilette, à les habiller et à les alimenter.

Soutien moral et social

Réconforter la personne, la distraire, l'accompagner lors de sorties mais également l'aider à prendre soin de son apparence (coiffure, maquillage, choix des vêtements...). Tout est mis en œuvre pour stimuler la personne et lui assurer une vie sociale et relationnelle. L'auxiliaire de vie sociale veille au maintien ou au retour à l'autonomie de la personne et évite son isolement.

Observation et prévention

L'auxiliaire de vie sociale repère les capacités et les difficultés de la personne, ses besoins et ses attentes. Il met en œuvre un accompagnement adapté à sa situation, soit en l'aidant, soit en se substituant à la personne lorsque celle-ci est manifestement dans l'incapacité d'agir seule. Par ailleurs, l'auxiliaire de vie sociale participe à la prévention de la maltraitance sur ces personnes vulnérables.

COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

Ordonné et méticuleux

Ce métier suppose une bonne condition physique. L'auxiliaire de vie sociale peut, en effet, être amené à soulever des personnes invalides. Autre impératif : ne pas être rebuté par les tâches ménagères. Une hygiène rigoureuse et le goût du rangement sont indispensables, sans oublier la préparation de repas attrayants et diététiques.

Dynamique et à l'écoute

Partageant le quotidien de personnes malades ou handicapées, l'auxiliaire de vie sociale fait preuve d'une grande écoute et de beaucoup de dynamisme pour accompagner ces personnes. Ce métier de contact est le plus souvent choisi par intérêt pour les aspects humains et sociaux. Respect, tolérance, tact et discrétion sont de mise.

Attentif et réactif

Autonome dans son travail, l'auxiliaire de vie sociale fait preuve d'une grande attention et d'une certaine capacité d'initiative face à des situations imprévues. Il favorise le lien avec l'entourage ou le personnel soignant qui intervient auprès de la personne âgée ou handicapée.

(…)

Base Nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 6 – LE MÉTIER D'AVS



ACCÈS AU MÉTIER

La tendance est à la professionnalisation, même s'il est encore possible d'aborder ce métier sans diplôme. En effet, en théorie, aucune qualification n'est requise mais en pratique les candidats sont de plus en plus diplômés.

Le DEAVS (diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale) ouvert à tous les candidats âgés de 18 ans au minimum, devient la référence.

La MC (mention complémentaire) aide à domicile, accessible après un CAP, permet d'être titulaire de droit du DEAVS.

Les titulaires de certains diplômes de niveau CAP du secteur sanitaire et social bénéficient d'allégements de la formation au DEAVS.

Après la 3ème :

- CAP assistant technique en milieux familial et collectif,
- CAP petite enfance,
- CAPA services en milieu rural,
- MC aide à domicile,
- Diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS),
- Titre professionnel d'assistant de vie aux familles.

Niveau bac :

- Bac pro services aux personnes et aux territoires,
- Bac pro accompagnement, soins et services à la personne.

ÉVOLUTIONS DE CARRIÈRE :

Avec de l'expérience et une formation complémentaire comme la MC aide à domicile, l'AVS peut devenir technicien d'intervention sociale et familiale (TISF, métier à domicile avec des responsabilités plus importantes), aide médico-psychologique, aide soignant.

Source : www.onisep.fr



Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

ANNEXE 7 – INFORMATIONS SUR LES POSTES À POURVOIR

Pensez à intégrer ces informations, s'il vous plait !!

- Vous indiquerez dans l'annonce le type de contrat que vous préconisez avec en plus une période d'essai de 2 mois.
- Une voiture est indispensable.
- Je pense qu'il faut privilégier l'aspect relationnel que la formation du bac pro ASSP met bien en avant.
- Le diplôme DEAVS est nécessaire à demander !
- Je souhaiterais (mais sans obligation) une expérience d'au moins 1 an dans le service à la personne.
- Un salaire de 1 500€ brut / mois + remboursement des frais de transport sera proposé.



Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

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.