

**INDICATIONS DE CORRECTION - GRENIER PROPRETÉ**

Proposition de barème sur 120 points

<b>Questions à traiter – travaux demandés</b>	<b>Barème</b>
<b>PARTIE 1</b>	<b>90 points</b>
<b>Dossier 1 – L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL</b>	<b>30 points</b>
1.1 Identifier les situations de travail à risque rencontrées par les agents de nettoyage.	5 points
1.2 Présenter les conséquences possibles sur la santé des salariés et pour l'entreprise.	9 points
1.3 Proposer des mesures pour améliorer les conditions de travail des agents de GRENIER PROPRETÉ. Justifier la réponse.	10 points
1.4 Suggérer et justifier quatre indicateurs permettant d'évaluer l'efficacité des mesures d'amélioration des conditions de travail.	6 points
<b>Dossier 2 – LA GESTION DES UNITÉS DE NETTOYAGE</b>	<b>30 points</b>
2.1 Décrire le comportement d'Yvan LEGOLF avec les agents de son unité.	8 points
2.2 Caractériser le style de leadership d'Yvan LEGOLF. Justifier la réponse.	8 points
2.3 Repérer les situations de communication entre LEGOLF et son équipe et apprécier l'efficacité de chacune d'entre elles.	8 points
2.4 Proposer des solutions pour améliorer la communication entre les superviseurs et leurs agents.	6 points
<b>Dossier 3 – LE REMPLACEMENT D'UN SALARIÉ</b>	<b>30 points</b>
3.1 Justifier le choix du recrutement en interne pour le remplacement de Jocelyne CAVELIER.	12 points
3.2 Présenter les conditions de réussite du remplacement de Jocelyne CAVELIER par Michel DUPUIS.	10 points
3.3 Montrer en quoi cette démarche s'inscrit dans la politique de Responsabilité sociale de l'entreprise dans laquelle s'est engagé GRENIER PROPRETÉ.	8 points
<b>PARTIE 2</b>	<b>30 points</b>
<b>TOTAL</b>	<b>120 points</b>

**Capacités évaluées :**

Questions à traiter – travaux demandés	Classe	Capacités évaluées
<b>PARTIE 1</b>		
<p><b>Dossier 1 – L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL</b></p> <p><b>1.1</b> Identifier les situations de travail à risque rencontrées par les agents de nettoyage.</p> <p><b>1.2</b> Présenter les conséquences possibles sur la santé des salariés et pour l'entreprise.</p> <p><b>1.3</b> Proposer des mesures pour améliorer les conditions de travail des agents de GRENIER PROPRETÉ. Justifier la réponse.</p> <p><b>1.4</b> Suggérer et justifier quatre indicateurs permettant d'évaluer l'efficacité des mesures d'amélioration des conditions de travail.</p>	<p>Terminale</p> <p>Première</p> <p>Terminale</p> <p>Première</p>	<p>Repérer les situations de travail à risque.</p> <p>Établir un lien entre les conditions de travail et le comportement des membres de l'organisation.</p> <p>Rechercher des mesures simples pour traiter une situation de dégradation des conditions de travail.</p> <p>Mesurer l'activité de travail à l'aide d'indicateurs pertinents.</p>
<p><b>Dossier 2 – LA GESTION DES UNITÉS DE NETTOYAGE</b></p> <p><b>2.1</b> Décrire le comportement d'Yvan LEGOLF avec les agents de son unité.</p> <p><b>2.2</b> Caractériser le style de leadership d'Yvan LEGOLF. Justifier la réponse.</p> <p><b>2.3</b> Repérer les situations de communication entre Yvan LEGOLF et son équipe et apprécier l'efficacité de chacune d'entre elles.</p> <p><b>2.4</b> Proposer des solutions pour améliorer la communication entre les superviseurs et leurs agents.</p>	<p>Première</p> <p>Terminale</p> <p>Première</p> <p>Terminale</p>	<p>Caractériser les comportements individuels au sein des groupes.</p> <p>Caractériser le style de leadership.</p> <p>Décrire, caractériser, et analyser les situations de communication à partir de leurs composantes et des phénomènes relationnels.</p> <p>Discuter de la réussite ou non d'une opération de communication interne.</p> <p>Apprécier le niveau de cohésion d'un groupe à partir de phénomènes relationnels simples.</p>

<p><b>Dossier 3 – LE REMPLACEMENT D'UN SALARIÉ</b></p> <p><b>3.1</b> Justifier le choix du recrutement en interne pour le remplacement de Jocelyne CAVELIER.</p> <p><b>3.2</b> Présenter les conditions de réussite du remplacement de Jocelyne CAVELIER par Michel DUPUIS.</p> <p><b>3.3</b> Montrer en quoi cette démarche s'inscrit dans la politique de Responsabilité sociale de l'entreprise dans laquelle s'est engagé GRENIER PROPRETÉ</p>	<p>Terminale</p>     <p>Première</p>     <p>Terminale</p>	<p>Vérifier la pertinence des modalités de recrutement par rapport aux exigences de l'organisation. Identifier les moyens permettant à l'organisation de faire évoluer les compétences Apprécier les modalités d'accueil et d'intégration des individus. Repérer les objectifs de la communication interne. Repérer dans une organisation en quoi les aspirations d'un acteur peuvent constituer des contraintes et/ou des opportunités dans la recherche de la performance. Caractériser le bien-être au travail dans le cadre de la RSE.</p>
<b>PARTIE 2</b>		
Question posée	Classe	Question(s) de gestion
<p><b>La coopération dans les entreprises est-elle nécessairement organisée ?</b></p>	<p>Terminale</p>	<p>À quelles conditions l'organisation de travail favorise-t-elle la coopération ?</p>

**PARTIE 1 – 90 points**

**DOSSIER 1 – L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL (29 points)**

**1.1 Identifier les situations de travail à risque rencontrées par les agents de nettoyage. (5 points)**

*Capacité : repérer les situations de travail à risque.*

*On attend que le candidat repère 5 risques (1 point par risque).*

Les situations de travail à risque :

- la manipulation de produits chimiques (brûlures =22 cas en 2014), l'exposition à la bio contamination,
- les transports et les déplacements entre les lieux de travail (9 cas en 2014),
- le port de charges lourdes donc lumbagos (39 cas en 2014),
- les mauvaises postures (station debout...),
- l'utilisation complexe de matériels,
- les risques de chute (10 cas en 2014),
- les risques de coupure (5 cas en 2014)
- les rythmes de travail soutenu,
- la fatigue avec les horaires décalés et le travail de nuit.

**1.2 Présenter les conséquences possibles sur la santé des salariés et pour l'entreprise. (9 points)**

*Capacité : établir un lien entre les conditions de travail et le comportement des membres de l'organisation.*

*On attend 3 conséquences sur la santé des salariés (1,5 point par conséquence dans la limite de trois) et 3 conséquences sur l'entreprise (1,5 point par conséquence dans la limite de trois).*

Les conséquences possibles sur la santé des salariés :

- mise en cause de la santé psychologique : sentiment d'isolement, un manque de reconnaissance,
- maladies professionnelles causées par la manipulation des produits chimiques et les maladies liées à la bio-contamination et les troubles musculosquelettiques suite aux postures liées aux métiers,
- accidents du travail avec les chutes,
- accidents de trajet.

Les conséquences pour l'entreprise :

- le coût lié aux accidents du travail des salariés,
- la désorganisation liée à l'absentéisme des salariés,
- la baisse de la productivité et de la performance quand les salariés sont stressés,
- le taux de rotation en progression avec un impact sur l'image de l'entreprise,
- des difficultés à recruter.

### **1.3 Proposer des mesures pour améliorer les conditions de travail des agents de GRENIER PROPRETÉ. Justifier la réponse. (10 points)**

*Capacité : rechercher des mesures simples pour traiter une situation de dégradation des conditions de travail.*

*On attend 5 propositions de mesures pour améliorer les conditions de travail (2 points par proposition).*

- Élaborer le plan de prévention des risques pour anticiper les risques.
- Proposer des actions de formation en matière d'hygiène et sécurité pour améliorer les postures et les gestes des agents de nettoyage.
- Informer sur certains risques et sur la conduite à tenir (affiches, signalétique) pour rappeler régulièrement les consignes à suivre.
- Renouveler les équipements de protection.
- Consulter un ergonomiste qui étudiera les gestes et postures ainsi que le matériel utilisé pour modifier les postures et les gestes ainsi que les modes d'utilisation du matériel.
- Le CHSCT peut poursuivre sa mission d'investigation auprès des équipes de nettoyage. Le CHSCT rappelle les consignes et enquête sur le terrain quand un accident du travail est survenu.
- Réorganiser le travail pour limiter les déplacements et ainsi limiter les accidents de trajet.

### **1.4 Suggérer et justifier quatre indicateurs permettant d'évaluer l'efficacité des mesures d'amélioration des conditions de travail. (6 points)**

*Capacité : mesurer l'activité de travail à l'aide d'indicateurs pertinents.*

*On attend la mobilisation des 4 indicateurs (1,5 point par indicateur).*

- Taux de gravité des accidents de travail (AT)
- Taux de fréquence des AT
- Taux d'absentéisme
- Taux de rotation
- Taux de remplacement
- Indicateur de bien-être (taux de satisfaction)

## **DOSSIER 2 – LA GESTION DES UNITÉS DE NETTOYAGE (33 points)**

### **2.1 Décrire le comportement d'Yvan LEGOLF avec les agents de son unité. (8 points)**

*Capacité : caractériser les comportements individuels au sein des groupes.*

*On attend la description du comportement (2 points par élément dans la limite de 4).*

- Yvan LEGOLF cherche à développer une proximité avec ses agents malgré ses contraintes de temps.
- Yvan LEGOLF manifeste un intérêt pour leurs conditions de travail et leur bien-être (relations constantes, proche de ses agents, volonté d'améliorer leur bien-être ...).
- Yvan LEGOLF veille à la prévention des risques.
- Yvan LEGOLF communique avec ses agents en tenant compte des contraintes en passant par l'annexe (local).

**2.2 Caractériser le style de leadership d'Yvan LEGOLF. Justifier la réponse. (8 points)**

*Capacité : caractériser le style de leadership.*

*On attend le repérage du style de leadership laisser-faire (2 points) puis la justification du style de leadership (1,5 point par justification dans la limite de 4).*

Yvan LEGOLF a un style de leadership laisser-faire.

Comme eux, il arrive très tôt sur les lieux d'intervention.

Il leur fait confiance en les laissant autonomes.

Il échange avec le personnel sur leur organisation, sur l'adaptation du matériel.

Il détecte les causes des problèmes de santé et de fatigue.

**2.3 Repérer les situations de communication entre Yvan LEGOLF et son équipe et apprécier l'efficacité de chacune d'entre elles. (8 points)**

*Capacité : discuter de la réussite ou non d'une opération de communication interne.*

*On attend un repérage de 2 situations de communication utilisées par Yvan LEGOLF (2 points par situation) et une évaluation de l'efficacité de chaque situation de communication (2 points par situation de communication).*

- Les échanges lors de la pause-café : communication interpersonnelle ou de groupe, orale, informelle, en face-à-face.
- Les documents (supports : affiche, dépliants) : communication écrite et visuelle, formelle, descendante.
- Les échanges sont efficaces pour maintenir une cohésion dans l'équipe et pour transmettre des informations rapidement entre agents dispersés sur des lieux différents.
- Les documents sont efficaces mais nécessitent d'être accompagnés d'une explication orale pour que les consignes en matière de santé et de sécurité soient réellement prises en compte par les agents.

**2.4 Proposer des solutions pour améliorer la communication entre les superviseurs et leurs agents. (6 points)**

*Capacité : apprécier l'efficacité du point de vue de l'adhésion ou non des équipes aux objectifs de l'organisation.*

*On attend des propositions de solutions pour améliorer la cohésion de l'équipe de nettoyage (1,5 point par proposition dans la limite de 4).*

*Accepter toute proposition pertinente.*

- Instaurer une communication quotidienne
- Instaurer des réunions d'équipe régulières
- Mettre en place une journée de séminaire annuelle (dans l'entreprise)
- Développer un intranet pour faciliter les échanges avec les équipes nomades accessible sur un poste informatique à disposition dans le local annexe.
- Utiliser les newsletters et la messagerie électronique.

### DOSSIER 3 - LE REMPLACEMENT D'UN SALARIÉ (30 points)

#### 3.1 Justifier le choix du recrutement en interne pour le remplacement de Jocelyne CAVELIER. (12 points)

*Capacité : vérifier la pertinence des modalités de recrutement par rapport aux exigences de l'organisation.*

*On attend la justification du recrutement interne (3 points par argument dans la limite de 4).*

- Le recrutement interne permet de recourir à une personne connaissant déjà la culture de l'organisation. Cette culture serait à présenter à un nouveau collaborateur, donc gain de temps.
- Michel DUPUIS, avec une ancienneté de 10 ans dans son entreprise, connaît le métier du nettoyage, ce qui facilitera son adaptation au nouveau métier. De plus, il possède un diplôme en comptabilité et donc il a quelques compétences dans ce domaine.
- Michel DUPUIS connaît les collaborateurs et donc aura moins de difficulté à s'adapter au poste.
- Cette forme de mobilité transversale peut être un levier de motivation et contribue à stabiliser le personnel.
- L'entreprise répond aux attentes de Michel DUPUIS par le reclassement du fait de son handicap.

#### 3.2 Présenter les conditions de réussite du remplacement de Jocelyne CAVELIER par Michel DUPUIS. (10 points)

*Capacité : - repérer les objectifs de la communication interne.  
- apprécier les modalités d'accueil et d'intégration des individus. Identifier les moyens permettant à l'organisation de faire évoluer les compétences.*

*On attend les conditions de réussite du remplacement (2 points par condition dans la limite de 5).*

*Accepter toute proposition cohérente.*

- la formation selon différentes modalités : le compte personnel de formation (CPF), le CIF (congé individuel de formation)
- l'aménagement du poste de travail en fonction de son handicap
- la communication auprès du personnel sur l'accueil d'une personne en situation de handicap
- organiser un tutorat pour suivre l'intégration.
- prévoir un bilan de l'intégration par un entretien individuel

#### 3.3 Montrer en quoi cette démarche s'inscrit dans la politique RSE dans laquelle s'est engagée l'entreprise. (8 points)

*Capacité : repérer dans une organisation en quoi les aspirations d'un acteur peuvent constituer des contraintes et/ou des opportunités dans la recherche de la performance.*

*On attend une réflexion sur l'intérêt de reclasser Michel DUPUIS en lien avec la RSE (2 points par réponse).*

- La performance des organisations s'apprécie au regard de leur volet social.

- L'entreprise GRENIER PROPRETÉ a tout intérêt à embaucher MICHEL DUPUIS car ceci répond aux attentes exprimées par le salarié.
- De plus, l'entreprise est cohérente avec les valeurs de RSE.
- Enfin, le recrutement de MICHEL DUPUIS confère à l'entreprise une image respectueuse de la diversité.
- La cohésion se trouve renforcée si toute l'équipe adhère aux valeurs et intègre Michel dans sa nouvelle fonction.



## PARTIE 2 – 30 points

### La coopération dans les entreprises est-elle nécessairement organisée ?

#### Conseils de correction :

L'évaluation de cette sous-partie est réalisée en s'appuyant sur les critères d'évaluation indiqués dans la note de service n° 2013-091 du 7 juin 2013 (définition de l'épreuve de spécialité dans la série STMG) parue au BO n° 28 du 27 juin 2013.

La grille suivante permet de dresser un profil de candidat(e), construit sur ces trois critères, et peut aider à fixer la note :

Cette partie vise à évaluer si le candidat est capable :	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
De raisonner en confrontant des connaissances générales de gestion à des situations d'organisation				
D'examiner les conditions du transfert des méthodes, des techniques, des outils, à d'autres contextes organisationnels				
De rédiger une réponse synthétique cohérente et argumentée				

#### Principaux arguments possibles :

La coopération est l'entente entre les membres d'une organisation en vue d'un but commun.

Il existe des conditions préalables pour que la coopération entre les acteurs de l'organisation se développe : des conditions de travail matérielles satisfaisantes et garantissant la santé et la sécurité et ainsi le bien-être des salariés,

Le développement de la coopération est également fortement lié aux pratiques du manager. Il est un chef d'équipe qui doit favoriser le dialogue et maintenir l'enthousiasme et l'investissement. Il est le vecteur du sentiment d'appartenance. Le manager doit mettre en œuvre un style de management adapté (participatif ou collaboratif) en s'appuyant sur l'élaboration en commun des objectifs, des techniques d'animation coopératives (l'animation de la réunion, le choix du type de réunion...) et des techniques de créativité (remue-méninges...).

Le développement de la coopération est également lié à la culture de l'entreprise :

- celle-ci est le ciment qui encourage la coopération au travers des valeurs partagées, des normes, des rituels, des codes...
- elle donne du sens à l'action commune.

Le développement de la coopération est également lié à l'existence d'un système d'information (SI) comportant des outils de communication et de collaboration : plateforme collaborative, Intranet, réseau social d'entreprise et des formes d'organisation particulière telles que la communauté de pratiques, les groupes de projet...

Des conditions de travail satisfaisantes associées à un manager coopératif favorisent la cohésion sociale au sein des équipes. Cette dernière est une condition nécessaire pour travailler ensemble.

La coopération peut également être spontanée si les acteurs de l'organisation la développent d'eux-mêmes, de façon autonome (réseaux sociaux, échanges informels, wiki ...).