

BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

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

Session : 2019

Épreuve d'économie et droit

Durée : 2h30

Coefficient : 1

DOSSIER SUJET

Le sujet comprend deux parties

Ce dossier comprend 12 pages numérotées de DS 1/12 à DS 12/12

Les annexes dûment remplies sont à joindre à votre copie.

Les calculatrices ne sont pas admises lors de cette épreuve.

BARÈME

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

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 1/12

OSCAR

Vous réalisez votre période de formation en milieu professionnel au sein de la société OSCAR, spécialisée dans la fabrication et la distribution de chocolats et confiseries. Vous êtes affecté(e) au service des Ressources Humaines, sous la responsabilité de Mme Rondin.

Depuis l'exercice 2017, l'entreprise connaît des difficultés dans son organisation interne, le taux de turn-over a augmenté de 23 %.

Madame Rondin vous sensibilise à ce problème et vous demande de consulter la documentation fournie.

Vous êtes chargé(e) d'analyser ces documents et de proposer des solutions permettant de remotiver les salariés.

Récapitulatif des documents et annexes

Document 1	Comment Danone implique ses salariés dans sa stratégie ?	Page 4
Document 2	Bien-être, motivation...Le bilan de santé des salariés français.	Page 5
Document 3	QVT : Quelles sont les évolutions dans le cadre légal ?	Page 7
Document 4	Les chiffres clefs du bien-être au travail en 2018.	Page 8
Document 5	Le salaire, première motivation des Européens.	Page 9
Document 6	Moi qui croyais que vous m'aviez oublié !	Page 9
<u>Annexe A</u> :	Fiches d'analyse des documents 1 et 2 à compléter et à rendre avec la copie.	Page 10
<u>Annexe B</u> :	Fiche d'analyse du document 4 à compléter et à rendre avec la copie.	Page 11
<u>Annexe C</u> :	Grille de choix pour les documents 5 et 6 à compléter et à rendre avec la copie.	Page 12

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 2/12

PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

Madame Grondin vous demande d'analyser le dossier documentaire.

TRAVAIL À FAIRE

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

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

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

- « L'implication de tous nos salariés est un élément pivot, qui donne à notre projet les meilleures chances de succès ». (**Document 1**)

- « À l'heure de la « transformation digitale », tout s'accélère. » (**Document 2**)

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 l'un et pourquoi vous ne retenez pas l'autre.

PARTIE II : RÉDACTION DE L'ÉTUDE

À l'aide du travail effectué en première partie, de vos **connaissances**, de vos observations du monde socio-économique et en illustrant **vos propos avec des situations vécues au cours de vos différentes périodes de formation en milieu professionnel**, vous rédigerez une étude structurée et argumentée avec plan apparent (introduction, deux parties d'au moins 15 lignes chacune et conclusion) qui doit permettre de répondre à la problématique :

Le bien-être du salarié est-il compatible avec la performance de l'entreprise ?

Pour cela, dans une introduction, présenter la problématique, expliciter les concepts essentiels et annoncer le plan :

- 1- Présenter les principaux facteurs du bien-être dans l'entreprise
- 2- Exposer les effets de ces facteurs sur la performance de l'entreprise

Dans une conclusion, vous présenterez de manière synthétique et justifiée votre avis personnel sur les différentes mesures en précisant pourquoi ce sont des facteurs de motivation des salariés.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 3/12

COMMENT DANONE IMPLIQUE SES SALARIÉS DANS SA STRATÉGIE

Les décisions qui viennent d'en haut pour être appliquées en bas, chez Danone, c'est fini ! Mode d'emploi. [...]

Comment impliquer les salariés dans la vie de leur entreprise ? [...] Si, dans les petites structures, la proximité entre les employés et les ambitions de leurs responsables peuvent paraître évidentes, dans les grands groupes, la déconnexion entre les objectifs du groupe et ceux des salariés est plus grande. C'est pour tenter de réduire cet écart que Danone a annoncé, lors de sa dernière assemblée générale, la mise en place du programme « Une personne, une voix, une action ». Le principe : octroyer une action à chaque salarié du groupe et, en contrepartie, lui demander de participer à l'élaboration de la feuille de route de l'entreprise pour les dix prochaines années.

La mesure, qui s'inspire des coopératives, se base sur le principe de gouvernance participative. Définie par l'économiste anglais David Wilcox, la collaboration participative qualifie un processus durant lequel des individus, des groupes et des organisations deviennent activement impliqués dans un projet. [...]

" *Notre objectif, qui est aussi la clé de voûte du projet du groupe pour 2030, est de confier le futur à nos équipes* ", a expliqué Antoine Riboud le dirigeant. Au total, 100 000 salariés sont concernés par le projet. Tous recevront une action. [...] En contrepartie, les dirigeants du groupe demandent aux équipes de collaborer à la définition des objectifs stratégiques de l'entreprise.

" L'implication de tous nos salariés est un élément pivot, qui donne à notre projet les meilleures chances de succès ", précise Bertrand Austruy. L'expression se fera principalement via une plate-forme en ligne ; elle sera adaptée en fonction des marques et des pays.

Pour garantir la bonne compréhension du programme, [...] les collaborateurs bénéficieront d'une formation. Avec pour objectif de les sensibiliser à l'actionnariat, mais également aux valeurs du groupe dans son ensemble [...].

Obligatoire, cette préparation comportera un socle minimum " *pour que chacun puisse acquérir les outils qui lui permettront d'avoir une opinion construite et animée sur le futur de l'entreprise* ", explique le DRH. À cela s'ajouteront des modules de formation approfondie en lien avec la vision, les valeurs et les objectifs de l'entreprise. Ce programme s'ajoute au plan d'épargne salariale que l'entreprise propose déjà [...]. Lors de l'assemblée générale, Emmanuel Faber a d'ailleurs annoncé l'intention du groupe d'ouvrir progressivement à l'international ce dispositif.

Si le projet doit permettre de fédérer les équipes, il répond également aux nouvelles attentes des consommateurs. Dans un contexte où la transparence est un déclencheur de l'achat, le groupe ne cache pas l'image positive qu'il compte renvoyer grâce à cette mesure. [...]

Adeline Haverland L'usine Agro, Danone, Stratégie le 28/06/2018

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 4/12

BIEN-ÊTRE, MOTIVATION... LE BILAN DE SANTÉ DES SALARIÉS FRANÇAIS

FOCUS - Comme chaque année depuis 8 ans, Malakoff Médéric publie un diagnostic de la vie de bureau française. 42 % des salariés estiment que l'ère du numérique a accéléré leur rythme de travail... et pensent que la tendance va s'accroître.

Quel est le moral des troupes dans l'open space ? Quels sont leurs attentes et leurs ressentis ? Un peu d'optimisme: l'édition 2016 de l'étude Santé des salariés et performance des entreprises réalisée par Malakoff Médéric montre que les conditions de travail s'améliorent. La preuve ? Le nombre de salariés qui déclarent que leur travail est à la fois physiquement et nerveusement fatigant est en baisse par rapport à 2009. 45 % des salariés déclarent leur travail physiquement fatigant (contre 54 % en 2009) et 67 % le considèrent nerveusement fatigant (contre 72 % en 2009). Une bonne nouvelle.

Mais parallèlement, 42 % des salariés estiment que la cadence du rythme de travail a accéléré, et 46 % estiment ne pas pouvoir travailler au même rythme dans 10 ans. En d'autres termes : ils sont convaincus que cela va encore empirer... Voici les grandes tendances de cette étude annuelle, qui dressent le bilan de santé des entreprises françaises en 2016.

- La fatigue physique sur le lieu de travail diminue. En 8 ans, les entreprises ont réalisé des efforts en matière de prévention des risques professionnels et aux évolutions du travail. Résultat : 31 % des salariés déclarent effectuer des gestes répétitifs, alors qu'ils étaient 39 % il y a huit ans! Amélioration également du côté des machines : 22 % des salariés travaillent sur des machines pouvant les exposer à des blessures (contre 31 % en 2009). Une autre bonne nouvelle du côté de la position de travail: 29 % déclarent rester trop longtemps debout ou autre posture pénible, contre 34 % dans l'étude réalisée 8 ans auparavant.

- À l'heure de la « transformation digitale », tout s'accélère. L'ère du numérique est une ère de la vitesse, de l'immédiateté. Elle engendre de nouveaux défis que les entreprises tentent de relever. Avec plus ou moins de succès.

Un chiffre résume parfaitement tout cela: 55 % des salariés ont déclaré avoir vécu au moins un événement, une restructuration ou une réorganisation dans l'année... soit 19 points en plus depuis 2009 ! Ces changements engendrent d'autres maux : 4 salariés sur 10 évoquent un manque de reconnaissance, un facteur capital de la qualité de vie au travail. Enfin, 36 % des

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 5/12

sondés expliquent qu'ils ont de plus en plus de difficulté à concilier vie professionnelle et vie privée. La frontière est encore et toujours plus poreuse.

- La redéfinition de l'espace de travail, un grand chantier. Cette frontière de plus en plus floue entre vie privée et vie professionnelle s'explique par un rapport au travail de plus en plus nomade, phénomène que l'on doit aux outils numériques qui sont fournis aux collaborateurs par l'entreprise. Mais au sein même de l'entreprise, les espaces de travail sont en pleine mutation. Si 77 % des salariés estiment qu'ils maîtrisent les outils numériques dans leur travail, une crainte est partagée par 22 % des sondés : celle d'être « dépassés » par les bouleversements technologiques. Par ailleurs, 24 % des salariés – 35 % des cadres - constatent qu'ils travaillent de plus en plus souvent en dehors des heures de travail, et près de la moitié des cadres interrogés gardent un œil sur leurs mails professionnels en dehors des heures de travail.
- La santé des salariés et son impact sur l'absentéisme. Dernier constat de cette étude de Malakoff Médéric: les salariés Français attendent (75 % d'entre eux) de leur employeur un suivi régulier de leur état de santé, et qu'il endosse un rôle de « coach » afin de les conseiller dans leur vie de tous les jours. Troubles du sommeil, hygiène de vie, gestion du stress, dépistage des maladies chroniques... Quelques chiffres - logiques - confirment ces attentes. Notamment en matière d'absentéisme : les 20 % des salariés déclarant une maladie chronique sont 53 % plus nombreux à être absents que la moyenne des salariés. Les 67 % des sondés dans le travail est fatigant nerveusement sont 24 % plus nombreux à être absents. On ne le rappellera jamais assez: les 38 % des salariés qui font du sport au moins une fois par semaine sont 6 % moins nombreux que la moyenne à être malades... et donc absents !

Le FIGARO Quentin Périnel le 28/04/2017

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 6/12

QVT : quelles sont les évolutions du cadre légal ?

Le point de départ structurant sur la question du cadre légal de la QVT (qualité de vie au travail) réside dans l'obligation générale de prévention des risques (code du travail articles L. 4121-1 et L. 4121-2). En effet, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Une obligation de sécurité de résultat... où les moyens comptent aussi. Viennent ensuite les incitations puis les obligations de négocier en lien avec la QVT :

Les ANI (*Accord National Interprofessionnel*), avec les ANI incitatifs sur le stress au travail (du 2 juillet 2008, étendu par arrêté du 6 mai 2009) puis sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010 (étendu).

L'ANI QVT du 19 juin 2013 : les entreprises sont appelées à adopter une démarche transversale, systémique et stratégique avec la possibilité pour les partenaires sociaux de mettre en place, à titre expérimental, une négociation unique relative à la QVT regroupant les différentes négociations obligatoires (sauf la NAO* sur les salaires) participant de la démarche de QVT.

Dix thématiques sont ainsi concernées :

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité des relations sociales, construites sur un dialogue social actif. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité des modalités de mise en œuvre de l'organisation du travail. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité des relations de travail.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité de l'environnement physique. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité de l'engagement de tous et à tous les niveaux de l'entreprise.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité du contenu du travail. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité de l'information partagée au sein de l'entreprise.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Possibilité de réalisation et de développement personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect de l'égalité professionnelle.

Depuis 2016, la loi « Rebsamen » a modifié le nombre, la périodicité et le contenu des négociations obligatoires, avec trois blocs de négociations obligatoires : Négociation annuelle sur la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée dans l'entreprise ; Négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail ; Négociation triennale sur la gestion des emplois et des parcours professionnels dans les entreprises et groupes d'entreprises d'au moins 300 salariés.[...]

Publié sur www.Focusrh.com le 04/04/2018 par Jean-Luc Odeyer

***NAO : Négociation Annuelle Obligatoire**

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 7/12

Les chiffres clés du bien-être au travail en 2018

*QVT : Qualité de vie au travail

LES CHIFFRES CLÉS DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

LES SALARIÉS SONT LARGEMENT DÉSENGAGÉS...

DANS LE MONDE,
SEULS

13%

DES SALARIÉS
SONT ENGAGÉS
DANS LEUR TRAVAIL.
EN FRANCE, C'EST 5%.70% DES COLLABORATEURS
DANS LES ORGANISATIONS
CONSIDÉRÉES COMME LES
MEILLEURES DU MONDE
SE DISENT ENGAGÉS.

LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL A UN IMPACT SUR :

▶ LA MOTIVATION

▶ LA FIDÉLISATION

▶ LA PERFORMANCE

63%

DES ENTREPRISES AYANT RECU LE LABEL
"TOP EMPLOYEUR" ONT UN PROGRAMME DE
BIEN-ÊTRE POUR ENCOURAGER LES COLLABORATEURS
À PRENDRE SOIN DE LEUR SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE.LES LEVIERS POUR AMÉLIORER
LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL :

LE MANAGEMENT

58% des salariés pensent que le management contribue à une culture d'entreprise positive.

L'ENVIRONNEMENT
DE TRAVAIL

60% des salariés affirment que leur environnement de travail influence leur plaisir à venir travailler.

L'INSTAURATION
D'UNE DÉMARCHÉ
QVT*

89% des collaborateurs sont plus motivés au travail quand l'employeur prend en considération le bien-être physique et mental au bureau.

LE DÉVELOPPEMENT
DES COMPÉTENCES

n°1 C'est la politique qui a le plus d'impact sur le bien-être au travail.

37% DES SALARIÉS TRÈS POSITIFS SUR LEUR BIEN-ÊTRE
AU TRAVAIL AFFICHENT UNE MOTIVATION EN AUGMENTATION.LES ENTREPRISES QUI PRENNENT EN COMPTE LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS
CONNAISSENT 50% DE MOINS DE DÉPARTS VOLONTAIRES QUE LES AUTRES.90% DES SALARIÉS PENSENT QUE LA QVT CONTRIBUE À LA
PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE.

Sources : Office Vibe, Steelcase, Ipsos-Edenred, Gallup, Les Echos, Mind.org, Top Employer, Opinion Way, Malakoff Médéric

www.feelgoodoffice.fr

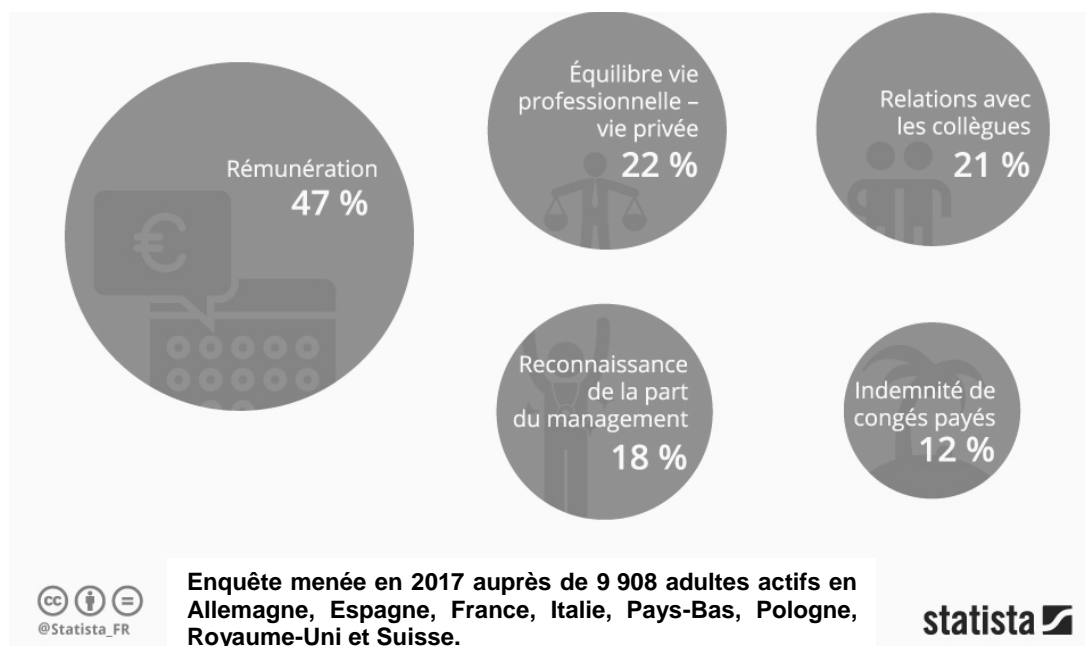
Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 8/12

LE SALAIRE, PREMIÈRE MOTIVATION DES EUROPÉENS

ÉTUDE de *Pascaline Boittiaux*, 29 mai 2018

Le salaire, première motivation des Européens

Principaux facteurs de motivation et d'engagement des salariés en Europe en 2018



MOI QUI CROYAIS QUE VOUS M'AVIEZ OUBLIÉ !



Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 9/12

ANNEXE A
À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 1	
Titre du document	
Auteur	
Date	
Source	
Idées et informations principales	
FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 2	
Titre du document	
Auteur	
Date	
Source	
Idées et informations principales	

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 10/12

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 3	
Titre du document	
Auteur	
Date	
Source	
Idées et informations principales	

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 11/12

ANNEXE C
À compléter et à remettre avec la copie

Je justifie mon choix de manière rédigée	
Je retiens le document N°....	
Je ne retiens pas le document N°....	

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	AP 1906-ECODROI	Session 2019	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 12/12