

BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

ACCUEIL - RELATION CLIENTS ET USAGERS
COMMERCE
GESTION - ADMINISTRATION
LOGISTIQUE
TRANSPORT
VENTE
MÉTIER DE LA SÉCURITÉ

Session : 2019

Épreuve d'économie et droit

Durée : 2h30

Coefficient : 1

DOSSIER CORRIGÉ

Ce dossier comprend 6 pages numérotées de DC 1/6 à DC 6/6.

BARÈME

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

Référentiel :

Thème 3-1 Les ressources humaines

Axe de réflexion : Le management des ressources humaines

Champ des connaissances : La motivation au travail

Les facteurs de motivation ou de démotivation au travail dans une organisation.

Thème 3-2 : Le déroulement de carrière / Le contrat de travail

Thème 4-1 : La production et l'organisation du travail /

L'organisation du travail / Les moyens /

Les nouvelles formes d'organisation du travail dans une entreprise du secteur tertiaire

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP C1906-ECODROI	Session 2019	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 1/6

PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

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

ANNEXE A

À compléter et à remettre avec la copie

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 2	
Source du document	<u>Le Figaro</u> Quentin Périnel
Date du document	28/04/2017
Titre du document	Bien-être, motivation...le bilan de santé des salariés français
Idées fortes	<p>Étude annuelle qui dresse le bilan de santé des entreprises françaises en 2016 :</p> <ul style="list-style-type: none">- Accélération du rythme de travail à cause de l'ère du numérique (42 %)- Amélioration des conditions de travail, baisse du travail fatigant (45 % en 2016, 54 % en 2009) car évolution en matière de prévention des risques professionnels : baisse des gestes répétitifs (31 % en 2016, 39 % en 2009), baisse des risques d'exposition à des blessures (22 % en 2016, 31 % en 2009), baisse de position toujours debout ou assise (45 % des français en 2016 contre 54 % en 2009)- Augmentation du rythme de travail (42 %)- Évolution dans la restructuration, dans l'organisation de l'entreprise qui entraîne un manque de reconnaissance- Difficultés à concilier vie professionnelle et vie privée car augmentation des salariés qui travaillent en dehors des heures de travail (Outils numériques)- 22 % des français se sentent dépassés par les nouvelles technologies- Les français attendent de leur employeur un suivi de santé afin de les conseiller dans leur vie de tous les jours- Sur 20 % de salariés qui ont une maladie chronique, 53 % sont plus nombreux à être absents que la moyenne des salariés- Les salariés sportifs sont 6 % moins nombreux que la moyenne à être malades

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP C1906-ECODROI	Session 2019	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 2/6

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 1	
Source du document	Adeline Haverland L'usine agro Danone stratégie
Date du document	28/06/2018
Titre du document	Comment Danone implique ses salariés dans sa stratégie
Idées fortes	<ul style="list-style-type: none"> • Danone est un grand groupe. Il lui semble nécessaire de combler le vide entre les objectifs du groupe et les attentes des salariés. Danone incite à la communication ascendante (donc moins de décisions descendantes) grâce à la participation d'un salarié. C'est le programme : « <i>une personne, une voix, une action.</i> » <p>Une action sera distribuée en contrepartie d'une implication dans le projet de l'entreprise pour les dix prochaines années. Cela implique les salariés dans un projet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce programme a pour objectif de fédérer les équipes. • Une formation des collaborateurs est prévue et obligatoire. • Danone offre aux salariés un plan d'épargne salarial.

ANNEXE B

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 3	
Source du document	focusrh.com
Date du document	04/04/2018
Titre du document	QVT : quelles sont les évolutions du cadre légal ?
Idées fortes	<ul style="list-style-type: none"> - Redéfinit le cadre législatif de la QVT - Rappelle l'obligation générale des préventions des risques de la part des employeurs - 10 thèmes ont été ciblés pour mettre en œuvre cette QVT - C'est une mise à jour de la loi Rebsamen de 2016

1.2. Puis **sur votre copie**, résumer les idées du **document 4** (en 6 à 10 lignes maximum).

Ce document nous présente les chiffres clefs du bien-être au travail en 2018. Il permet d'en savoir plus sur les conséquences du bien-être au travail mais aussi sur les moyens de le mettre en œuvre. Cependant, en France seulement 5 % des travailleurs est engagé dans son travail. Pourtant parmi les meilleures organisations du monde, 70 % des collaborateurs se disent engagés. (= bien-être au travail).

(Accepter toute réponse cohérente de la part du candidat)

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP C1906-ECODROI	Session 2019	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 3/6

1.3 Sur votre copie, l'aide de vos connaissances et des documents 1 et 2, expliquer :

- « L'implication de tous nos salariés est un élément pivot, qui donne à notre projet les meilleures chances de succès ». (**Document 2**)

Pour qu'un salarié se sente bien dans une organisation, il faut qu'il soit reconnu, que son patron apprécie son travail, il faut l'impliquer dans un projet et qu'il en soit le pilier. Il faut augmenter le niveau d'engagement des salariés. Danone souhaite impliquer tous les salariés pour fédérer les équipes. Grâce à ce projet, les salariés de Danone ont envie d'être formés et associés à la prise de décision et ont donc envie de réussir.

- « À l'heure de la « transformation digitale », tout s'accélère. » (**Document 1**)

L'évolution des outils numériques dans l'entreprise a profondément bouleversé les habitudes de travail des salariés. Ce qui implique une réactivité nécessaire à laquelle ils n'étaient pas préparés, générant un facteur de stress important. De plus cela provoque un sentiment de manque de reconnaissance vis-à-vis de ces salariés de la part de la hiérarchie, du fait de l'urgence du résultat et de la pression qui en découle.

(Accepter toute réponse cohérente de la part du candidat.)

1.4 Pour approfondir votre recherche, vous avez deux illustrations : les documents 5 et 6. À l'aide de l'**annexe C (à rendre avec votre copie)**, vous expliquerez pourquoi vous retenez un document et pourquoi vous ne retenez pas l'autre.

(Accepter l'un ou l'autre des documents tant que le choix est justifié.)

	Je justifie mon choix de manière rédigée
Je retiens le document N°	<p>Document 5 : car Il indique que ce qui est le plus important chez les salariés c'est leur salaire. Un salarié est motivé s'il gagne bien sa vie et cela lui permettra ensuite d'être épanoui. Il aura envie de s'investir. Les autres facteurs de motivation sont moins importants, cela représente 22 % pour l'équilibre vie professionnelle vie privée, la relation avec les collègues représente 21 %, la reconnaissance de la part du management représente 18 % et les indemnités de congés 12 %.</p> <p>Document 6 : car il indique tout ce que les ressources humaines représentent dans une organisation. La formation, l'avancement, la mobilité, les conditions de travail, les quotas. Dans une organisation, il faut tenir compte de tous ces facteurs qui vont agir sur les salariés et qui vont déterminer leur motivation et leur implication dans l'entreprise. Ce sont tous ces éléments qui vont faire qu'un salarié sera motivé ou non. C'est le chef d'entreprise ou la DRH qui vont devoir être sensibles à tous ces points.</p>
Je ne retiens pas le document N°	<p>Document 5 : car ce n'est que le point de vue du salarié. De plus, la motivation et l'engagement des salariés ne passent pas uniquement par le salaire.</p> <p>Document 6 : car ce n'est qu'une définition des ressources humaines qui ne permet pas de mettre en valeur les facteurs de motivation et d'engagement que représentent les éléments contenus dans le document.</p>

PARTIE II : CONDUITE DE L'ÉTUDE

Rappel : Valoriser l'illustration des propos avec des situations vécues par l'élève au cours de ses différentes périodes de formation en milieu professionnel et/ou en tant que consommateur et/ou citoyen mais également de ses observations du monde socio-économique.

I) Présenter la problématique et indiquer les facteurs de bien-être du salarié

Problématique :

De nos jours, l'une des principales préoccupations des dirigeants français reste la santé des travailleurs. En effet, lorsque le taux d'absentéisme augmente, la production diminue. Il est donc important de motiver ses salariés. Quels sont les facteurs de bien-être des salariés ? Quelles mesures concrètes sont proposées par les employeurs pour maintenir ce bien-être ?

II) Le plan :

1- Les facteurs de bien-être des salariés

- Meilleures conditions de travail : les salariés qui déclarent que leur travail est à la fois physiquement et nerveusement fatigant est en baisse (45 % contre 54 % en 2009)
- La fatigue physique sur le lieu de travail diminue : effort des entreprises en matière de prévention des risques professionnels et aux évolutions du travail
- Les conditions de travail s'améliorent : 29 % déclarent rester trop longtemps debout ou autre posture pénible contre 34 % 8 ans auparavant
- Management agile qui entraîne plus d'autonomie dans les équipes, chaque salarié est impliqué dans la vie de son entreprise
- Chaque salarié va octroyer une action dans la société, en contrepartie les salariés devront collaborer élaborant la feuille de route de l'entreprise pour les dix prochaines années
- La gouvernance participative : les salariés sont plus impliqués dans les projets ; plus de responsabilités seront confiées aux équipes (**« l'implication de tous nos salariés est un élément pivot, qui donne à notre projet les meilleures chances de succès »**)
- Formation des collaborateurs : principal objectif les sensibiliser à l'actionnariat mais également aux valeurs du groupe dans son ensemble. Les modules de formation seront en lien avec la vision, les valeurs et les objectifs de l'entreprise
- Autre action proposée : le plan d'épargne salariale qui va s'ouvrir progressivement à l'international
- Le salaire procure du pouvoir d'achat, très important pour les Européens (47 %) selon une étude en 2018

2- Les effets de ces facteurs sur la performance de l'entreprise

- 90 % des salariés pensent que la QVT contribue à la performance de l'entreprise
- Le but de ce travail d'équipe entraînera un sentiment fort d'influencer le résultat de l'entreprise et par la même occasion, une meilleure solidarité entre les salariés

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP C1906-ECODROI	Session 2019	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 5/6

- Conséquence pour les consommateurs : image positive de l'entreprise et par la même occasion un « facteur déclencheur de l'achat. Il est important pour un consommateur de savoir « *quelles sont les personnes derrière leurs marques* »
- Les entreprises qui prennent en compte le bien-être des collaborateurs connaissent 50 % de moins de départs volontaires
- Grâce aux améliorations des conditions de travail (posture, pénibilité), un absentéisme en baisse
- Favoriser l'actionnariat des salariés dans leur entreprise impliquera un meilleur investissement personnel
- Amélioration de la productivité, de la rentabilité de l'entreprise
- Permettra donc d'avoir un meilleur suivi de la rentabilité dans l'entreprise

III) Conclusion et point de vue personnel

- L'importance d'avoir des salariés heureux : conséquence meilleure productivité, meilleure communication au sein des groupes et un travail d'équipe réussi
- Les NTIC jouent un rôle important dans leur vie professionnelle : les informations sont transmises plus rapidement et évitent souvent les déplacements professionnels, le salarié pourra utiliser ce temps pour d'autres activités telles que le sport, les loisirs etc...
- La santé des salariés est importante pour toute la société : les dirigeants devront réfléchir en amont afin d'éviter le phénomène de « démotivation » : par exemple organiser des réunions entre la direction, les référents et peut-être aussi les délégués du personnel afin de déterminer les besoins de chacun (besoin de formation, besoin de changement personnel au sein de l'organisation...)
- Proposer des aménagements à l'interne : horaires flexibles, sport dans l'enceinte de l'établissement, cafétéria, restaurants d'entreprise...
- Mettre en place un comité d'entreprise (sorties, voyages, rencontres festives...)
- Diffuser plus largement les informations sur l'entreprise (journal d'entreprise, site de l'entreprise : les salariés doivent être informés au quotidien sur la vie de l'entreprise)
- Proposer des entretiens individuels chaque année : meilleure écoute, discuter des perspectives d'avenir avec le salarié

Ouverture : Pourquoi est-ce important de travailler avec un personnel motivé ?
Quels peuvent être les risques d'une démotivation à long terme ?

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP C1906-ECODROI	Session 2019	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 6/6