

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LA GESTION
SECOND GROUPE D'ÉPREUVES

Session 2010

SPÉCIALITÉ COMMUNICATION ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
ÉPREUVE ORALE DE CONTRÔLE

Préparation : 40 minutes

Durée de l'épreuve : 20 minutes

Matériels autorisés : calculatrice de poche conformément à la directive n° 99-186 du 16/11/1999

Sujet n° 10CGRH16

CARRY SA

CARRY SA est une société internationale de transport et de logistique, située en Ile-de-France. Elle compte 160 salariés. Le site comprend trois grands bâtiments communiquant entre eux et équipés d'une centaine de quais. Il fonctionne 24 heures sur 24, avec deux pics d'activité bien identifiés : d'une part, entre 4 et 9 heures du matin ; d'autre part, autour de 17 heures. Le travail des équipes est organisé en 3 X 8.

Les accidents du travail se multiplient. Face à l'augmentation sensible des accidents du travail sur le site, le responsable sollicite le CHSCT (Comité d'Hygiène et de la Sécurité et des Conditions de Travail) pour faire un diagnostic des conditions de travail (annexe).

Première partie

1. Proposer une définition de la notion de « comportement ». Préciser les facteurs qui influencent, de manière générale, le comportement d'un individu.
2. Rappeler ce que sont les « conditions de travail ». Préciser les facteurs qui agissent sur les conditions de travail en illustrant par des exemples.
3. Préciser les enjeux de l'amélioration des conditions de travail pour une entreprise.

Deuxième partie

1. Préciser le risque professionnel dont il est question dans l'annexe et les indicateurs utiles pour le mesurer, en donnant les formules de calcul.
2. Montrer l'intérêt qu'a Carry à résoudre le problème.
3. Dégager les causes des difficultés rencontrées et proposer des solutions.

Annexe : Extrait du diagnostic effectué par le CHSCT

Les agents de quai sont davantage touchés au moment des pics d'activité : il s'agit essentiellement d'accidents de manutention et de chocs avec des engins. Les accidents impliquant les chauffeurs se déroulent davantage pendant les périodes de chargement et de livraisons du matin. Les chutes de véhicule sont les plus fréquentes, ainsi que les accidents qui surviennent lors des opérations de chargement/déchargement sur les quais. Les accidents les plus graves (plus de 200 jours d'arrêt) ont été causés par des engins de manutention (chariot élévateur). Viennent ensuite les accidents de quai et les chutes de véhicule.

Réalisées à divers moments de la journée, les observations montrent un déficit d'organisation générale de l'entrepôt. Les temps de chargement et de déchargement se révèlent anormalement longs si bien que les quais sont sous-utilisés.

Résultats : l'encombrement de la surface au sol rend difficile la circulation des engins de manutention et la recherche des colis par les chauffeurs ; et des retards significatifs se multiplient au départ des tournées avec les conséquences que l'on peut imaginer sur le travail des chauffeurs en livraison.

Par ailleurs, le site fonctionne de manière routinière sans véritable animation ni coordination de la part de l'encadrement de proximité. Chacun semble avoir en tête uniquement son travail qu'il reproduit d'un jour sur l'autre. Les observations montrent le manque de coopération entre les opérateurs, ainsi qu'une difficulté de l'encadrement à coordonner le travail des équipes et à imposer un minimum de discipline. Par exemple, les conducteurs d'engins ne respectent pas les normes de sécurité minimales, allant jusqu'à débrider les chariots élévateurs. Aucune règle ni plan de circulation ne sont établis. La signalétique est également déficiente.