

SESSION 2018

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
ASSISTANT DE MANAGER**

**E5 – DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET
PROPOSITION DE SOLUTIONS**

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

Matériel autorisé :

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.
Toute documentation est interdite.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.
Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1 à 12.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC	Page 1 sur 12

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

ASSISTANT DE MANAGER

ÉPREUVE E5

DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITION DE SOLUTIONS

DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

Le sujet compte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12.

Pages de garde	1-2
Présentation du sujet	3-5

ANNEXES

Annexe 1 - Résultats de l'enquête sur la sécurité et les conditions de travail.....	6-7
Annexe 2 - Nombre d'accidents du travail recensés de 2013 à 2016 dans la société T.F.M. ENVIRONNEMENT	8
Annexe 3 - Heures de formation suivies en 2016 et 2017 dans la société T.F.M. ENVIRONNEMENT	8
Annexe 4 - La prévention en matière de santé et de sécurité au travail - dispositions légales	8-9
Annexe 5 - Principaux incidents recensés sur les chantiers chez T.F.M. ENVIRONNEMENT en 2017	9
Annexe 6 - Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics (OPPBTP).....	10
Annexe 7 - Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT).....	10
Annexe 8 - Courriel de Paul Guérineau à Camille Dubreuil	11
Annexe 9 - Offre de formation d'un prestataire	12

BARÈME

<u>Première partie</u> - Diagnostic opérationnel - Proposition de solutions	45 points
<u>Deuxième partie</u> - Mise en œuvre de la décision	35 points

NB : Hormis l'en-tête détachable, votre copie ne devra comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. conformément au principe d'anonymat.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC	Page 2 sur 12

T.F.M. ENVIRONNEMENT

L'entreprise

La société T.F.M. ENVIRONNEMENT (Travaux Fleuves Mer Environnement), entreprise de travaux publics, a été créée en 1977. Elle est actuellement dirigée par Paul Guérineau.

Depuis son origine, l'entreprise est spécialisée dans les travaux fluviaux et maritimes. Implantée dans le sud-ouest de la France, elle intervient sur des sites naturels sensibles, et réalise, en réponse à des appels d'offres des collectivités, des travaux de restauration et de renaturation des rivières, d'aménagement des cours d'eau, d'entretien des berges et de drainage des canaux.

T.F.M. ENVIRONNEMENT compte aujourd'hui 171 salariés :

Le directeur, Paul Guérineau, est entouré d'une équipe administrative de 10 collaborateurs et d'une équipe de terrain composée de :

- 5 conducteurs et conductrices de travaux : leur rôle consiste à planifier, organiser et contrôler l'aménagement, l'équipement des chantiers et la construction. Ils ou elles encadrent, par l'intermédiaire des responsables de chantier, une ou plusieurs équipes ;
- 10 responsables de chantier : elles ou ils organisent et suivent la réalisation de tout ou partie d'un chantier de travaux publics. Leurs missions consistent à gérer et animer l'équipe sous leur responsabilité ;
- 10 responsables d'équipe : sous l'autorité de la ou du responsable de chantier, elles ou ils encadrent une équipe et sont garants de la qualité et du respect des délais pour livrer les clients ;
- 16 conducteurs et conductrices d'engins : leur rôle consiste à préparer et déblayer le terrain avant d'effectuer les travaux de terrassement ou de nivellement ;
- 120 ouvrières et ouvriers, également appelés compagnons, dont plus d'un tiers de l'effectif est recruté en contrat de travail temporaire ou à durée déterminée.

Sous l'impulsion de Paul Guérineau, l'entreprise s'est récemment inscrite dans une démarche RSE (responsabilité sociétale de l'entreprise). Celle-ci vise à améliorer la prise en compte de préoccupations environnementales et sociales dans ses choix stratégiques et opérationnels. Ainsi, le directeur souhaite utiliser des matériaux respectueux de l'environnement et améliorer les conditions de travail des salariés. La prévention des accidents est un des objectifs prioritaires. Or, les chantiers sont caractérisés par des interventions de plus en plus complexes et techniques qui exposent davantage les collaborateurs ou collaboratrices aux risques d'accidents du travail. En réponse à leur augmentation, Paul Guérineau a pris des engagements en matière de prévention lors de la dernière réunion du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)¹.

¹ Comité social et économique depuis l'ordonnance du 22/09/2017.

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC	Page 3 sur 12

L'organisation des chantiers

Un conducteur ou une conductrice de travaux supervise en moyenne 4 à 5 chantiers en même temps. Elle ou il délègue au quotidien la gestion d'un chantier au responsable de chantier secondé par un ou une responsable d'équipe.

Une équipe peut compter jusqu'à 12 compagnons en fonction de l'importance du chantier. Il est fréquent de recourir à des salariés en contrats à durée déterminée ou temporaire pour la réalisation des chantiers.

Les conducteurs d'engins sont affectés à différents chantiers et sont donc très mobiles.

Le système d'information

Le personnel du service administratif dispose d'un ordinateur équipé d'une suite logicielle bureautique, d'un navigateur avec lequel il peut accéder à internet et à l'intranet de l'entreprise ainsi qu'aux applications « métiers » pour chaque type de prestations.

Les applications « métiers » se présentent sous la forme d'une suite logicielle développée spécifiquement pour répondre aux besoins de l'entreprise. Elle a été développée par une entreprise de services du numérique (ESN) avec laquelle T.F.M. Environnement est partenaire de longue date.

Cette suite comprend tous les modules nécessaires pour organiser et optimiser la gestion de l'activité au quotidien mais aussi anticiper et prendre les bonnes décisions de gestion. De la réalisation de devis à la facturation, en passant par la gestion de l'entretien des engins de chantiers, des véhicules, la gestion des chantiers et la gestion de la paie, les fonctionnalités de la suite logicielle répondent aux attentes très spécifiques du métier.

Cette année, les conducteurs ou conductrices de travaux et les responsables de chantier ont été équipés de tablettes synchronisées avec la suite logicielle. Les tablettes sont équipées d'une carte 4G permettant l'accès à l'internet sur les chantiers. Les conducteurs ou conductrices de travaux et les responsables disposent ainsi d'applications leur permettant d'accéder à toute information sur les chantiers en cours : absences de salariés, heures de travail passées sur un chantier, notes de chantier, procès-verbal de réception. Le suivi des chantiers est amélioré.

La fonction d'assistance

Vous êtes Camille Dubreuil, vous assistez Paul Guérineau.

Très occupé par la négociation et le suivi des chantiers, Paul Guérineau vous délègue une grande partie de la gestion administrative de l'entreprise.

En effet, vous avez déjà contribué à la mise en place et à l'amélioration de plusieurs procédures, c'est pourquoi il vous accorde toute sa confiance et vous associe au projet d'amélioration des conditions de travail.

BT'S ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC	Page 4 sur 12

PARTIE I : DIAGNOSTIC OPÉRATIONNEL ET PROPOSITION DE SOLUTIONS

L'entreprise a conscience que des mesures doivent être rapidement mises en place pour améliorer la sécurité, les conditions de travail, d'hygiène et de sécurité.

Une enquête a été menée auprès des personnels intervenant sur les chantiers en octobre 2017. Près de 80% des salariés composant l'équipe de terrain ont ainsi pu s'exprimer.

Paul Guérineau vous demande de lui présenter dans une note ou un rapport structuré accompagné des pièces jointes que vous jugerez utiles de produire :

- **votre diagnostic opérationnel** qui portera sur la situation actuelle en matière de sécurité et de conditions de travail (annexes 1 à 5).
- **vos propositions de solutions** en relation avec votre diagnostic. Vous justifierez vos propositions.

PARTIE II : MISE EN ŒUVRE DE LA DÉCISION

Plusieurs propositions ont été retenues lors de la dernière réunion du CHSCT. Paul Guérineau s'est engagé à suivre attentivement les dysfonctionnements recensés sur chaque chantier afin d'y remédier rapidement. C'est pourquoi il vous demande :

- **de créer la maquette d'un formulaire de relevé d'incident à compléter par le responsable de chantier** qui permettra, à partir d'une application installée sur la tablette, d'informer en temps réel Paul Guérineau des incidents rencontrés sur le site. Cette maquette sera présentée à la personne de l'ESN chargée du développement de l'application de saisie des incidents.
- **d'évaluer sous forme de tableau le coût des sessions de formation à l'analyse et à la prévention des risques à destination des personnels compagnons et conducteurs d'engins, pour l'année 2019**, en respectant les consignes données (annexes 8 et 9).

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC	Page 5 sur 12

Annexe 1 - Résultats de l'enquête sur la sécurité et les conditions de travail

Enquête réalisée auprès du personnel intervenant sur les chantiers

Période de l'enquête : octobre 2017

Nombre de salariés interrogés : 161

Nombre de réponses reçues : 130

Mode d'administration du questionnaire : face à face (enquêteurs)

Pour chacune des questions à choix multiples, les sondés avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses, voire de ne pas répondre.

1. Fonction

Fonction	Effectifs
Conducteur ou conductrice de travaux	4
Chef de chantier	8
Chef d'équipe	8
Conducteur ou conductrice d'engins	11
Compagnon	99

2. Nature du contrat par fonction

	Conducteur de travaux	Chef de chantier	Chef d'équipe	Conducteur d'engin	Compagnon
Contrat à durée indéterminée	3	7	6	8	60
Contrat à durée déterminée	0	1	2	2	15
Contrat de travail temporaire	1	0	0	1	24

3. Les principales mesures qui permettraient d'améliorer la sécurité sur les chantiers

(Plusieurs réponses possibles.)

	Conducteur de travaux	Chef de chantier	Chef d'équipe	Conducteur d'engin	Compagnon
Actions de formation	3	5	6	5	59
Achat de nouveaux matériels de protection	0	1	2	3	15
Respect des consignes de sécurité	4	5	7	2	10
Augmentation des contrôles internes de sécurité	4	7	5	3	12
Remplacement du matériel de manutention	1	2	2	3	8

4. Avis sur les conditions de sécurité sur nos chantiers

Très satisfait	Satisfait	Pas satisfait	Pas satisfait du tout	Pas d'avis
8	47	20	3	52

5. Les principales mesures qui permettraient d'améliorer les conditions de travail sur les chantiers

(Plusieurs réponses possibles.)

	Conducteur de travaux	Chef de chantier	Chef d'équipe	Conducteur d'engin	Compagnon
Davantage d'installations de confort sur les chantiers (sanitaires, douches, chauffage...)	4	8	7	10	97
Amélioration des relations avec les collègues et la hiérarchie	1	1	0	2	9
Remplacement systématique des salariés absents	4	8	7	11	98
Davantage de réunions de chantier	2	5	4	1	7
Réduction du nombre d'heures supplémentaires	0	0	1	6	61
Meilleure connaissance des tablettes et de la suite logicielle	4	7	NC ¹	NC ¹	NC ¹
Meilleure organisation des équipes pour respecter les délais de livraison des chantiers	4	7	6	9	95
Amélioration de la politique d'intégration dans l'entreprise	1	0	0	3	62

¹ NC : Non concerné

6. Avis sur les conditions de travail sur les chantiers

Très satisfait	Satisfait	Pas satisfait	Pas satisfait du tout	Pas d'avis
2	36	83	6	3

7. Remarques, suggestions

(Plusieurs réponses possibles.)

	Nombre de citations
Installer le chauffage dans tous les locaux	120
Installer un micro-ondes dans le réfectoire des chantiers	112
Prévoir des sanitaires séparés pour les femmes	18

**Annexe 2 - Nombre d'accidents du travail recensés de 2013 à 2016 dans la société
T.F.M. ENVIRONNEMENT**

Données relatives aux accidents du travail de 2013 à 2016 (hors personnel administratif)

Relevé des accidents du travail	2013	2014	2015	2016
Conducteur ou conductrice de travaux	0	1	0	0
Chef de chantier (h/f)	0	2	2	0
Chef d'équipe (h/f)	2	1	2	0
Conducteur ou conductrice d'engins	2	1	1	2
Compagnon	12	12	16	23
Nombre total d'accidents	16	17	21	25
Nombre de jours d'arrêt de travail	90	110	138	190
Effectif de T.F.M. ENVIRONNEMENT	154	155	158	161

**Annexe 3 - Heures de formation suivies en 2016 et 2017 dans la société
T.F.M. ENVIRONNEMENT**

Nombre d'heures de formation en 2016 et 2017 (hors personnel administratif)

Relevé des heures de formation	2016	2017
Conducteur ou conductrice de travaux	22	20
Chef de chantier (h/f)	54	44
Chef d'équipe (h/f)	44	40
Conducteur ou conductrice d'engins	0	0
Compagnon	0	0
Nombre total d'heures de formation	120	104

**Annexe 4 - La prévention en matière de santé et de sécurité au travail -
dispositions légales**

Article L.4121-1 : L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

- des actions de prévention des risques professionnels ;
- des actions d'informations et de formation ;
- la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Article L.4141-2 : L'employeur organise une formation pratique et appropriée à la sécurité au bénéfice :

- des travailleurs qu'il embauche ;
- des travailleurs qui changent de poste ou de technique ;
- des salariés temporaires : [...]

Article R.4141-3 : La formation à la sécurité a pour objet d'instruire le travailleur des précautions à prendre pour assurer sa propre sécurité et, le cas échéant, celle des autres personnes travaillant dans l'établissement.

Elle porte sur : [...]

- la conduite à tenir en cas d'accident ou de sinistre. [...]

Source : code du travail

**Annexe 5 - Principaux incidents recensés sur les chantiers chez
T.F.M. ENVIRONNEMENT en 2017**

Incidents	Catégorie de personnel	Nombre	Mesures adoptées	Observations
Coupures	Conducteur d'engins	2	Utilisation de la trousse de secours	
	Compagnon	6	Évacuation par les pompiers	Mauvaise utilisation du matériel (dans deux cas)
Impacts corps étrangers (copeaux de bois)	Compagnon	3	Évacuation par les pompiers	Défaut de port de lunettes de sécurité (dans trois cas)
Brûlures produits toxiques	Compagnon	1	Évacuation par les pompiers	Défaut de port de gants de sécurité
Chute de branches	Compagnon	5	Évacuation par les pompiers	Défaut de port du casque de sécurité (dans un cas)
		7	Utilisation de la trousse de secours	Non-respect des distances de sécurité (dans deux cas)
Chute de hauteur	Compagnon	2	Évacuation par les pompiers	Non-respect des procédures de sécurité Inattention
Chute dans les cours d'eau	Compagnon	1		Aucune conséquence pour le compagnon
Perte de connaissance	Responsable d'équipe	1	Évacuation par les pompiers	Accident cardiaque
	Conducteur d'engins	3	Évacuation par les pompiers	Chaleur (dans deux cas)

Annexe 6 - Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics (OPPBTP)

L'OPPBTP est un organisme français administré paritairement par des représentants des salariés et des employeurs. Il a pour mission de sensibiliser les professionnels du bâtiment et des travaux publics à la prévention des accidents du travail et des maladies à caractère professionnel et d'améliorer les conditions de travail.

Il propose donc, aux professionnels et à l'ensemble des acteurs de la construction, des stages de sensibilisation et des sessions de formation à la prévention des risques. Toutes les formations métiers obligatoires sont représentées (échafaudage, gros œuvre et pénibilité...). Il intervient également dans les domaines de l'amélioration des indicateurs de suivi sur la santé au travail, l'analyse des causes des risques professionnels, la conduite des études sur les conditions de travail. Il participe à l'élaboration de la réglementation et réalise une veille active sur la prévention des risques professionnels. Il met en œuvre des actions de conseil, de formation et d'information à destination des professionnels du BTP.

Source : www.oppbtp.fr

Annexe 7 - Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT)

L'agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) est un établissement public administratif créé en 1973 régi par le code du travail. Installée à Lyon, elle est placée sous la tutelle du ministère en charge du Travail.

L'ANACT a pour vocation d'améliorer les conditions de travail en agissant notamment sur l'organisation du travail et les relations professionnelles. Pour cela, elle conçoit et diffuse, à destination des salariés, de leurs représentants et des directions - mais aussi de tous les acteurs qui interviennent auprès des entreprises - des méthodes et outils éprouvés dans un objectif partagé : concilier durablement qualité de vie au travail et performance économique.

Source : www.anact.fr

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC	Page 10 sur 12

Annexe 8 - Courriel de Paul Guérineau à Camille Dubreuil

Bonjour Camille,

Afin d'améliorer les conditions de travail et de sécurité sur les chantiers, j'ai décidé de mettre en place des formations pour les conducteurs d'engins et les compagnons. Pour ne pas trop perturber le déroulement des chantiers, les sessions seront organisées entre janvier 2019 et décembre 2020.

Vous trouverez en pièce jointe l'offre de l'organisme que j'ai sélectionnée. Je vous prie de calculer le coût des formations pour l'année 2019 en prenant en considération les éléments suivants :

- 84 conducteurs d'engins et compagnons seront formés en 2019 ;
- 52 conducteurs d'engins et compagnons seront formés en 2020 ;
- les sessions de formation (durée : 1 journée, soit 6 heures) se dérouleront dans les locaux de l'entreprise ; prévoir 12 stagiaires par session de formation ;
- nous offrirons le déjeuner aux stagiaires (9 € H.T.).

Je vous rappelle que le salaire horaire brut des compagnons et des conducteurs d'engins s'élève à 12,90 €.

Pensez à prendre en considération nos cotisations patronales qui représentent 30 % du salaire horaire brut.

N'hésitez pas à me contacter pour information complémentaire.

Très cordialement,

Paul Guérineau

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC	Page 11 sur 12

Annexe 9 - Offre de formation d'un prestataire

ORGANISME DE FORMATION : GM BTP

Intitulé de la formation - Analyse et prévention des dangers et des risques BTP (Référence : 102)

Durée : un jour (6 heures)

Objectifs :

- étudier et analyser les situations à risques des métiers et activités du BTP ;
- proposer des moyens de prévention face à ces risques.

Programme :

- les accidents du travail et les maladies professionnelles dans le BTP ;
- les TMS (troubles musculo-squelettiques) : manutentions manuelles, postures, vibrations ;
- les produits dangereux ;
- les nuisances sonores ;
- les environnements biologiques ;
- les dangers liés aux modes opératoires ;
- les procédures de sécurité.

Intervenant : formateur ou partenaire de l'OPPBTP

Informations pratiques :

- groupes de 6 à 12 stagiaires
- formation en entreprise sur demande à partir de 6 stagiaires

Tarif hors taxes (HT) : 450 €

BTS ASSISTANT DE MANAGER	SESSION 2018
E5 – Diagnostic Opérationnel et Proposition de Solutions	Durée : 4 heures
Code sujet : AMDOPS-NC	Page 12 sur 12