Baccalauréat Technologique

Sciences et Technologies du Management et de la Gestion

Ressources Humaines et Communication

SESSION 2019

Épreuve de Spécialité
Partie écrite

Durée : 4 heures Coefficient : 6

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Ce dossier comporte 14 pages annexes comprises.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

PARTIE 1 - 85 points

MERTINAT BÂTIMENT

MERTINAT BÂTIMENT est une société spécialisée dans le revêtement et la peinture en bâtiment située à Guéret dans la Creuse. Depuis sa création en 1971, cette entreprise connaît une croissance constante grâce à la reconnaissance, par ses clients, de la qualité de son travail, de sa réactivité et du respect des délais d'exécution des travaux qui lui sont confiés. De grandes entreprises de la région ainsi que de nombreuses PME, des collectivités, des particuliers et des architectes font appel à son savoir-faire. Jérôme MERTINAT a repris l'entreprise familiale en 2004. L'entreprise emploie actuellement 52 personnes qualifiées. Les équipes sont formées aux techniques de projection de peinture, d'application d'enduit décoratif et d'isolation.
Jérôme MERTINAT accepte de plus en plus de chantiers éloignés de Guéret où se trouve l'entreprise. Pour des raisons de logistique et de respect des délais, Jérôme MERTINAT songe à une seconde implantation, plus proche de ses nouveaux clients.
Il se trouve que Jean DUTILLEUIL, son principal concurrent situé sur la commune de Felletin, à une cinquantaine de kilomètres, part prochainement à la retraite. Il connaît la réputation de Jérôme MERTINAT et a connaissance de son projet de développement. C'est pourquoi il le contacte et propose de lui vendre son entreprise. Jérôme MERTINAT accepte cette proposition de reprise qui se concrétise au début de l'année 2018.
Jérôme MERTINAT doit trouver un ou une responsable pour ce site. Confier cette responsabilité à un membre de l'entreprise le rassurerait. Il pense à Lucie CHAUVET, responsable de l'équipe isolation.
À la suite du rachat de l'entreprise de Felletin, Jérôme MERTINAT doit veiller à harmoniser les méthodes de travail de l'ensemble de son personnel et souhaite que les bonnes pratiques soient partagées par tous les salariés. Dans le même temps, il a la volonté d'offrir des conditions de travail et de sécurité identiques sur les deux sites.

Les **dossiers** suivants sont à traiter.

1. Mobilité professionnelle et motivation.
2. Cohésion et valeur perçue.
3. Performance et sécurité.

Annexes

Annexe 1 - Synthèse du bilan de compétences de Lucie CHAUVET.
Annexe 2 - Conditions d'exercice de la fonction proposée à Lucie CHAUVET.
Annexe 3 - Extrait des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2018.
Annexe 4 - Extrait d'une enquête de notoriété réalisée par la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de la Creuse.
Annexe 5 - Échanges lors de la réunion avec les managers.
Annexe 6 - Dépliant des activités de loisirs proposé par l'Office du tourisme.
Annexe 7 - Compte rendu oral d'Amaury TILOS à Jérôme MERTINAT.
Annexe 8 - Affiche « Les risques sur les chantiers sont réels ».
Annexe 9 - Extrait du tableau de bord social des sites de Guéret et Felletin.
Annexe 10 - Accident du travail : la responsabilité pénale de l'employeur.

DOSSIER 1 – MOBILITÉ PROFESSIONNELLE ET MOTIVATION (30 points)

Le rachat de l'entreprise de Felletin par Jérôme MERTINAT n'a pas de conséquences sur l'emploi des salariés de cette structure. Toutefois, Jérôme MERTINAT doit trouver un responsable pour ce site.

Jérôme MERTINAT est convaincu que la responsabilité du site de Felletin pourrait être confiée à Lucie CHAUVET et il lui propose le poste.
Lucie CHAUVET a rejoint MERTINAT BÂTIMENT il y a plus de 10 ans. Elle est impliquée dans son travail. Il se trouve qu'elle a sollicité, il y a quelques mois, un bilan de compétences afin de l'aider à réfléchir à l'orientation de son parcours professionnel. Le compte rendu, qu'elle a transmis à Jérôme MERTINAT, montre qu'elle semble avoir toutes les qualités requises pour assurer ces nouvelles responsabilités (**annexe 1**).

Lucie CHAUVET est séduite par la proposition (**annexe 2**) mais elle a encore des hésitations. En effet, elle ne souhaite pas s'installer définitivement à Felletin notamment pour des raisons d'éloignement géographique de son domicile. De plus, elle craint de rencontrer des difficultés pour s'imposer auprès de l'équipe de Felletin, plus nombreuse que son équipe de travail actuelle. Elle demande à Jérôme MERTINAT un délai de réflexion avant de prendre sa décision.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 1 et 2,**

1.1 Justifier le choix de Jérôme MERTINAT de proposer à Lucie CHAUVET la responsabilité du site de Felletin.

1.2 Qualifier la mobilité envisagée pour Lucie CHAUVET et justifier l'intérêt qu'elle aurait à bénéficier de ce type de mobilité.

1.3 Repérer les raisons personnelles et professionnelles expliquant l'hésitation de Lucie CHAUVET.

1.4 Apprécier les conditions proposées par MERTINAT BÂTIMENT pour répondre aux aspirations de Lucie CHAUVET.

1.5 Expliquer les difficultés que risque de rencontrer Lucie CHAUVET dans sa nouvelle fonction et les moyens possibles pour y faire face.

DOSSIER 2 – COHÉSION ET VALEUR PERÇUE (30 points)

Quelques mois après le rachat, Jérôme MERTINAT souhaite évaluer la satisfaction de ses clients. Pour cela, il a sollicité l'aide d'un conseiller de son organisation professionnelle pour élaborer une enquête (**annexe 3**). Ses clients ont été invités par mél à y répondre.

Par ailleurs, il a pris connaissance d'une étude de notoriété réalisée par la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de la Creuse (**annexe 4**).

Avec ces éléments, Jérôme MERTINAT organise une réunion avec Lucie CHAUVET, qui a finalement accepté le poste de responsable du site de Felletin et Amaury TILOS, un chef de chantier. À cette occasion, Lucie CHAUVET expose les difficultés rencontrées sur plusieurs chantiers auxquels les deux équipes de Felletin et Guéret ont participé conjointement (**annexe 5**).
Lucie CHAUVET suggère de renforcer la cohésion du personnel des deux sites en leur proposant une activité extra-professionnelle. Elle consulte l'Office du tourisme (**annexe 6**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 3 à 6**,

2.1 Analyser les résultats de l'enquête réalisée par l'entreprise MERTINAT BÂTIMENT.

2.2 Identifier les critères de la valeur perçue créée par MERTINAT BÂTIMENT évoqués dans l'enquête de satisfaction et dans l'étude de la CCI.

2.3 Apprécier le niveau de cohésion entre les équipes de Guéret et Felletin. Justifier la réponse.

2.4 Évaluer l'intérêt de chacune des activités proposées par Lucie CHAUVET pour améliorer l'esprit d'équipe.

2.5 Proposer d'autres facteurs visant à renforcer la cohésion des équipes.

DOSSIER 3 – PERFORMANCE ET SÉCURITÉ (25 points)

Outre le manque de cohésion entre les équipes des deux sites, Jérôme MERTINAT est préoccupé par la dégradation des conditions de travail. Amaury TILOS, chef de chantier, a rendu visite à un ouvrier du site de Felletin, hospitalisé après une chute sur un chantier. Il rend compte à Jérôme MERTINAT des circonstances de l'accident (**annexe 7**).

Soucieux du bien-être de ses salariés, Jérôme MERTINAT ne veut pas que la situation se détériore. Il demande à Lucie CHAUVET de préparer une réunion portant sur les risques professionnels. Elle dispose pour cela d'informations publiées par un organisme professionnel (**annexe 8**), des indicateurs du tableau de bord social de l'entreprise fournis par Jérôme MERTINAT (**annexe 9**) et d'un document sur la responsabilité de l'employeur en matière de prévention de ces risques (**annexe 10**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 7 à 10**,

3.1 Identifier et classer les risques professionnels auxquels sont exposés les salariés de MERTINAT BÂTIMENT.

3.2 Analyser les indicateurs du tableau de bord social de l'entreprise.

3.3 Proposer les moyens de communication qui permettront de rappeler aux salariés leur obligation de respecter les normes de sécurité.

3.4 Justifier l'importance de la politique prévention des risques pour MERTINAT BÂTIMENT.

PARTIE 2 - 35 points

La mobilité interne peut constituer un enjeu tant pour l'organisation que pour ses membres. Pour les entreprises, elle sert de moyen d'action dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Pour les salariés, elle permet une reconnaissance de leurs compétences, de leur engagement et favorise l'évolution de leur carrière.

En une ou deux pages maximum, à partir de vos connaissances et en vous inspirant d'exemples d'organisation parmi lesquelles MERTINAT BÂTIMENT, répondez à la question suivante :

La mobilité interne est-elle toujours
un facteur de performance sociale pour l'entreprise ?

Annexe 1

Synthèse du bilan de compétences de Lucie CHAUVET

Date	Octobre 2017		
Nom	CHAUVET	Prénom	Lucie
Fonction actuelle	Responsable de l'équipe isolation		
Formation initiale	BTS bâtiment		
Expérience	10 ans dont 6 mois de remplacement d'un chef de chantier		
Compétences acquises	Les compétences pour lesquelles Lucie CHAUVET a fait preuve d'une bonne maîtrise sont les suivantes : **Approvisionner le chantier** Identifier des moyens techniques, matériels et financiers pour un chantier. Veiller à l'approvisionnement du chantier. **Réguler l'activité de chantier** S'assurer de la disponibilité des documents. Affecter le personnel selon les compétences. Anticiper les interventions. Respecter et faire respecter les normes de montage. Définir les modalités de sécurisation d'un chantier. Suivre l'avancement des travaux jusqu'à réception. **Animer et encadrer une équipe** Permettre les échanges au sein de l'équipe. Veiller au respect des horaires de travail. Susciter la motivation de son équipe. Veiller au respect des conditions de travail des monteurs.		
Formation continue suivie	Formation isolation thermique par l'extérieur : conception et mise en œuvre		
Projet d'évolution professionnelle	Souhaiterait encadrer une équipe de plus grande taille mais doute de ses capacités d'encadrement. Envisage de créer son entreprise.		

Annexe 2

Conditions d'exercice de la fonction proposée à Lucie CHAUVET

- Augmentation de salaire de 150 euros par mois, en raison du changement de fonction.
- Mise à disposition d'un véhicule de société pour effectuer les 2 heures de trajet quotidien aller et retour.
- Mise à disposition d'une carte carburant à utiliser dans la station service de Guéret.
- Prise en charge du déjeuner à hauteur de 15 euros par repas.
- Au choix : possibilité de repos une journée tous les 15 jours ou un après-midi toutes les semaines.
- Possibilité de se rendre directement depuis son domicile sur les chantiers : l'ouverture et la fermeture de l'entreprise peuvent être assurées par un membre de l'équipe de Felletin qui habite à proximité.

Annexe 3

Extrait des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2018

Nombre de réponses reçues : 70.

« Pourquoi recourez-vous aux services de MERTINAT BÂTIMENT ? »

Sur chacun de ces critères, quel est votre niveau de satisfaction ?	Peu satisfait	Assez Satisfait	Satisfait	Très satisfait	Total en %
ACCUEIL					
Amabilité du personnel	0	0	50	50	100
Rapidité de réponse aux méls via contact@MERTINAT BÂTIMENT.com	23	47	10	20	100
Qualité de l'accueil téléphonique	7	8	25	60	100
DEVIS					
Clarté du devis	5	5	15	75	100
Prise en compte des travaux supplémentaires	1	0	9	90	100
Tarifs attractifs	0	0	20	80	100
SERVICE TRAVAUX					
Organisation générale	5	15	35	45	100
Respect des délais	20	35	25	20	100
Disponibilité des conducteurs de travaux	35	25	25	15	100
Qualité des prestations	10	15	45	30	100
Information sur les produits	10	10	40	40	100

Les résultats sont présentés en pourcentage du nombre de réponses exprimées.

Annexe 4

Extrait d'une enquête de notoriété réalisée par la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de la Creuse

	2016	2017	2018
Nombre d'entreprises présentes dans le secteur	120	125	127
Nombre de personnes interrogées*	200	200	200
Nombre de fois où l'entreprise MERTINAT BÂTIMENT a été citée	130	120	160

*Ayant utilisé les services d'une entreprise du secteur.

Annexe 5

Échanges lors de la réunion avec les managers

Jérôme MERTINAT : « Bonjour. Je vous ai réunis aujourd'hui afin de faire un point sur l'avancée des chantiers et vous informer des résultats de l'enquête que nous avons menée auprès des clients. »

Amaury TILOS : « D'après ce que j'ai entendu, les résultats sont plutôt bons. »

JM : « Oui ! L'enquête réalisée montre que nous avons des points forts. Notre notoriété est encore bonne mais nous devons rester vigilants dans certains domaines. »

Lucie CHAUVET : « Les délais de réponse des chefs de chantier sont jugés trop longs. Et, dernièrement, un architecte m'a signalé plusieurs dysfonctionnements, comme la difficulté à identifier le bon interlocuteur. Il se plaint des informations qui sont parfois contradictoires. Il m'a même dit avoir assisté à un désaccord sur le déroulement d'un chantier entre les membres des équipes. »

AT : « Aucun client ne s'est jamais plaint. À Felletin, nous privilégions surtout la qualité du travail plutôt que de perdre du temps à communiquer. »

LC : « Il est vrai qu'il y a de la solidarité entre ouvriers mais uniquement entre ceux du même site. En revanche, je constate un manque d'unité entre les membres des deux sites. La culture d'entreprise est différente et cela rend la communication difficile. »

JM : « Il va falloir changer les choses. Dorénavant, nos objectifs sont communs et nous devons nous mobiliser pour la réussite de l'entreprise. »

LC : « Il faut trouver les moyens pour apporter plus de cohésion entre les équipes, et apprendre à se connaître. »

AT : « Je suis d'accord mais concrètement ça s'organise comment ? »

JM : « Lucie, je te charge de trouver des idées d'activités à mettre en place. Vous pourrez tous les deux voir ensemble comment organiser une journée commune entre les deux sites. »

Annexe 6

Dépliant des activités de loisirs proposé par l'Office du tourisme

Office du tourisme Creuse

Accrobranche

Évoluer d'arbre en arbre, au bord du lac de Vassière, le parc « d'arbre en arbre », nouvelle génération de parcs de loisirs, vous propose des activités à consommer sans modération, seul, en groupe, entre amis, en famille. Parcours d'une heure.
Possibilité de réservation pour les groupes.

Exposition

Du 19 mars au 30 juin 2019
Exposition-parcours d'œuvres du Centre national des arts plastiques.
Entrée gratuite.
Durée de la visite : une heure.
Visite de groupe sur réservation.

Promenade Bateau

Partez pour une heure de croisière avec l'Escale IV, bateau de 130 places pour découvrir le lac de Vassivière.
Départ toutes les heures de 10h 00 à 17h30.

la Chasse aux Trésors

Chasse aux trésors

Partez en groupe à la recherche d'indices autour de l'histoire du lac de Vassivière. Jeu fédérateur.

Objectif : renforcer la cohésion, la communication entre les membres du groupe.

Collation offerte à l'issue de la journée

Annexe 7

Compte rendu oral d'Amaury TILOS à Jérôme MERTINAT

« Il s'agissait d'un chantier de ravalement en hauteur de la façade de la mairie de la commune.
Des ouvriers se trouvaient sur l'échafaudage, sans aucune protection. L'un d'entre eux a fait une chute. Il a dû être hospitalisé.
J'ai demandé aux ouvriers pourquoi ils ne portaient pas les équipements de sécurité. Ils disent que les casques leur tiennent trop chaud, que ça leur prend du temps de s'équiper tous les jours et que le port du masque contre l'inhalation de solvants les gêne. Ils m'expliquent qu'ils ne s'attachent pas car le harnais les entrave dans leurs mouvements et qu'ils peuvent très bien s'en passer.

Ils n'ont pas respecté les consignes de sécurité. Il faudra convoquer le chef d'équipe et lui rappeler qu'il lui appartient de contrôler et de veiller à ce que les équipements de sécurité soient portés par tous. »

Annexe 8

Affiche « Les risques sur les chantiers sont réels »

Les risques sur les chantiers sont réels :			
Danger général	Matières nocives ou irritantes	Chute avec dénivellation	Substances corrosives
	Prenez garde lors des déplacements sur le chantier.		Équipez-vous du harnais de sécurité pour les travaux en hauteur.
	Portez le casque et les équipements de sécurité, une obligation sur le chantier.		Veillez à adopter une position facilitant votre travail.
	Faites attention à la position du dos lors du port de charges lourdes.		Nettoyez vos mains après tout contact avec la peinture.
	Mettez le masque pendant la manipulation des solvants.		Gardez vos gants pendant les travaux.

Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics

Annexe 9

Extrait du tableau de bord social des sites de Guéret et Felletin

	2017		2018	
Indicateurs	**Felletin[1]**	**Guéret**	**Felletin**	**Guéret**
Nombre d'accidents du travail sans arrêt	22	7	28	6
Nombre d'accidents avec arrêts	20	7	21	5
Nombre d'avertissements pour non port des protections de sécurité	14	6	18	2
Taux de gravité	4,0	2,1	4,3	1,9
Taux de fréquence	53,1	35,2	53,4	27,5

(1) Données avant le rachat

Taux de fréquence indiqué pour 1 000 000 d'heures travaillées.
Taux de gravité indiqué pour 1 000 heures travaillées.

En 2017, le taux de fréquence moyen du secteur est de 46,3 et le taux de gravité est de 3,2.

Annexe 10

Accident du travail : la responsabilité pénale de l'employeur

Un accident du travail peut entraîner de nombreuses conséquences pour l'entreprise : outre les conséquences sur le plan civil, il peut parfois mettre en œuvre la responsabilité pénale de l'employeur ainsi que celle de l'entreprise.

La responsabilité civile et pénale de l'employeur : distinctions

Une obligation générale de sécurité de résultat pèse sur l'employeur. Cela signifie que lorsque la sécurité physique ou mentale du salarié n'est pas assurée (notamment en cas d'accident du travail), l'employeur engage sa responsabilité civile.
Le salarié pourra alors faire valoir une faute inexcusable de son employeur devant le tribunal des affaires de Sécurité sociale en prouvant que ce dernier aurait dû avoir conscience d'un danger et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour le prévenir. Le salarié victime pourra alors être indemnisé de ses différents préjudices.
Lorsque l'intégrité physique du salarié a été atteinte, le salarié victime (ou ses ayants droits) pourra décider d'engager la responsabilité pénale de l'employeur, généralement pour des infractions d'homicide ou de blessures involontaires.
Au plan pénal, la responsabilité de l'employeur va être recherchée en tant qu'auteur indirect.

Il pourra être sanctionné notamment lorsqu'il a méconnu une règle de sécurité par négligence, la peine encourue étant aggravée lorsqu'il est prouvé une « *violation délibérée d'une obligation particulière de sécurité ou de prudence imposée par la loi ou le règlement* », ce qui peut s'avérer difficile.

C'est le chef d'entreprise, du fait de ses fonctions de direction, qui sera poursuivi, sauf délégation de pouvoirs valide. Il encourt une amende, voire une peine de prison pour les cas les plus graves.
[…]. L'entreprise peut être condamnée à une amende et à différentes peines complémentaires telles que la fermeture d'un établissement.

Éditions Tissot, 08/04/2016