

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 SUJET

Le sujet comprend deux parties.

Ce dossier comprend 10 pages numérotées de DS 1/10 à DS 10/10.

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 : CONDUITE DE L'ÉTUDE	/08 points
TOTAL DE L'ÉPREUVE :	/20 points

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1806-ECODROI 2	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 1/10

LA PRÉVENTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

Vous êtes salarié(e), sous la responsabilité de M. PAINTON, d'une entreprise spécialisée dans la fabrication de chambres froides, FRIGOROOM.

Elle est située proche de l'équipementier GM&S, sous-traitant dans l'industrie automobile. La baisse de son carnet de commandes a mis l'entreprise en difficulté nécessitant un repreneur. Parallèlement, l'inquiétude des salariés a occasionné des conflits collectifs tels que grèves, manifestations et occupations d'usine.

Or depuis quelques mois, l'entreprise FRIGOROOM rencontre des difficultés économiques et la baisse du chiffre d'affaires suscite des craintes de la part des salariés.

M. PAINTON, responsable des Ressources Humaines et soucieux du bien-être de ses salariés, souhaite maintenir un climat social propice au développement de l'activité.

Aussi, il vous demande d'effectuer une étude sur les moyens permettant d'anticiper ces conflits au sein d'une entreprise.

Vous êtes chargé(e) d'analyser le dossier documentaire qu'il vous a fourni afin de l'aider à prévenir les situations conflictuelles au travail.

Récapitulatif des documents et annexes :

Document 1	Tout ce qu'il faut savoir sur le rôle des représentants du personnel	<i>Page 4</i>
Document 2	Sécurité et santé au travail : obligations de l'employeur	<i>Page 5</i>
Document 3	"On ne discute plus assez du travail dans les entreprises"	<i>Page 6</i>
Document 4	Quand la santé ne justifie pas les arrêts de travail	<i>Page 7</i>
Document 5	Dans quoi avez-vous investi ?	<i>Page 8</i>
Document 6	Les salariés de GM&S ont détruit du matériel avec un tracteur	<i>Page 8</i>
Annexe A	Fiche d'analyse du document 1 à compléter et à rendre avec la copie.	<i>Page 9</i>
Annexe B	Fiche d'analyse du document 2 à compléter et à rendre avec la copie.	<i>Page 9</i>
Annexe C	Fiche d'analyse du document 3 à compléter et à rendre avec la copie.	<i>Page 10</i>
Annexe D	Fiche de choix des documents 5 et 6 à compléter et à rendre avec la copie.	<i>Page 10</i>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1806-ECODROI 2	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 2/10

PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

M. PAINTON vous demande d'analyser le dossier 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.

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)

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

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 expliquerez pourquoi vous reprenez un document et pourquoi vous ne reprenez pas l'autre.

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.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1806-ECODROI 2	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 3/10

DOCUMENT 1

TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LE RÔLE DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Lorsqu'un salarié est victime de harcèlement moral au travail, il ne sait pas toujours vers qui se tourner. Mais dans l'entreprise les représentants du personnel, que ce soit les délégués du personnel (DP), les membres du Comité d'Entreprise ou du Commission Hygiène Sécurité Conditions de Travail (CHSCT), ont chacun un rôle à jouer. Ils sont en mesure d'agir en amont et disposent également de différents outils pour trouver des solutions et faire cesser la situation qui affecte le salarié.

Les représentants du personnel en général sont des témoins de ce qui se passe dans l'entreprise. Ils sont donc utiles aux salariés à ce titre puisqu'ils sont en mesure de constater et d'attester des agissements subis, des atteintes aux droits et des conditions de travail pour savoir si cela relève du harcèlement moral ou non. Ils doivent donc être attentifs, vigilants et à l'écoute de tout le personnel.

Les délégués du personnel veillent au respect des droits et des libertés individuelles de chacun dans l'entreprise. S'ils ont connaissance d'une atteinte à ces droits, ils disposent d'un droit d'alerte. Il s'agit d'un signalement fait auprès de l'employeur pour attirer son attention sur une situation grave qui se déroule dans l'entreprise comme une discrimination ou du harcèlement moral ou sexuel par exemple. Il n'est pas nécessaire d'attendre les réunions mensuelles avec l'employeur pour exercer ce droit. Dès qu'ils ont connaissance d'une situation et d'une atteinte aux droits et libertés individuelles d'une personne, les DP en avertissent l'employeur.

Le Comité d'Entreprise a pour objectif d'assurer l'expression collective des salariés et la prise en compte de leurs intérêts dans les décisions relatives à l'organisation du travail notamment. Les conditions de travail et l'emploi, ainsi que la politique sociale de l'entreprise, font l'objet d'une consultation annuelle du comité.

La mission du CHSCT est de veiller à assurer et améliorer la protection de la santé des travailleurs ainsi que leurs conditions de travail. Dans le cadre de cette mission, les membres du CHSCT peuvent proposer des actions de prévention et de sensibilisation sur des thématiques concernant l'hygiène et la sécurité et donc plus particulièrement sur le harcèlement moral. Ce rapport mentionne notamment le nombre d'arrêts maladie, de mutations et de démissions qui peuvent être de précieux indices pour identifier une situation anormale dans un service par exemple. Le turn-over, la hausse de l'absentéisme, les conflits au travail, sont autant de signes qui doivent donner l'alerte et être analysés pour pouvoir proposer des actions de prévention et de formation afin d'éviter toute situation dramatique.

Source : www.juritravail.com - Par Lucie De Lestable, Juriste – 19/01/2017

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1806-ECODROI 2	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 4/10

DOCUMENT 2

SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL : OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR

Votre employeur doit veiller à votre santé et sécurité au travail en mettant en place des actions de prévention, par exemple des formations. Il doit également évaluer les risques professionnels de votre poste de travail. L'aménagement et l'utilisation des locaux de travail doivent respecter certaines règles. En cas de non-respect, votre employeur peut voir engager sa responsabilité civile et/ou pénale.

En la qualité de salarié, vous devez bénéficier de la part de votre employeur :

- d'actions de prévention des risques professionnels (par exemple, risques de chutes, psychosociaux, agressions et violences externes etc.) et de la pénibilité au travail (par exemple, le travail de nuit, bruit, températures extrêmes etc.) ;
- d'actions d'information et de formation (par exemple, des réunions ou des formations relatives à la manutention, prendre en compte les nouvelles technologies) ;
- de la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés (par exemple, adapter votre poste de travail, modifier les horaires de travail de nuit afin de diminuer l'accidentologie d'un poste de travail ou encore faire bénéficier les salariés d'équipements de protection individuelle (casque, gants, chaussures antidérapantes etc.)).

Les résultats de cette évaluation sont insérés dans un document appelé Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP). Ce document est obligatoire dans toute entreprise et doit être actualisé une fois par an minimum. Il peut être consulté notamment par les salariés, les représentants du personnel, l'inspecteur du travail.

Suite à cette évaluation, votre employeur met en œuvre des actions de prévention (par exemple, des formations), ainsi que des méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de votre santé et sécurité (par exemple, diminuer la répétition du travail). Ces actions sont intégrées dans l'ensemble des activités de votre établissement et à tous les niveaux d'encadrement.

Source : 13 février 2017 – D'après service-public.fr

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1806-ECODROI 2	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 5/10

DOCUMENT 3

"ON NE DISCUTE PLUS ASSEZ DU TRAVAIL DANS LES ENTREPRISES"

Novethic. La Qualité de Vie au Travail (QVT), qu'est-ce que c'est exactement ?

Émilie Bourdu¹. Elle concerne le relationnel entre collègues, la circulation de l'information, le dialogue social, l'égalité hommes-femmes, la conciliation entre vie professionnelle et personnelle, la santé au travail et bien sûr le contenu du travail et son organisation.

Les partenaires sociaux se sont accordés sur les différents champs d'action de la QVT dans un accord interprofessionnel conclu en 2013.

(...) La qualité de vie au travail renvoie au mal-être. De nombreux indicateurs en témoignent, comme l'absentéisme ou le turn-over. Nous avons un faisceau d'indices montrant que certaines dimensions de la qualité de vie au travail, comme l'autonomie, engendrent créativité, innovation, engagement et donc de la performance économique.

D'un côté, la qualité de vie au travail provoque de la performance. De l'autre, la performance économique donne des moyens pour améliorer la qualité de vie au travail. C'est sur ce lien de causalité que nous travaillons actuellement.

L'autonomie et la responsabilisation sont particulièrement importantes. Qu'il s'agisse de l'autonomie laissée aux individus (séquencement des tâches, choix des outils), aux équipes (organisation du travail, résolution de problèmes) ou la participation à la gouvernance de l'entreprise et à la définition des objectifs.

D'autres mesures ont aussi le vent en poupe : les espaces ou moments de détente, les managers du bonheur...

Disons que si l'on se limite à mettre une table de ping-pong dans l'entreprise, cela ne va pas résoudre tous les problèmes. L'environnement de travail est important, c'est évident. Mais c'est une action complémentaire qui doit se faire dans le cadre d'une approche systémique de la QVT. Cela peut aussi être une façon d'entrer dans le sujet.

La première préoccupation des entreprises en termes de QVT doit porter sur le contenu et l'organisation du travail lui-même. Il faut revenir aux fondamentaux !

Source : novethic.fr – Extrait interview de Émilie Bourdu - Publié le 17 février 2017

¹ Économiste pour la Fabrique de l'Industrie et co-auteure de l'étude « La qualité de vie au travail : un levier de compétitivité ».

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1806-ECODROI 2	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 6/10

QUAND LA SANTÉ NE JUSTIFIE PAS LES ARRÊTS DE TRAVAIL



Source : IFOP - Pascaline Boittiaux, 15 mai 2017

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1806-ECODROI 2	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 7/10

DOCUMENT 5

DANS QUOI AVEZ-VOUS INVESTI ?



Source : www.pearltrees.com

DOCUMENT 6

LES SALARIÉS DE GM&S ONT DÉTRUIT DU MATÉRIEL AVEC UN TRACTEUR



Source : Pascal Lachenaud - AFP

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1806-ECODROI 2	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 8/10

ANNEXE A

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 1	
Source du document	
Date du document	
Titre du document	
Idées fortes	

ANNEXE B

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 2	
Source du document	
Date du document	
Titre du document	
Idées fortes	

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1806-ECODROI 2	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 9/10

ANNEXE C

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 3	
Source du document	
Date du document	
Titre du document	
Idées fortes	

ANNEXE D

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	1806-ECODROI 2	Session 2018	DS
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 10/10