

« T.F.M. ENVIRONNEMENT »

Éléments de correction

Relevé des compétences évaluées dans le sujet

Première partie

1. Rappel des critères d'évaluation :

- La prise en compte du contexte organisationnel et managérial proposé, du système d'information et des objectifs.
- La justesse et la précision du diagnostic.
- Le respect des contraintes.
- La rigueur de la démarche d'analyse.
- La pertinence des moyens sollicités, l'efficacité de leur mise en œuvre.
- La pertinence des solutions proposées et de leur évaluation, au regard du contexte et des objectifs.
- La fiabilité des résultats.
- La qualité de l'étude produite (rédaction, argumentation, mise en valeur de l'information...).

-

Compétences mobilisées dans le sujet :

• Diagnostic

Finalité F3

Compétences :

- Déceler un problème
- Collecter l'information
- Formuler un diagnostic
- Appliquer une méthode d'analyse
- Rechercher les causes de dysfonctionnement
- Apprécier les enjeux
- Identifier les contraintes
- Interpréter les résultats

• Proposition de solutions

Finalités F3

Compétences :

- Rechercher les solutions
- Analyser et argumenter les solutions

Deuxième partie

• Question 1

Finalité F2

Compétences :

- Créer et modéliser un document
 - o Sélectionner les informations
 - o Déterminer le modèle du document
 - o Définir les modalités d'utilisation des documents
- Traiter les réponses d'un questionnaire d'enquête

• Question 2

Finalité F3

Compétences :

- Analyser les solutions
 - o Contrôler la vraisemblance des résultats
 - o Évaluer les coûts

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC-CORRIGÉ	Page 1 sur 9

BTS Assistant de Manager – E5 - « T.F.M. ENVIRONNEMENT » BARÈME

1^{ère} Partie : Diagnostic et proposition de solutions

INTRODUCTION	Sous-total / 3 points
Présentation de la situation, problématique.	/2 pts
Annonce du plan.	/1 pt
LE DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL	Sous-total : 22 points
<p>Critères d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prise en compte du contexte organisationnel et managérial proposé, du système d'information et des objectifs. - La justesse et la précision du diagnostic. - Le respect des contraintes. - La rigueur de la démarche d'analyse. - La pertinence des moyens sollicités, l'efficacité de leur mise en œuvre. <p>Compétences mises en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déceler un problème - Collecter l'information - Formuler un diagnostic - Appliquer une méthode d'analyse - Rechercher les causes de dysfonctionnement - Apprécier les enjeux - Identifier les contraintes - Interpréter les résultats 	
<p>Éléments attendus :</p> <p><u>Problèmes rencontrés</u> : problèmes matériels (engins anciens, non performants, inadaptés, pannes...), problèmes d'installations des sanitaires sur les chantiers, équipement insuffisant (pas de micro-ondes), pas de chauffage dans les parties communes, problèmes humains (effectifs relativement stables mais augmentation des accidents du travail (données chiffrées en annexe), surcharge de travail, fatigue (multiplication des heures supplémentaires). Absence de formation des compagnons et conducteurs d'engins au cours des 24 derniers mois, problèmes organisationnels (difficultés à organiser les chantiers en raison des absences de personnels, sous-utilisation des solutions logicielles).</p> <p><u>Calculs évolution et comparaison</u> : taux de réponse au questionnaire, répartition des sondés par nature de contrat, répartition des types de contrats selon la fonction, taux de satisfaction sur les conditions de travail et de sécurité, rapport entre l'évolution des accidents, des jours de travail et l'effectif, répartition des heures de formation selon la fonction.</p> <p><u>Causes</u> : non-respect des règles de sécurité, absence de formation des salariés, recours trop fréquent à du personnel en CDD ou travailleurs temporaires.</p> <p><u>Conséquences et enjeux</u> : à l'externe (dégradation de l'image, perte de clientèle), à l'interne (dégradation du climat social, l'amélioration de la sécurité devrait avoir un impact positif), responsabilité civile et pénale de l'employeur engagée.</p>	<p>/3 pts</p> <p>/3 pts</p> <p>/3 pts</p> <p>/3 pts</p>
<p>Justifications (annexes)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement de données du questionnaire à présenter sous forme de tableau - Calculs relatifs aux accidents de travail (à partir des annexes 2 et 3) 	/10 pts
LES SOLUTIONS	Sous-total : 12 points
<p>Critères d'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - La pertinence des solutions proposées et de leur évaluation, au regard du contexte et des objectifs. - La fiabilité des résultats. - La qualité de l'étude produite (rédaction, argumentation, mise en valeur de l'information...). <p>Compétences mises en œuvre</p> <p>3.2 Proposer des solutions</p> <p>Rechercher des solutions</p> <p>Analyser et argumenter les solutions</p>	

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC-CORRIGÉ	Page 2 sur 9

<p>2.2 Produire une information structurée Produire, utiliser, maintenir des documents génériques Déterminer le modèle de document Définir les modalités d'utilisation des documents génériques</p> <p>3.2 Proposer des solutions Evaluer les coûts</p>	
<p>Au moins 5 solutions argumentées : respecter l'obligation de sécurité, plan d'action et mesures de prévention avec création d'un formulaire en ligne récapitulant les incidents, réunions de coordination des responsables, mise à jour et affichage des consignes de sécurité sur les chantiers, création d'un livret d'accueil sécurité, tutorat, mise en place de formations avec l'aide de l'OPPBTB ou de l'ANACT, contrôles techniques et périodiques des installations, location d'installations de chantier adaptées, renouvellement des engins, optimisation de l'utilisation des tablettes et solutions logicielles ... Accepter toute autre solution crédible, réaliste et opérationnelle.</p>	/12 pts
CONCLUSION	Sous-total : 2 points
Phrase de conclusion avec mise en valeur d'une solution optimale	/2 points
LA MISE EN FORME	Sous-total : 6 points
Orthographe, grammaire, expression	/3 pts
Structure (introduction, développement, conclusion)	/2 pts
Mentions (émetteur, destinataire, date...), présentation	/1 pt
TOTAL 1^{ère} partie	45 points
2^{ème} Partie : Mise en œuvre de la décision	
MAQUETTE D'UN FORMULAIRE EN LIGNE	Sous-total : 20 points
<p>Compétences mises en œuvre 2.2 Produire une information structurée Créer et modéliser un document</p> <p>Accepter toute proposition pertinente permettant de relever les incidents sur un chantier.</p>	
<p>Mentions d'identification obligatoires : titre, référence du chantier avec possibilité d'afficher automatiquement les mentions (lieu, date, nom du responsable chantier...), identification de l'accidenté, catégorie de personnel, identification de l'incident (heure, circonstances).</p>	8/pts
<p>Mentions relatives à l'incident : Type d'incident : coupures, impact corps étrangers, brûlures, chutes, Perte de connaissance, autres, mesures adoptées, observations.</p>	8/ pts
<p>Lisibilité du document : tableau, rubriques, champ renseigné automatiquement ou à saisir.</p>	4/ pts
TABLEAU COUT ACTIONS DE FORMATION	Sous-total : 15 points
Mentions obligatoires : titre significatif	/2 pts
Présentation sous forme de tableau : 4 colonnes (désignation, prix unitaire, quantité, total)	/2 pts
Nombre de sessions à prévoir et coût facturé par le prestataire	/3 pts
Total salaires bruts	/2 pts
Total cotisations patronales	/2 pts
Total repas	/2 pts
Coût total	/2 pts
TOTAL 2^{ème} partie	35 points
TOTAL GÉNÉRAL	80 points

« T.F.M. ENVIRONNEMENT » : Éléments de corrigé.

1^{ère} Partie : DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL

Introduction du rapport :

Contexte : engagement de T.F.M. Environnement dans la démarche RSE.

Rapport inquiétant du CHSCT, les résultats de l'enquête menée auprès des salariés montrent une dégradation des conditions de travail et de sécurité.

Annonce du plan.

I/ DIAGNOSTIC

A/ Problèmes rencontrés

- Problèmes matériels : insuffisance des installations sanitaires obligatoires sur certains chantiers, équipement insuffisant (pas de micro-ondes), pas de chauffage dans les parties communes.
- Problèmes humains : effectifs relativement stables mais augmentation des accidents du travail (données chiffrées en annexe), surcharge de travail, fatigue (multiplication des heures supplémentaires). Absence de formation des compagnons et conducteurs d'engins au cours des 24 derniers mois.
- Problèmes organisationnels : difficultés à organiser les chantiers en raison des absences de personnels (non remplacement systématique des salariés absents), sous-utilisation des solutions logicielles.

B/ Contraintes

- Contraintes réglementaires : législation du travail en matière de sécurité et de conditions de travail.
- Contraintes organisationnelles : certaines obligations à respecter en matière de sécurité peuvent avoir une incidence sur le respect des délais de livraison des chantiers.

C/ Causes

Il convient de distinguer celles qui portent sur la sécurité et celles qui concernent les conditions de travail.

- Non-respect de toutes les conditions de sécurité : obligation de sécurité de l'employeur non respectée, absence de formation des salariés en CDD et travailleurs temporaires, consignes de sécurité non respectées par les salariés.
- Recours important aux salariés en CDD et travailleurs temporaires sur les chantiers (compagnons).
- Difficultés pour organiser des formations pour les compagnons (ou absence de volonté ?). Baisse du nombre d'heures de formation entre 2016 et 2017.
- Non-respect des procédures et des consignes de sécurité.
- Insuffisance des installations de confort sur les chantiers.
- Sous-utilisation par les conducteurs de travaux et responsables de chantiers des moyens de communication mis à disposition (suite logicielle et tablettes).

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC-CORRIGÉ	Page 4 sur 9

C/ Conséquences et enjeux

- Externes : dégradation de la qualité des prestations (retards de chantier), responsabilité civile et pénale de l'employeur.
- Internes : dégradation du climat social et des conditions de travail, stress, conflits, dégradation de l'état de santé des salariés, cohésion des équipes plus difficile.

II/ PROPOSITION DE SOLUTIONS

A/ Respecter l'obligation de sécurité

- Création d'un document récapitulatif de l'ensemble des risques par chantier (en ligne) à présenter au cours d'une réunion.
- Mise à jour et affichage des consignes de sécurité sur les chantiers => note d'information aux différents responsables d'équipe (rappel lieu affichage des consignes de sécurité + rappel loi).
- Création d'un livret sécurité pour chaque poste de travail.
- Mise en place de formations à la sécurité - rappel de la loi art. L4121-1, L4141-2 et R4141-3 du Code du travail + se rapprocher de l'OPPBTB et de l'ANACT pour des stages de sensibilisation et des sessions de prévention des risques mais aussi l'élaboration de la réglementation et la mise en place d'une veille active des risques professionnels.
- Contrôles techniques et périodiques des installations et du matériel.

B/ Améliorer les conditions de travail

- Location d'installations de chantier adaptées (sanitaires, salles de repas/repos) => organiser une réunion avec les chefs de chantier pour faire le point sur les équipements sur les chantiers.
- Renouvellement des engins : plan de remplacement, réflexion sur la nécessité d'achat ou l'option location, contrat de maintenance.
- Organisation du tutorat pour intégrer les nouveaux salariés.

C/ Renforcer la communication interne

- Formation des cadres aux techniques de management (motivation, implication) et à la gestion du stress et des conflits (favoriser le bien-être au travail) et sur l'optimisation de l'usage des tablettes.
- Organisation de réunions de coordination entre les cadres pour un meilleur suivi de chantier.
- Développement d'outils et de supports de communication : bulletin d'information, livret d'accueil, création d'un espace de communication (forum) sur l'intranet.

Conclusion :

Les salariés sont davantage sensibles à leurs conditions de travail qu'aux risques inhérents aux problèmes de sécurité.

Les actions de communication, de formation et de sensibilisation semblent prioritaires.

2 pièces jointes :

- **Annexe 1 - Analyse et exploitation des données chiffrées**
- **Annexe 2 - Analyse des causes**

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC-CORRIGÉ	Page 5 sur 9

Annexe 1 - Analyse des résultats de l'enquête

(données chiffrées à présenter sous forme de tableau)

Taux de réponse : 80,74 % (130/161)

Nature du contrat des sondés :

CDI : 64,6%

CDD : 15,4%

CTT : 20%

Taux de satisfaction des sondés sur les conditions de sécurité : 42% (satisfaits ou très satisfaits).

Taux de satisfaction des sondés sur les conditions de travail : 29,2% (satisfaits ou très satisfaits).

Pour les conditions de sécurité, le pourcentage des salariés « sans avis » est important : 40%

- Nature du contrat de travail et fonction

Parmi les salariés interrogés il y a 46 salariés sur 130, soit 35,38% qui ont un contrat à durée déterminée ou un contrat de travail temporaire. 84,7% (39/46) d'entre eux sont des compagnons.

- Principales mesures qui permettraient d'améliorer la sécurité des chantiers

Les compagnons privilégient surtout les actions de formation (59 citations). Idem pour les conducteurs d'engins.

Les chefs d'équipe et de chantier privilégient les actions de formation, le respect des consignes et les contrôles.

Les conducteurs de travaux préconisent les contrôles, le respect des consignes et les actions de formation

- Principales mesures pour améliorer les conditions de travail

Pour les compagnons :

- Les installations de confort
- Le remplacement des absents
- Une meilleure organisation des équipes
- La réduction des heures supplémentaires

Pour les conducteurs : remplacement des absents et installations de confort.

Pour les chefs d'équipe et de chantier : installations de confort et remplacement des absents.

Sept chefs de chantier préconisent une meilleure utilisation des tablettes et de la suite logicielle.

Pour les conducteurs de travaux : installations de confort et remplacement des absents.

- Remarques, suggestions

La totalité des remarques porte sur l'installation d'équipements de confort sur les chantiers.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC-CORRIGÉ	Page 6 sur 9

Annexe 2 – Analyse des données concernant les accidents de travail

En 2016, 92 % (23 sur un total de 25) des accidents de travail concernent les compagnons. Ce chiffre était de 75 % (12 pour un total de 16) en 2013. On peut donc noter un accroissement significatif des accidents de travail pour cette catégorie de personnel. Les autres catégories sont peu ou pas concernées par les accidents de travail.

La question de la relation entre la progression des accidents de travail et l'absence de formation des conducteurs d'engins et compagnons mérite d'être soulevée.

Remarque :

Possibilité de compléter l'analyse par l'évolution du ratio du nombre de jours d'arrêt moyen/personne

Remarque pour les professeurs

La mobilisation d'un outil d'analyse des causes de type Cinq M ou arbre des causes ne constitue pas une annexe au diagnostic car ce n'est un document à porter à la connaissance de la ou du manager. Il s'agit d'un outil que l'assistant(e) mobilise pour établir le diagnostic. Par exemple :

Milieu	<i>Manque d'installations de confort sur les chantiers (sanitaires, micro-ondes, chauffage)</i>
Méthode	<i>Non remplacement de certains salariés Recours excessif aux CDD et travailleurs temporaires ?</i>
Main d'œuvre	<i>Fatigue, stress Manque de formation Surcharge de travail</i>
Matériel	<i>Matériels de manutention et de chantier inadaptés ou obsolètes Pas de micro-ondes Risque d'accidents dans la manipulation de matériels</i>
Matière	<i>Environnement de travail comportant des risques d'accidents (cours d'eau, berges, chute d'arbres...)</i>

2^e Partie : MISE EN ŒUVRE DE LA DÉCISION

Création de la maquette du formulaire

Les responsables de chantier étant équipés de tablettes connectées, il convient de réaliser un formulaire qui grâce à une application permettra de saisir un incident.

RELEVÉ D'INCIDENT				
(une fiche à renseigner par incident)				
RESPONSABLE DU CHANTIER		Champ pré-rempli, configuré lors de l'installation de l'application		
Date :	<input type="text" value="📅 saisie grâce à un calendrier"/>	Lieu :	<input type="text" value="▼ liste déroulante"/>	
Nombre de salariés sur le chantier		Champ rempli automatiquement en fonction du responsable et du lieu		
PERSONNEL CONCERNÉ PAR L'INCIDENT				
NOM :	<input type="text" value="▼ liste déroulante"/>	PRENOM :	<input type="text" value="▼ liste déroulante"/>	
CATÉGORIE DE PERSONNEL : Champ rempli automatiquement en fonction du nom et prénom de la personne				
Heure incident :	<input type="text" value="zone de saisie"/>	Circonstances :	<input type="text" value="zone de saisie"/>	
INCIDENT		MESURES ADOPTÉES		
		Utilisation de la trousse de secours	Évacuation par les pompiers	Autres
Coupures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impacts corps étrangers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brûlures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chutes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perte de connaissance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autres (préciser) :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OBSERVATIONS				
Défaut de port du matériel de sécurité (préciser) :		Autres observations :		

ENVOI

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
U5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC-CORRIGÉ	Page 8 sur 9

Évaluation du coût des sessions de formation pour l'année 2019

Le résultat de ce travail sera transmis au manager. Les calculs doivent donc être présentés sous une forme très lisible.

Résultat attendu :

- Titre précis permettant d'identifier à la fois la nature du document,
- Présentation sous forme de tableau

	contraintes	calcul	résultat
Nombre de sessions de formation à prévoir	84 stagiaires 12 stagiaires / stage	84 / 12	7 sessions
Facturation du prestataire	450 € l'une	450 x 7	3 150,00 €
Coûts salariaux	12,90 € / h		
Salaires horaires (heures travaillées)	6 h / j		
Convocations en formation	84 personnes	12,90 x 6 x 84	6 501,60 €
Cotisations patronales	30 %	6501,60 x 0.3	1 950,48 €
Frais de repas	84 personnes 9 € / repas	84 x 9	756,00 €
TOTAL			12 358,08 €