

BTS PROTHÉSISTE DENTAIRE

ÉPREUVE E3

CONNAISSANCE DU MILIEU PROFESSIONNEL

SESSION 2024

Durée : 3 heures
Coefficient : 3

DOCUMENTS ET MATÉRIELS AUTORISÉS

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue », est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.
Aucun document autorisé.

Document à rendre avec la copie :

- Annexe A : p. 10

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 10 pages, numérotées de 1/10 à 10/10.

SOMMAIRE

Le sujet se présente sous la forme de 3 dossiers indépendants.

Page de garde	p. 1
Sommaire	p. 2
Contexte professionnel	p. 3
DOSSIER 1 : Évolution vers la RSE (4,5 points)	p. 4
DOSSIER 2 : Évolution de la clientèle et adaptation de l'effectif de l'entreprise (7,5 points)	p. 4
DOSSIER 3 : Évolution des investissements (8 points).....	p. 5

Le sujet comporte les annexes suivantes :

DOSSIER 1

Annexe 1 : RSE	p. 6
Annexe 2 : Méthode du SONCAS.....	p. 6

DOSSIER 2

Annexe 3 : Grille des salaires en vigueur.....	p. 7
Annexe 4 : Extrait de la convention collective nationale des prothésistes dentaires	p. 8

DOSSIER 3

Annexe 5 : Plan d'amortissement d'une imprimante 3D pour orthèses	p. 9
Annexe 6 : Informations sur le projet d'investissement	p. 9

Document à rendre avec la copie :

Annexe A : Tableau de résultat différentiel pour 2024	p. 10
--	-------

Il vous est demandé d'apporter un soin particulier à la présentation de votre copie.

Toute information calculée doit être justifiée.

Les calculs seront arrondis à deux chiffres après la virgule.

CONTEXTE PROFESSIONNEL

René ADAM a créé le laboratoire PRODENTAL en juillet 1978. Son fils, Ludovic ADAM, prothésiste dentaire hautement qualifié, a repris le laboratoire en 2015. Le laboratoire se situe 22, avenue de la République à Bordeaux. Son effectif est de 30 salariés dont 18 femmes. Le laboratoire est organisé en trois secteurs :

- prothèse amovible traditionnelle,
- prothèse fixée traditionnelle,
- CAO/FAO.

Chaque secteur est sous la responsabilité d'un prothésiste dentaire, technicien supérieur.

Le laboratoire propose des prothèses haut de gamme mais pas d'orthèse. Pour la réalisation de ses prothèses, le laboratoire a investi depuis quelques années dans la CAO/FAO et la réception d'empreintes numériques. Les livraisons sont effectuées en véhicule électrique et les déchets sont soigneusement triés. Le laboratoire s'efforce également de travailler avec des fournisseurs favorisant le « made in France ».

Le laboratoire a une réputation de travail soigné et réalisé dans le respect des délais. Par ailleurs, le fait qu'il s'agisse d'un laboratoire familial rend les relations entre les salariés plus conviviales.

Consciente que le dialogue social est important, la direction est très attentive au bien-être de ses équipes. À cet effet, Ludovic ADAM a équipé l'ensemble des postes de travail de matériels et mobiliers ergonomiques. Convaincu de l'importance de l'inclusion, il a recruté deux salariés en situation de handicap.

Le directeur envisage plusieurs pistes d'évolution pour continuer à développer son laboratoire.

DOSSIER 1 : ÉVOLUTION VERS LA RSE

Ludovic ADAM a mis en place des actions sociales et environnementales dans son laboratoire dans le cadre de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

À l'aide de l'Annexe 1 :

- 1.1. Expliciter les trois dimensions, sociales, environnementales et économiques que recouvre la notion de RSE.
- 1.2. Identifier les actions menées par le laboratoire en matière sociale, en matière économique et en matière environnementale.
- 1.3. Proposer à Ludovic ADAM des actions complémentaires concrètes à mettre en place au sein de son laboratoire pour chaque dimension de la RSE.
- 1.4. Présenter les avantages et les inconvénients de la mise en place de la RSE pour le laboratoire.

DOSSIER 2 : ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE ET ADAPTATION DE L'EFFECTIF DE L'ENTREPRISE

Partie A : Évolution de la clientèle

Le Laboratoire PRODENTAL constate une diminution du nombre de ses clients. Ludovic ADAM souhaite mener une campagne de communication pour attirer de nouveaux praticiens dentistes et pour fidéliser ses clients actuels. Pour continuer à se développer, le laboratoire souhaite mieux identifier les besoins et les attentes de ses clients pour ensuite élaborer des supports de communication commerciale.

À l'aide de l'Annexe 2 :

Le laboratoire souhaite adresser aux chirurgiens-dentistes déjà clients un questionnaire de satisfaction.

- 2.1. Établir une liste d'au moins cinq critères sur lesquels le laboratoire pourrait évaluer la satisfaction des clients.

Une typologie de clientèle a été élaborée par Ludovic ADAM. Il a utilisé la méthode SONCAS. Il constate qu'une majorité de ses clients est attirée par l'innovation.

- 2.2. Préciser les caractéristiques de ce type de client à partir de la typologie SONCAS.
- 2.3. Proposer trois arguments pouvant être utilisés par le laboratoire pour attirer ce type de client.

Partie B : Recrutement d'un salarié

Pour répondre aux attentes des praticiens équipés en numérique, le laboratoire envisage de recruter un prothésiste dentaire titulaire du BTS (PHQ1) et maîtrisant la CAO/CFAO.

À l'aide des Annexes 3 et 4 :

- 2.4. Indiquer l'intérêt d'établir une fiche de poste.
- 2.5. Présenter des moyens pour communiquer sur le recrutement.
- 2.6. Estimer le coût total mensuel de ce nouveau salarié pour l'employeur.
- 2.7. Identifier les obligations des deux parties, salarié et employeur, en cas de rupture du contrat de travail pendant la période d'essai.
- 2.8. Indiquer à Ludovic ADAM ce qu'il peut mettre en place pour faciliter l'intégration de la personne recrutée.

DOSSIER 3 : ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS

Ludovic ADAM se demande s'il serait pertinent d'ajouter la réalisation d'orthèses dans les services proposés par son laboratoire pour se diversifier. Il est donc nécessaire d'investir dans une imprimante 3D permettant la réalisation de gouttières d'alignement.

À l'aide des Annexes 5, 6 et A :

- 3.1. Préciser l'intérêt pour le laboratoire d'amortir ses immobilisations.
- 3.2. Justifier par le calcul les montants :
 - de la Valeur Nette Comptable (VNC),
 - de l'annuité d'amortissement 2024,
 - de l'annuité d'amortissement 2025.
- 3.3. Indiquer si le montant de l'amortissement doit être pris en compte dans les charges variables ou dans les charges fixes. Justifier la réponse.
- 3.4. Compléter l'**Annexe A (à rendre avec la copie)** qui correspond au compte de résultat différentiel pour 2024.
- 3.5. Calculer les seuils de rentabilité en chiffre d'affaires et en quantité.
- 3.6. Indiquer l'intérêt de calculer le seuil de rentabilité.
- 3.7. Conclure sur la pertinence de cet investissement.

Annexe 1 : RSE

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) également appelée responsabilité sociale des entreprises est définie par la commission européenne comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes.

Source : <https://www.economie.gouv.fr>

Le développement durable est « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ». En 1992, le Sommet de la Terre à Rio, tenu sous l'égide des Nations Unies, officialise la notion de développement durable et celle des trois piliers (économie/écologie/social) : un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.

Source : INSEE

En d'autres termes, la RSE c'est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. Cela inclut un pilier économique consistant pour une entreprise à soutenir l'économie locale, en investissant dans sa région, en travaillant à entretenir des relations saines avec ses fournisseurs, notamment, en menant une politique d'achat responsable.

Annexe 2 : Méthode du SONCAS

La « **méthode SONCAS** » (encore appelée « système SONCAS ») est une méthode d'approche commerciale qui tire son nom de l'acronyme formé à partir des sept mots supposés représenter les motivations d'achat d'un acheteur potentiel sur lesquelles tout vendeur va devoir s'appuyer en adaptant son discours pour provoquer l'achat.

Sécurité : La sécurité est un besoin fondamental des humains, se situant juste derrière les besoins physiologiques, comme l'indique la Pyramide de Maslow.

Orgueil : L'orgueil, que l'on peut rapprocher de l'estime de soi, est également un élément présent dans la Pyramide des besoins de Maslow. Il s'agit du besoin d'être reconnu en tant que personne, ou encore du besoin de rayonner dans la société.

Nouveauté : La nouveauté constitue un argument commercial majeur. Quasiment tout prospect ou client y est sensible lors de l'achat d'un bien ou service.

Confort : La notion de confort englobe à la fois le confort physiologique, physique, et psychologique.

Argent : L'argent est un facteur de décision constant, présent dans chaque acte d'achat. Il pourra occuper une place plus ou moins importante aux yeux de l'acheteur, face aux autres critères énoncés.

Sympathie : La sympathie, bien qu'étant une motivation secondaire, a un rôle important à jouer. Il s'agit d'un élément pouvant faire basculer le prospect vers l'achat, par l'apport de bienveillance et de chaleur humaine.

Source : Wikipédia

Annexe 3 : Grille des salaires en vigueur

Catégories professionnelles	Échelons	Salaires bruts
Employé en prothèse dentaire		1 743 €
Auxiliaire en prothèse dentaire		1 751 €
Technicien qualifié en prothèse dentaire	TQ1	1 841 €
	TQ2	2 006 €
	TQ3	2 116 €
Prothésiste dentaire hautement qualifié	PHQ1	2 193 €
	PHQ2	2 389 €
Responsable de secteur		2 571 €
Chef de laboratoire		3 080 €

Remarque :

Cotisations patronales = 42 % du salaire brut.

Annexe 4 : Extrait de la convention collective nationale des prothésistes dentaires

Article 15

En vigueur étendu.

La durée de la période d'essai est fixée à 2 mois :

- 3 mois pour les agents de maîtrise,
- 4 mois pour les cadres.

En cas d'embauche dans l'entreprise à l'issue du stage intégré à un cursus pédagogique réalisé lors de la dernière année d'études, la durée de ce stage est déduite de la période d'essai, sans que cela ait pour effet de réduire cette dernière de plus de la moitié.

La période d'essai n'est pas renouvelable.

L'employeur doit faire passer la visite médicale d'embauche au plus tard avant l'expiration de la période d'essai. Pendant la période d'essai, le salarié sera rémunéré au minimum sur les bases du taux de la catégorie pour laquelle il a été engagé.

À l'expiration de la période d'essai, l'engagement du salarié est confirmé obligatoirement par écrit en précisant sa qualification professionnelle, son salaire de base, la durée du travail et, le cas échéant, les autres éléments de la rémunération.

En outre, un exemplaire de la présente convention collective nationale est tenu à la disposition du personnel pour consultation. Un avis est affiché à ce sujet.

Lorsqu'il est mis fin, par l'employeur, au contrat en cours ou au terme de la période d'essai définie aux articles L. 1221-19 à L. 1221-24 du code du travail, le délai de prévenance ne peut être inférieur à :

- 24 heures en deçà de 8 jours de présence ;
- 48 heures entre 8 jours et 1 mois de présence ;
- 2 semaines après 1 mois de présence ;
- 1 mois après 3 mois de présence.

Lorsqu'il est mis fin, par le salarié, à la période d'essai, le délai de prévenance est de 48 heures. Ce délai est ramené à 24 heures si la durée de présence du salarié dans l'entreprise est inférieure à 8 jours.

Source : d'après <https://legifrance.gouv.fr>

Annexe 5 : Plan d'amortissement d'une imprimante 3D pour orthèses

Immobilisation	: Imprimante 3D			
Coût d'acquisition	: 6 000 €			
Date de mise en service	: 1 ^{er} juillet 2024			
Durée d'amortissement	: 5 ans			
Mode d'amortissement	: Linéaire			
Année	Valeur d'origine	Amortissement	Cumul amortissement	VNC fin
2024	6 000	600	600	5 400
2025	6 000	1 200	1 800	4 200
2026	6 000	1 200	3 000	3 000
2027	6 000	1 200	4 200	1 800
2028	6 000	1 200	5 400	600
2029	6 000	600	6 000	0

Annexe 6 : Informations sur le projet d'investissement

- Nombre annuel estimé d'orthèses : 600
- Prix moyen de vente : 75 €
- Achats de matières et fournitures : 6 000 €
- Main-d'œuvre fixe : 21 600 €
- Amortissement des matériels : 1 200 €
- Charges variables de distribution : 2 000 €

ANNEXE À RENDRE AVEC LA COPIE

Annexe A : Tableau de résultat différentiel pour 2024

	Calculs	Montant	%
Chiffre d'affaires			100
Charges variables :			
-			
-			
Total CV			
Marge sur coût variable			
Charges fixes :			
-			
-			
Total des CF			
Résultat			

