**BTS GPME – BLOC DE COMPÉTENCES 2 : PARTICIPER À LA GESTION DES RISQUES DE LA PME**

**Mini-projet SAS Mont.Amb. : risques liés aux données**

**Activité 2.5 Participation à la gestion des risques non financiers**

|  |  |
| --- | --- |
| Tâches | T.2.5.2 Gestion des risques liés à la protection des personnes |
| Compétence | Gérer le risque identifié dans la PME |
| Savoirs  | S.2.5.3.3 La protection des données |

|  |  |
| --- | --- |
| Raison sociale | SAS Mont.Amb. |
| Adresse | 15 route de la Bardelle, ZA Méré78XXX |
| Téléphone | 01 34 XX XX XX  |
| Courriel | mont-amb@wanadoo.fr |
| Immatriculation RCS | B 327 859 773 |
| Forme juridique | Société par actions simplifiées |
| Effectif | 44 |
| Domaine d’activité | Ambulances (8690A) |

La société Mont.Amb. fut créée en 1969 par monsieur et madame B. A l’origine l’entreprise était située à Orgerus sous la forme d’entreprise individuelle. Au fil des années la structure de l’entreprise a évolué pour finalement devenir une société par actions simplifiées en 2005 dans le but d’ajouter Muriel V.B., la fille des propriétaires, aux associés. Ce changement de statut a été opéré dans le même temps qu’un déménagement dans les locaux actuels de l’entreprise, un bâtiment de 600 mètres carrés situé à Méré.

L’entreprise Mont.Amb. est un prestataire de service, elle évolue sur le marché des transports sanitaires. Ce marché correspond aux transports de patients sur prescription médicale ou bien à la demande d’établissements publics ou d’entreprises privées (cliniques, hôpitaux ...).. Les missions confiées aux ambulanciers ne sont pas toutes de même nature. En effet il peut d’agir d’urgences pour hospitalisation ou consultation médicale, de sorties hospitalières, de transfert inter-hospitalier ou bien encore d’assistance médicale lors d’évènements sportifs ou culturels.

**Clients et patients**

Mont.Amb. réalise en moyenne 120 transports sanitaires par jour .

L’entreprise peut répondre à des demandes privées pour assurer les transports vers les EPADH, les unités de soin dans le cadre de l’hôpital de jour (dialyse, chimiothérapie …) ou être mandatée par le SAMU : c’est le cas des urgences de nuit qui sont régulées par les Services d’Aides Médicales Urgentes qui renvoient au médecin de garde, rémunéré par les DDASS[[1]](#footnote-1), et présent dans les locaux de l’entreprise.

Pour assurer ces transports, Mont.Amb. dispose d’un parc de 11 ambulances et 10 VSL[[2]](#footnote-2).

Les ambulanciers transportent les patients-particuliers, mais les clients de l’entreprise ne sont pas systématiquement les patients - c’est le cas par exemple, lorsqu’il s’agit du transport d’un enfant demandé par un parent ou du transport d’une personne âgée demandé par un EPHAD -

Le client est libre de choisir le transporteur, c’est pour cela qu’il est essentiel pour Mont.Amb. de proposer un service exemplaire afin de conserver une bonne réputation dans l’objectif d’attirer plus de patients.

**Certification**

L’entreprise Mont.Amb. s’est ainsi engagée dans un management de la qualité, reconnu par l’obtention de la norme ISO 9001 v2008, garantissant l’amélioration en continue de ses processus et de la satisfaction clients.

**Structure organisationnelle de Mont.Amb.**

SMUR (Médecin de garde)

CCA : certificat de capacité d’ambulancier

 DEA : diplôme d’Etat d’ambulancier

Les régulateurs sont présents au standard (permanence téléphonique 24h/24). Ils s’occupent quotidiennement du planning des rendez-vous et du planning des véhicules en intervention. Grâce à un système de géolocalisation, ils connaissent la position de chaque véhicule et peuvent envoyer directement une nouvelle mission aux ambulanciers dans le cas des interventions d’urgence par exemple.

Les tâches administratives concernent la facturation – assurée par télétransmission avec la Sécurité Sociale –, la comptabilité et la gestion du personnel.

Les ambulanciers, outre leurs missions de transport, doivent nettoyer l’intérieur des véhicules et vérifier l’état des matériels (gestion technique).

**Environnement numérique**

Mont.Amb. possède un parc informatique de six ordinateurs et d’imprimantes reliés en réseau local et connectés à internet. Les salariés utilisent également des scanners, FAX, téléphones fixes, téléphones portables pour les véhicules de transport. L’entreprise est également équipée d’un serveur qui stocke les données des salariés, des fournisseurs ainsi que celles des clients/patients.

Un standard téléphonique tenu par les membres de la régulation reçoit les appels des clients ainsi que des équipes d’ambulanciers. Un téléphone potable est attribué à chacune des ambulances, lorsqu’une nouvelle mission est attribuée à une équipe celle-ci reçoit directement la notification avec tout le détail sur le téléphone portable.

Dans le cadre de la réalisation des diverses missions liées à l’activité de l’entreprise, plusieurs logiciels sont utilisés :

* Outlook
* Pack Office de Microsoft (Word, Excel…)
* LOMACO – SATIS (gestion sociale)
* LOMACO - ISIS (facturation/régulation - logiciel métier)

Lors de la première partie de votre stage, l’évaluation globale des risques et de la qualité vous a permis d’identifier et de valider avec votre tuteur un risque à traiter.

En effet, Mont. Amb. évolue dans un environnement législatif très rigoureux, que ce soit en termes environnementaux (gestion des déchets), en termes financiers (tarifs réglementés par la Caisse Nationale d’Assurance Maladie), de diplômes (dans les ambulances, le personnel doit avoir le diplôme d’ambulancier) … auxquels s’ajoute récemment le respect de la nouvelle réglementation sur la protection des données personnelles.

Vous devez pour mener ce mini-projet mobiliser les 3 compétences acquises dans les contextes étudiés cette année pour mener à bien votre projet :

* Conduire une veille
* Identifier, évaluer les risques de l’entreprise et proposer des actions correctrices
* Participer à la mise en place d’un travail en mode « projet »
1. DDASS : Direction Départementale de l’Action Sanitaire et Sociale [↑](#footnote-ref-1)
2. VSL : Véhicule sanitaire léger [↑](#footnote-ref-2)