

# **Baccalauréat Technologique**

## **Sciences et Technologies du Management et de la Gestion**

### **Ressources Humaines et Communication**

**SESSION 2015**

## **Épreuve de Spécialité Partie écrite**

**Durée : 4 heures      Coefficient : 6**

**L'usage de la calculatrice est autorisé.**

*L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999 ; BOEN n° 42.*

**Ce dossier comporte 12 pages annexes comprises.**  
**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.**

## PARTIE 1 – 90 points

### GRENIER PROPRETÉ

GRENIER PROPRETÉ, société anonyme spécialiste en propreté et hygiène de locaux d'entreprises, de commerces ou de collectivités locales, est dirigée par Maxime GRENIER. Implantée à Brest, elle compte dix unités de nettoyage situées dans différentes villes de la région. Son effectif est de 430 personnes.

Le siège social de Brest comprend la direction générale, les services ressources humaines, commercial et comptable. Cela représente au total trente salariés, dont certains ont été recrutés à la création de l'entreprise et partiront prochainement à la retraite.

Dans chacune des dix unités de nettoyage, un superviseur coordonne le travail des équipes de nettoyage, assure la liaison avec le siège social et veille au respect des règles de santé et de sécurité. Chaque superviseur encadre une équipe composée d'un maximum de 40 agents de nettoyage afin de garantir proximité, réactivité et qualité constante.

Maxime GRENIER s'est engagé dans une politique volontaire de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) avec un slogan : « La diversité est notre force ». D'ailleurs, un service qualité, hygiène, sécurité et environnement (QHSE) est dédié à cette action. Il est persuadé que la qualité contribuera à l'amélioration de l'image et de la performance globale de son entreprise dans ce secteur d'activité très concurrentiel.

GRENIER PROPRETÉ continue à se développer ; la société a signé récemment de nouveaux contrats de nettoyage avec des grandes entreprises et une chaîne d'hôtels. Ce développement s'accompagne d'un surcroît de travail, de déplacements supplémentaires pour les agents de nettoyage et par conséquent, d'une exposition accrue aux risques.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. L'amélioration des conditions de travail
2. La gestion des unités de nettoyage
3. Le remplacement d'un salarié

#### Annexes

- Annexe 1 Extrait du référentiel d'emploi : agent de propreté et d'hygiène
- Annexe 2 Secteur de la propreté, faire le ménage dans les pratiques
- Annexe 3 Courriel adressé par la direction informant les membres du CHSCT de l'ordre du jour de la prochaine réunion
- Annexe 4 Entretien avec Yvan LEGOLF, superviseur
- Annexe 5 Formation travailleur handicapé
- Annexe 6 La diversité
- Annexe 7 Extrait d'une conversation informelle entre deux collègues du service comptabilité

## DOSSIER 1 – L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les 40 agents de nettoyage d'une équipe travaillent tous les jours de 4 h 30 à 8 h 30 le matin et de 17 h 30 à 21 h 30 le soir.

La préservation de la santé et de la sécurité des agents dont le métier présente des risques (**annexes 1 et 2**), constitue un enjeu social fort pour GRENIER PROPRETÉ. Aussi, dans cette perspective, un des superviseurs, Yvan LEGOLF est devenu membre du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et est en charge de la politique de prévention des risques de son unité.

À la suite d'une réunion du CHSCT, il apparaît une augmentation du nombre d'accidents du travail et du nombre d'absences (**annexe 3**). Il est décidé d'agir rapidement.

### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 1 à 3**,

- 1.1 Identifier les situations de travail à risque rencontrées par les agents de nettoyage.
- 1.2 Présenter les conséquences possibles sur la santé des salariés et pour l'entreprise.
- 1.3 Proposer des mesures pour améliorer les conditions de travail des agents de GRENIER PROPRETÉ. Justifier la réponse.
- 1.4 Suggérer et justifier quatre indicateurs permettant d'évaluer l'efficacité des mesures d'amélioration des conditions de travail.

## DOSSIER 2 – LA GESTION DES UNITÉS DE NETTOYAGE

Certains agents de nettoyage peuvent intervenir sur différents lieux dans une même journée de travail. Les superviseurs ont donc des difficultés à effectuer leurs missions de coordination, faute de temps, comme en témoigne l'entretien de Maxime GRENIER avec l'un d'eux, Yvan LEGOLF (**annexe 4**).

Les équipes de nettoyage disposent chacune d'un local pour déposer le matériel et les produits de nettoyage. Elles peuvent en même temps s'y rencontrer pour se réunir, organiser leur semaine de travail et se détendre autour d'une machine à café. Pour autant, les agents se sentent isolés car ils peuvent rarement se retrouver tous ensemble. De plus, les relations avec les personnes du siège social sont quasiment inexistantes.

### Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 4**,

- 2.1** Décrire le comportement d'Yvan LEGOLF avec les agents de son unité.
- 2.2** Caractériser le style de leadership d'Yvan LEGOLF. Justifier la réponse.
- 2.3** Repérer les situations de communication entre Yvan LEGOLF et son équipe et apprécier l'efficacité de chacune d'entre elles.
- 2.4** Proposer des solutions pour améliorer la communication entre les superviseurs et leurs agents.

### DOSSIER 3 – LE REMPLACEMENT D’UN SALARIÉ

Le départ à la retraite de Jocelyne CAVELIER, employée au service comptable depuis la création de l’entreprise, est prévu pour la fin de l’année. Maxime GRENIER a reçu au cours d’un entretien annuel un superviseur Michel DUPUIS. Ils ont évoqué les difficultés que Michel DUPUIS rencontre dans l’exercice de sa profession depuis sa chute lors d’un déplacement sur un lieu d’intervention. Il a depuis obtenu de la commission des droits et de l’autonomie des personnes handicapées (CDAPH) le statut de travailleur handicapé (**annexe 5**).

Maxime GRENIER, en collaboration avec Manuela VIDAL, responsable des ressources humaines, a examiné attentivement le dossier de Michel DUPUIS. Bien qu’il ait reçu un certain nombre de candidatures spontanées correspondant au profil recherché, il est plutôt favorable au recrutement interne. En effet, celui-ci travaille depuis 10 ans dans l’entreprise et a donné jusqu’alors toute satisfaction. Il a de plus un brevet d’études professionnelles (BEP) en comptabilité.

Maxime GRENIER prendrait ainsi sa décision conformément aux valeurs de l’entreprise (**annexe 6**). Néanmoins, il est conscient que le reclassement de Michel DUPUIS devra faire l’objet d’un suivi (**annexe 7**).

#### Travail à faire :

À l’aide de vos connaissances et des **annexes 5 à 7**,

- 3.1** Justifier le choix du recrutement en interne pour le remplacement de Jocelyne CAVELIER.
- 3.2** Présenter les conditions de réussite du remplacement de Jocelyne CAVELIER par Michel DUPUIS.
- 3.3** Montrer en quoi cette démarche s’inscrit dans la politique Responsabilité sociale de l’entreprise dans laquelle s’est engagé GRENIER PROPRIÉTÉ.

|                             |
|-----------------------------|
| <b>PARTIE 2 - 30 points</b> |
|-----------------------------|

Dans l'entreprise GRENIER PROPRETÉ, il est difficile de faire coopérer le personnel car les lieux de travail sont éloignés les uns des autres. Le manque d'interactions entre les salariés de GRENIER PROPRETÉ ne permet pas de construire un projet collectif.

Il en résulte des difficultés de communication et d'organisation qui nuisent à la performance de l'organisation.

En une ou deux pages maximum, à partir de vos connaissances et en vous inspirant de l'exemple de GRENIER PROPRETÉ, répondre à la question suivante :

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

## **Extrait du référentiel d'emploi : agent de propreté et d'hygiène**

L'agent(e) de propreté et d'hygiène travaille seul(e) ou en équipe sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique auquel il (elle) rend compte. Dans le respect des consignes, l'agent(e) de propreté et d'hygiène contribue au maintien en état de propreté et d'hygiène des locaux, au bien-être et au confort du client et/ou de l'utilisateur. Il (elle) met en œuvre les techniques et méthodes appropriées à tout type de prestation de nettoyage. (...)

Il (elle) organise son intervention en fonction du temps imparti et dans le souci de limiter la gêne occasionnée pour les usagers des lieux. Il (elle) réalise des prestations d'entretien manuel et des prestations d'entretien mécanisé ou de remise en état sur tout type de sols. Il (elle) peut réaliser le nettoyage manuel et le nettoyage mécanisé lors d'une même prestation.

Dans les locaux à risque de bio contamination, l'agent(e) se conforme strictement au protocole de nettoyage défini par le client. Il (elle) contrôle sa prestation en vérifiant l'atteinte du niveau de qualité exigé et il (elle) rend compte sur les documents de traçabilité. (...)

Il (elle) peut être amené(e) à ajuster ses tâches pour répondre à une demande ponctuelle d'un client.

Il (elle) exerce dans des milieux professionnels diversifiés, dans le cadre d'une prestation de nettoyage, externalisée ou non. Il (elle) peut intervenir seul(e) et/ou en équipe sur plusieurs sites, parfois distants les uns des autres. L'agent(e) de propreté et d'hygiène porte obligatoirement un équipement de protection individuelle puisqu'il manipule des produits chimiques. Il (elle) manipule du matériel mécanisé et complexe. L'emploi exige une station debout prolongée avec parfois un rythme de travail soutenu. La prestation s'effectue généralement en dehors des horaires habituels de travail et d'utilisation des locaux, tôt le matin, mais également tard le soir ou durant la nuit.

*[www.rncp.cncp.gouv.fr](http://www.rncp.cncp.gouv.fr)*

## **Secteur de la propreté, faire le ménage dans les pratiques**

Des situations de travail très différentes les unes des autres : horaires variables et souvent décalés, postes isolés, manque de reconnaissance sociétale, qualifications et formations insuffisantes, troubles musculo-squelettiques, "turn-over" des salariés ou des employeurs, dangers liés aux transports et déplacements, produits chimiques de nettoyage, chutes de hauteur, etc. Les risques auxquels sont confrontés les travailleurs de la propreté sont d'autant plus trompeurs qu'ils sont multiples, génèrent de l'usure professionnelle et ont souvent été mal pris en compte.

Des acteurs importants de la profession, aidés par des spécialistes de la prévention des risques professionnels, se mobilisent depuis quelques années déjà. Plans de prévention concertés entre clients et fournisseurs, solutions techniques, formation et qualification, horaires "normaux", avancées sur la reconnaissance des professions : autant de pistes explorées pour permettre au secteur d'améliorer les conditions d'exercice au travail.

*[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)*

**Courriel adressé par la direction informant les membres du CHSCT  
de l'ordre du jour de la prochaine réunion**

|                                                            |
|------------------------------------------------------------|
| À : l'équipe CHSCT                                         |
| CC :                                                       |
| Objet : Ordre du jour de la réunion du CHSCT du 15/01/2015 |
| PJ : Extrait de tableau de bord social                     |

Le 5/01/2015

Bonjour,

Je vous prie de trouver ci-après l'ordre du jour de la prochaine réunion du CHSCT fixée au 15 janvier 2015, au siège de l'entreprise, salle des Nations :

- 1- Analyse des accidents du travail : brûlures par manipulation de produits chimiques (22 cas), chutes d'escabeaux et de marche-pied (10), lumbago suite au port de charges lourdes (39), coupure à la main en manipulant un cutter (5).
- 2- Réflexions sur les actions à mettre en œuvre.
- 3- Analyse de l'évolution de l'absentéisme et ses raisons.

Cordialement,

Le directeur.

**Extrait du tableau de bord social de GRENIER PROPRETÉ**

|                               | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------------------|------|------|------|
| Nombre d'accidents du travail | 46   | 55   | 85   |
| - brûlures                    | 11   | 15   | 22   |
| - chutes                      | 5    | 8    | 10   |
| - accidents de trajet         | 0    | 1    | 9    |
| - lumbago                     | 20   | 29   | 39   |
| - coupures                    | 0    | 2    | 5    |
| Nombre de jours d'absence     | 900  | 980  | 2100 |

**Entretien avec Yvan LEGOLF, superviseur**

**Maxime GRENIER** : « Expliquez-moi comment se passent les relations avec votre équipe ? »

**Yvan LEGOLF** : « Très bien parce que j'ai à cœur d'entretenir des relations constantes avec les membres de mon équipe. J'ai réellement la volonté d'être proche des agents et d'améliorer leur bien-être. Je n'hésite pas à faire des déplacements, trop d'ailleurs, pour essayer de garder le contact. »

**Maxime GRENIER** : « Concrètement que faites-vous ? »

**Yvan LEGOLF** : « Je gère une équipe de 40 agents. Il faut se rendre compte que les agents de propreté sont totalement autonomes durant leur travail chez le client et ils se rendent rarement dans nos locaux. Je ne suis pas là pour contrôler les heures d'arrivée, de départ, ni la qualité du travail. Mais, j'ai instauré une visite à l'aveugle (je choisis au hasard un site à visiter) un matin par semaine à l'heure de l'embauche vers 4 h 30. Les salariés apprécient car, comme eux, je suis au travail très tôt le matin. Cette visite est pour moi l'occasion de faire passer des consignes mais aussi d'échanger avec le personnel, d'observer leur organisation, leurs méthodes de travail (postures, gestes), de les solliciter sur l'adaptation du matériel et des équipements qu'ils utilisent. L'intérêt pour moi est de détecter les causes de problèmes de santé, de fatigue afin de prévenir les risques mais j'avoue que, sur une seule visite, je ne peux pas tout voir. En fait, je leur fais confiance ! »

Je suis plus souvent sur la route qu'avec les agents mais je reste disponible à tout moment s'ils ont besoin de me voir. »

**Maxime GRENIER** : « Il semble donc que la distance avec vos salariés soit un frein à la communication ? »

**Yvan LEGOLF** : « Comme je vous le disais, les superviseurs sont des professionnels, nous allons à la rencontre de nos équipes. Par ailleurs, nous avons un local réservé, « une annexe ». Ce local est le lieu privilégié pour déposer les documents, pour compléter le tableau d'affichage de toutes les informations à transmettre aux salariés. J'y mets aussi les affiches, les dépliants sur la prévention des risques, l'utilité de la formation professionnelle... Enfin, c'est le lieu de la pause-café. J'essaie d'y retrouver les agents le plus souvent possible mais mon planning est très chargé. »

## **Formation travailleur handicapé**

Le travailleur handicapé bénéficie d'actions de formation spécifiques.

### **Formation du travailleur handicapé : conditions**

L'accès à la formation du travailleur handicapé ne se fait pas automatiquement. Seul le travailleur handicapé reconnu comme tel au terme de la procédure de RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) a accès à des formations adaptées.

Il bénéficie ainsi que son employeur, d'aides financières.

### **Formation travailleur handicapé avec suivi et accompagnement adaptés**

Pour les formations suivantes, le travailleur handicapé bénéficie d'un suivi adapté à son handicap :

| <b>FORMATION TRAVAILLEUR HANDICAPÉ AVEC SUIVI ADAPTÉ</b>                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TYPES DE FORMATION</b>                                                                                                       | <b>CONTENU</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Droit individuel à la formation (DIF) - Remplacé par le compte personnel de formation (CPF) à partir du 1er janvier 2015</b> | Après accord de l'employeur, le travailleur handicapé dispose de 20 heures de formation annuelles, financées par l'employeur.<br><br>Le travailleur handicapé perçoit une rémunération à hauteur de 50 % de sa rémunération habituelle (100 % lorsque la formation est effectuée pendant les heures de travail). |
| <b>Période de professionnalisation</b>                                                                                          | Le travailleur handicapé effectue une formation théorique et pratique, à son initiative ou à celle de son employeur, dans les mêmes conditions de rémunération que pour le DIF.                                                                                                                                  |
| <b>Congé individuel de formation (CIF)</b>                                                                                      | Le travailleur handicapé dispose d'une autorisation d'absence de 1 an en vue d'une formation de son choix.<br><br>Il est rémunéré par des organismes paritaires.                                                                                                                                                 |
| <b>Validation des acquis de l'expérience (VAE)</b>                                                                              | Le travailleur handicapé peut obtenir un diplôme sur le fondement de son expérience professionnelle                                                                                                                                                                                                              |

[www.travailleur-handicapé.comprendrechoisir.com](http://www.travailleur-handicapé.comprendrechoisir.com)

## **La diversité**

Du fait d'obligations légales, le monde du travail est engagé dans la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité, sous toutes ses formes : égalité entre femmes et hommes, seniors, handicap, etc. Mais certaines entreprises se démarquent en transformant une contrainte en opportunité. (...)

La promotion de la diversité s'appuie sur plusieurs mesures, dont la sensibilisation et la formation des personnes concernées - par exemple les managers, qui doivent en discuter avec les seniors lors de l'entretien annuel pour réfléchir aux perspectives de carrière - et l'implication étroite des partenaires sociaux. (...)

Si l'entreprise s'investit dans ces sujets, notamment pour impliquer les seniors dans la transmission en direction des plus jeunes ou pour renforcer la féminisation des effectifs, les initiatives liées au handicap s'inscrivent dans « une approche globale de RSE, un travail de fond pour casser les barrières psychologiques ». (...)

Il y a deux ans, Bouygues Telecom a conçu la vidéo « Bref. Je suis vendeur Bouygues Telecom », afin de bousculer les *a priori* sur le handicap en entreprise. Mettant en scène un collaborateur en fauteuil depuis son recrutement jusqu'à son intégration, elle proposait une forme inédite de sensibilisation des salariés de l'opérateur de télécommunications. (...)

*www.leparisien.fr*

## **Annexe 7**

### **Extrait d'une conversation informelle entre deux collègues du service comptabilité**

**Martine PIOT** : « Tu es au courant pour Michel DUPUIS ? »

**Pierrette MARTIN** : « Oui, Manuela m'en a parlé. J'ai été surprise d'apprendre qu'il rejoignait notre équipe, quand même cela va lui faire du changement. Tu crois qu'on est équipé pour l'accueillir avec son handicap ? »

**Martine PIOT** : « Nous allons encore être obligées de le former comme on l'a fait pour le jeune il y a deux ans ? Nous sommes déjà surchargées de travail, je ne vois pas comment on va s'organiser. »

**Pierrette MARTIN** : « C'est sûr, il ne faudra pas compter sur moi pour faire des heures supplémentaires. »

**Martine PIOT** : « Ne t'inquiète pas, on en saura plus bientôt. »