

# BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

ACCUEIL – RELATION CLIENTS – USAGERS  
COMMERCE  
GESTION - ADMINISTRATION  
LOGISTIQUE  
TRANSPORT  
VENTE  
MÉTIERS DE LA SÉCURITÉ

Session : 2018

## Épreuve d'économie et droit

Durée : 2h30

Coefficient : 1

# DOSSIER CORRIGÉ

Ce dossier comprend 7 pages numérotées de DC 1/7 à DC 7/7.

## BARÈME

<b>PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE</b>	<b>/12 points</b>
<b>PARTIE II : CONDUITE DE L'ÉTUDE</b>	<b>/08 points</b>
<b>TOTAL DE L'ÉPREUVE :</b>	<b>/20 points</b>

### Rappel :

Il s'agit d'une proposition de corrigé, à ce titre, toute autre production cohérente du candidat doit être acceptée.

Valoriser l'illustration des propos avec des situations vécues par l'élève au cours de ses différentes PFMP et/ou en tant que consommateur et/ou citoyen mais également de ses observations du monde socioéconomique.

### Référentiel :

Thème 3.1 : Les objectifs du management des ressources humaines / La motivation au travail / Les styles de direction / La communication interne dans les organisations.

Thème 3.2 : Le temps de travail / La politique de rémunération de l'entreprise / Les objectifs et les modalités de la formation du personnel.

Thème 3.3 : La représentation individuelle / La représentation collective.

Thème 4.1 : L'organisation du travail.

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1806-ECODROI 2 c	<b>Session 2018</b>	<b>DC</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 1/7

# PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

## TRAVAIL À FAIRE

1.1. Analyser les documents 1 à 3 en complétant les **annexes A, B et C (à rendre avec la copie)**.

Puis, **sur votre copie**, résumer en 6 lignes maximum les idées principales du document 4.

Un sondage réalisé par l'Ifop, révèle que 13 % des arrêts maladie ne sont pas dus à des soucis de santé. Ce phénomène, qui reste minoritaire, cache des situations différentes.

En effet, si la convenance personnelle explique 19 % des arrêts maladie non justifiés par des raisons de santé, la majorité des répondants mettent en avant des problèmes liés au cadre de travail : 21 % des personnes concernées évoquent le non-paiement des heures supplémentaires ou une surcharge de travail, 18 % la lassitude ou la non-reconnaissance et 13 % un conflit avec un collaborateur ou un supérieur.

Par conséquent, de nombreux arrêts de travail pourraient être évités par un meilleur management et une atmosphère de travail agréable.

1.2. **Sur votre copie**, et à l'aide de vos connaissances et des documents, expliciter les phrases soulignées :

- « Les délégués du personnel veillent au respect des droits et des libertés individuelles de chacun dans l'entreprise » (document 1)

- Délégués du personnel (DP), chargés de représenter les salariés et leurs réclamations auprès de l'employeur,
- Respect des droits et des libertés individuelles : égalité des citoyens devant la loi, liberté d'opinion,
- Les droits fondamentaux de la personne ne s'effacent pas au sein de l'entreprise.

- « La qualité de vie au travail provoque de la performance » (document 3)

- QVT : actions qui permettent de concilier l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et performance globale de l'entreprise,
- Performance : économique (augmentation des résultats, marge chiffre d'affaires), sociale (emploi, formation, hygiène et sécurité), environnementale (place du développement durable, traitement des déchets, économie d'énergie).

1.3. Pour approfondir votre recherche, vous avez trouvé deux illustrations : les documents 5 et 6. À l'aide de **l'annexe D (à rendre avec la copie)**, vous présenterez pourquoi vous retenir un document et pourquoi vous ne retenir pas l'autre.

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1806-ECODROI 2 c	<b>Session 2018</b>	<b>DC</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 2/7

**ANNEXE A****À compléter et à remettre avec la copie.**

<b>FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 1</b>	
Source du document	Site internet juritruavail
Date du document	19/01/2017
Titre du document	Tout ce qu'il faut savoir sur le rôle des représentants du personnel
Idées fortes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les représentants du personnel (délégués du personnel, membres du comité d'entreprise ou du CHSCT) ont chacun un rôle à jouer,</li> <li>- Ils peuvent constater et attester comme témoins des agissements subis, des atteintes aux droits et des conditions de travail,</li> <li>- Ils disposent d'un droit d'alerte auprès de l'employeur,</li> <li>- Les conditions de travail et l'emploi, ainsi que la politique sociale de l'entreprise font l'objet d'une consultation annuelle du CE,</li> <li>- Le nombre d'arrêts maladie, de mutations et de démissions, le turn-over, la hausse de l'absentéisme, les conflits au travail peuvent être de précieux indices pour identifier une situation anormale.</li> </ul>

**ANNEXE B****À compléter et à remettre avec la copie.**

<b>FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 2</b>	
Source du document	<a href="http://service-public.fr">service-public.fr</a>
Date du document	13 février 2017
Titre du document	Sécurité et santé au travail : obligations de l'employeur
Idées fortes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'employeur doit veiller à la santé et sécurité au travail de ses salariés, mettre en place des actions de prévention, des formations et évaluer les risques professionnels,</li> <li>- L'employeur engage sa responsabilité civile et/ou pénale,</li> <li>- Il doit renseigner le DUERP et l'actualiser une fois par an minimum.</li> </ul>

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1806-ECODROI 2 c	<b>Session 2018</b>	<b>DC</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 3/7

**ANNEXE C****À compléter et à remettre avec la copie.**

<b>FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 3</b>	
Source du document	<u>Novethic.fr</u> , extrait interview de Émilie Bourdu, économiste
Date du document	17 février 2017
Titre du document	« On ne discute plus assez du travail dans les entreprises »
Idées fortes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'absentéisme ou le turn-over sont des indicateurs du mal-être au travail,</li> <li>- La qualité de vie au travail provoque de la performance,</li> <li>- La qualité de vie au travail dépend de l'environnement et l'organisation du travail : autonomie laissée aux individus, participation à la gouvernance de l'entreprise, espaces ou moments de détente sont des leviers favorisant le bien-être.</li> </ul>

**ANNEXE D****À compléter et à remettre avec la copie.**

	Je retiens le document	Je ne retiens pas le document	Je justifie mon choix de manière rédigée
<b>DOCUMENT 5</b>	X		Le document montre que l'entreprise a tout intérêt à impliquer ses collaborateurs (investir dans la formation, outil de travail, salle de repos...) pour favoriser sa performance économique (augmentation des bénéfices). En plus, cela peut permettre d'anticiper des conflits sociaux.
		X	(Vu situation vécue ou PFMP), le document ne reflète pas la réalité.
<b>DOCUMENT 6</b>	X		Le document concerne une entreprise du même secteur géographique que celle du dossier. C'est l'illustration de la situation que notre dirigeant veut absolument éviter. C'est une image choc.
		X	Casser du matériel/situations de violence ne fait pas avancer le dialogue social.

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1806-ECODROI 2 c	<b>Session 2018</b>	<b>DC</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 4/7

## PARTIE II : CONDUITE DE L'ÉTUDE

À l'aide de vos **connaissances**, du **travail effectué en première partie** et en veillant à illustrer vos propos avec **des situations vécues** au cours de vos différentes périodes de formation en milieu professionnel et de **vos observations du monde socio-économique**, rédiger une étude structurée qui doit permettre de répondre à la problématique suivante :

### Comment prévenir les situations conflictuelles dans les organisations ?

Pour cela, vous structurerez votre étude en respectant les 4 points ci-dessous. Les points 2 et 3 devront faire l'objet d'un **écrit argumenté** de 15 lignes environ chacun.

- 1/ Présenter la problématique et expliciter ses concepts essentiels.
- 2/ Classifier les éléments qui permettent à l'entreprise d'identifier un risque de situation conflictuelle.
- 3/ Exposer le cadre réglementaire prévenant les conflits dans une entreprise et proposer des initiatives innovantes favorisant un climat social apaisé.
- 4/ Présenter de manière synthétique et justifiée votre position personnelle sur la problématique.

#### 1) Présenter la problématique et expliquer ses concepts essentiels :

Problématique :

Les entreprises peuvent être confrontées à des situations conflictuelles avec leurs salariés. Le but de chaque entreprise est la réalisation de profits, elles doivent donc tout mettre en œuvre pour repérer et éviter les tensions qui peuvent entraîner un manque à gagner.

Comment une entreprise peut-elle tenir compte des différents indicateurs et informations à sa disposition pour empêcher l'apparition d'un conflit ?

Concepts à définir :

- situation conflictuelle : opposition salariés/entreprise ou salarié/salarié qui risque d'amener à des tensions sociales (grève, manifestation, arrêt de travail, absentéisme, perte de CA),
- prévention : repérer et éviter, anticiper, empêcher.

#### 2) Retrouver les indicateurs qui permettent à l'entreprise d'identifier un risque de situation conflictuelle :

Plusieurs indicateurs peuvent alerter l'entreprise :

- Taux d'accident du travail : gestes et postures, ergonomie du poste de travail, fatigabilité du métier,
- Taux d'absentéisme : accidents de travail/trajet, maladies professionnelles, congés maladie, absences injustifiées,

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1806-ECODROI 2 c	<b>Session 2018</b>	<b>DC</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 5/7

- Turn-over : rythme de renouvellement des effectifs par démissions, licenciements ou ruptures à l'amiable. Difficulté de fidéliser ses salariés pour des raisons de mauvaises conditions de travail, climat social, stress, rémunération.

Des informations peuvent être fournies par le personnel :

- Exercice du droit d'alerte des représentants des salariés : s'ils ont connaissance d'une atteinte aux droits et libertés individuelles des salariés, ils peuvent le signaler à l'employeur pour attirer son attention,
- Consultation annuelle du Comité d'Entreprise : il doit être consulté au sujet des conditions de travail et de l'emploi au sein de l'entreprise,
- Entretiens individuels des salariés : le salarié peut faire un bilan de son année et réaliser une auto évaluation, exprimer à sa hiérarchie ses aspirations pour l'avenir (carrière, rémunération), faire part de ses besoins en formation,
- *Accepter tout exemple issu des PFMP et/ou de l'expérience personnelle du candidat.*

### 3) Exposer le cadre réglementaire prévenant les conflits dans une entreprise et proposer des initiatives innovantes favorisant un climat social apaisé :

#### a) Le cadre réglementaire

- L'entreprise a l'obligation de respecter le code du travail sous peine de sanctions : paiement des heures supplémentaires, respect des temps de repos, des horaires de travail,
- Obligation de négociation avec les partenaires sociaux/organisations syndicales,
- Elle doit mener des actions de prévention des risques professionnels (CHSCT), et mettre en place une organisation du travail adaptée,
- Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) actualisé une fois par an minimum,
- Elle doit mettre en place un plan de formation, des actions d'information.

#### b) Les initiatives innovantes

- Adapter le style de direction : management participatif, faire collaborer le personnel à la prise de décisions de l'entreprise, renforcer l'esprit de groupe, le dialogue social,
- Organisation du travail : annualisation du temps de travail dans l'intérêt du salarié (garantir une rémunération fixe et régulière),
- Motivation des salariés : primes, rémunération, intéressement, participation aux bénéfices, reconnaissance du travail accompli, développement et valorisation des compétences, diversification du travail,
- Bien-être au travail : écoute et prise en compte des demandes des salariés, espaces aménagés, stage de cohésion,
- Améliorer la communication interne : boîte à idées, tables rondes, réunion de secteurs,
- *Accepter tout exemple issu des PFMP et/ou de l'expérience personnelle du candidat ou se positionnant en tant que salarié.*

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1806-ECODROI 2 c	<b>Session 2018</b>	<b>DC</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 6/7

**4) Présenter de manière synthétique et justifiée votre position personnelle sur la problématique :**

- Pour prévenir les situations conflictuelles au travail, une entreprise doit tenir compte des différents indicateurs à sa disposition ainsi que des informations fournies par les salariés. Elle doit respecter le cadre réglementaire imposé et peut proposer plusieurs actions adaptées à la situation de l'entreprise.
- Ouverture possible : comment la qualité de vie au travail peut-elle participer à la compétitivité pour l'entreprise ?

AVIS PERSONNEL DU CANDIDAT : accepter toute proposition cohérente en lien avec le thème.

<b>Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire</b>	1806-ECODROI 2 c	<b>Session 2018</b>	<b>DC</b>
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 7/7