

BACCALAURÉATS PROFESSIONNELS

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

Session : 2017

Épreuve d'économie et droit

Durée : 2h30

Coefficient : 1

DOSSIER CORRIGÉ

Ce dossier comprend 9 pages numérotées de DC 1/9 à DC 9/9.

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	1706-ECODROI c	Session 2017	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 1/9

PARTIE I : ANALYSE DOCUMENTAIRE

Référentiel :

Thème 3-2 : Le déroulement de carrière / Le contrat de travail

Thème 4-1 : La production et l'organisation du travail / L'organisation du travail / Les moyens / Les nouvelles formes d'organisation du travail dans une entreprise du secteur tertiaire.

ANNEXE A

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 1	
Source du document	Site Internet : www.franceinter.fr
Date du document	10/10/2016
Titre du document	Et si vous passiez au télétravail ?
Idées fortes	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Définition du télétravail</u> : il permet au salarié de travailler hors des locaux de l'entreprise grâce aux TIC. - <u>Une mise en place du télétravail bien encadrée / caractéristiques</u> : Contrat de travail/avenant, partiel/total, à l'embauche ou ultérieurement, demandé par l'employeur ou par le salarié, critères de recours au télétravail... Contrôle du temps de travail (réglementation sur le temps de travail, liste des moyens de contrôle du temps de travail...) Garanties du télétravailleur bien spécifiques (coûts liés au télétravail, entretien annuel, information sur les éventuelles restrictions d'usage...) - Une concertation envisagée pour créer un document de référence et favoriser la négociation collective.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 2	
Source du document	www.tourdefranceduteletravail.fr
Date du document	2013
Titre du document	Tour de France du télétravail
Idées fortes	<ul style="list-style-type: none"> - 16,7 % des Français télétravaillent dont 79,2 % au domicile. - Les freins des dirigeants ont évolué depuis leur passage au télétravail (de 75 % à 41 % sur les doutes en terme d'efficacité du salarié). - Impacts positifs : meilleur équilibre vie privée/vie professionnelle (70 % des télétravailleurs).

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1706-ECODROI c	Session 2017	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 2/9

ANNEXE B

À compléter et à remettre avec la copie.

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 3	
Source du document	Site Internet : www.lefigaro.fr
Date du document	10/05/2015
Titre du document	Pourquoi les Français aiment le télétravail ?
Idées fortes	<p>71% des Français sont en faveur du télétravail selon une étude réalisée par Zevillage et le cabinet Inférence.</p> <p>Environ 15% des salariés français ont un contrat de télétravail.</p> <p>Les avantages du télétravail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meilleure gestion du temps, plus de flexibilité, - Économies, plus de sommeil, - Productivité en hausse, autonomie, - Plus de liberté, amélioration de la vie personnelle et professionnelle. <p>- Nécessite un style de management basé sur la confiance réciproque...</p> <p>- Orange fait appel au télétravail pour 9 % de ses salariés à présent.</p>

FICHE D'ANALYSE DU DOCUMENT 4	
Source du document	Site Internet : www.bfmtv.com
Date du document	27/04/2016
Titre du document	Les télétravailleurs ne sont pas si heureux que ça
Idées fortes	<p>17% de télétravailleurs en France (7 cadres sur 10 veulent travailler chez eux)</p> <p>Peu de prise de conscience sur les inconvénients/risques du télétravail (image erronée/idyllique du télétravail).</p> <p>Les principaux inconvénients du télétravail sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'isolement/manque d'échanges, - Manque d'informations de la part de l'entreprise, - Risque pour l'évolution de la carrière (manque de visibilité), - Manque de confiance de la part de l'entreprise envers le salarié, - Manque de stimulation collective/de créativité. <p>Yahoo a fait interdire le télétravail en 2013.</p>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1706-ECODROI c	Session 2017	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 3/9

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

- Expliciter « Le télétravailleur a droit aux mêmes avantages que ceux qui travaillent dans les locaux de l'entreprise. » (Document 1)

Un salarié travaillant dans les locaux de l'entreprise dispose des congés payés ainsi que d'avantages comme les tickets restaurant, Comité d'entreprise, etc.

Le salarié en télétravail a accès aux mêmes avantages. Il est un salarié comme les autres.

- « Cette pratique reste cependant informelle et ponctuelle » (Document 2 encadré en pointillé).

De nombreux salariés travaillent à domicile de manière occasionnelle (ex : une partie de la semaine seulement) et sans que cela ait fait l'objet d'un accord précis avec l'employeur.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1706-ECODROI c	Session 2017	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 4/9

ANNEXE D

À compléter et à remettre avec la copie.

	Je retiens le document	Je ne retiens pas le document	Je justifie mon choix de manière rédigée (Exemple de justification)
DOCUMENT 5	X		<p>Car l'illustration propose deux regards sur le télétravail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un salarié visiblement heureux et libre de travailler à son domicile, - Mais on note aussi la présence d'une caméra symbolisant la surveillance exercée par l'employeur sur son salarié. - Le salarié semble isolé : pas de travail d'équipe, pas de management participatif.
		X	<p>Car cette illustration est moins évocatrice que l'autre, et donne une image négative du télétravail (surveillance de l'employeur par la caméra, et un salarié peu investi : ex : désordre relatif de la pièce). Difficultés pour le salarié à rester concentré en dehors des locaux de l'entreprise : ne hiérarchise pas ses priorités.</p>
DOCUMENT 6	X		<p>L'illustration montre que, de son domicile, le salarié est déjà connecté à de nombreux services et que par extension travailler de son domicile ne serait pas une anomalie.</p>
		X	<p>L'illustration donne une image négative du télétravail. Montre un salarié blasé d'être hyper-connecté, et qui est constamment en lien avec les TIC. Il peut facilement se faire distraire sans dispositif de contrôle. Il semble aussi sujet à l'isolement.</p>

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1706-ECODROI c	Session 2017	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 5/9

PARTIE II : CONDUITE DE L'ÉTUDE

Rappel : Valoriser l'illustration des propos avec des situations vécues par l'élève au cours de ses différentes périodes de formation en milieu professionnel et/ou en tant que consommateur et/ou citoyen mais également de ses observations du monde socio-économique.

Référentiel :

Thème 3-2 : Le déroulement de carrière / Le contrat de travail

Thème 4-1 : La production et l'organisation du travail / L'organisation du travail / Les moyens / Les nouvelles formes d'organisation du travail dans une entreprise du secteur tertiaire

1) Présenter la problématique et expliciter ses concepts essentiels

Problématique :

Actuellement, le télétravail touche 17 % environ des salariés en France, un mode de travail en hausse constante chaque année. De plus, selon des sondages, 6 français sur 10 préfèrent travailler chez eux. Le développement du télétravail varie en fonction des régions. Le télétravail a-t-il un impact positif sur l'organisation de l'entreprise ?

Concept

Le télétravail désigne une organisation du travail qui permet d'exercer une activité en dehors des locaux de son employeur ou de son client grâce aux technologies de l'information et de la communication (Internet, téléphonie mobile, fax, etc.).

2) Les enjeux du télétravail

a) Enjeux positifs

- Une meilleure efficacité : le télétravailleur n'est pas interrompu dans son travail par des collègues ou des coups de téléphones fréquents, il travaille normalement dans des conditions de travail plus favorables à son domicile. Par conséquent, l'entreprise gagne en productivité.

- Une réduction considérable des coûts : économies réalisées tout d'abord en matière d'espace de travail. Les charges fixes seront donc en diminution. De plus, la plupart des connexions Internet permettent la gratuité du téléphone, même pour l'étranger. Les télétravailleurs communiquant essentiellement par e-mail, visioconférence, il y a moins besoin d'imprimantes, de fournitures, faxes et papier (l'entreprise tend vers le 0 papier). De surcroît, les indemnités versées au salariés seront moindres. Par exemple, pour les indemnités de frais de transports.

- Une fidélisation de ses salariés : lorsque le télétravail se pratique sur la base du volontariat, il peut constituer un atout incontestable pour satisfaire ses salariés ou attirer de nouveaux profils.

- Une flexibilité accrue : c'est une alternative idéale en cas de grève des transports, de rendez-vous de dernière minute, ou de déplacement à l'étranger par exemple. Toujours équipé, le télétravailleur a accès à toutes les applications et informations nécessaires,

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1706-ECODROI c	Session 2017	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 6/9

où qu'il soit. Pas de perte de temps non plus lors d'une réorganisation interne ou de changement d'affectation de salariés qui n'ont plus à déménager. Possibilité d'élargir les services au-delà des horaires d'ouverture normaux, disponibilité permanente sur simple appel téléphonique, fax, mail. Une utilisation au coup par coup (pour 1 heure, 1 jour, ou plus c'est possible). Une surcharge de travail, un personnel en arrêt maladie, en congés, pour certaines tâches ponctuelles ou occasionnelles, l'entreprise peut faire appel à un télétravailleur.

- Une réduction de l'absentéisme : pour des raisons de problèmes familiaux ou de santé, les absences se comptabilisent parfois lourdement sur une année. Dans le cas du télétravail, veiller sur un enfant malade n'oblige pas à quitter le bureau. Il peut également pallier aux problèmes majeurs comme les grèves, les inondations, ou autres mauvaises conditions météorologiques...

- Développer un management participatif : par la mise en place de réunions à distance (visioconférence, réunions par téléphone), le salarié est constamment en relation avec son responsable qui lui fait confiance et lui délègue des pouvoirs.

b) Enjeux négatifs

- Un manque de cohésion et de stimulation collective : le télétravail limite les contacts entre les collaborateurs, ce qui peut se traduire par un manque de cohésion, de créativité et une absence de culture d'entreprise.

- Une sécurité à mettre en place : le télétravail nécessite un système informatique adapté, avec des règles de confidentialité et un accès sécurisé au réseau de l'entreprise ;

- Une perte de contrôle : l'employeur ne peut exercer le même contrôle sur ses salariés lorsqu'ils travaillent chez eux. Le télétravail suppose donc une relation de confiance forte et un management par objectif.

- Un mode d'organisation limité : le télétravail ne peut concerner qu'une partie des secteurs d'activités, c'est-à-dire ceux pour lesquels l'emploi est compatible avec le travail à distance : emplois de cadres et d'ingénieurs, fonctions administratives support, fonctions intellectuelles, ...

3) Les avantages et les inconvénients pour les salariés

a) Les avantages

- Une meilleure qualité de vie personnelle et familiale : travailler chez soi permet un meilleur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, on jongle plus facilement avec les contraintes, on s'organise mieux (les enfants à l'école, les courses, les visites chez le médecin...).

- La diminution du stress de transports et de la fatigue : il n'y a pas ou peu de déplacements, d'embouteillages, de risque d'accidents, ... le télétravailleur gagne en sommeil et fait des économies sur les frais de transport.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1706-ECODROI c	Session 2017	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 7/9

- Un domicile pas forcément rapproché du lieu de travail : le télétravailleur a moins de contraintes pour choisir son lieu d'habitation.
- Une meilleure productivité.
- Un mode de travail très utile dans certains cas (femmes enceintes devant limiter leur temps de transport, salarié devant garder un enfant malade à domicile, personne en arrêt de travail mais pouvant continuer à travailler, etc.).
- Un effet positif direct sur le sentiment de liberté, sur le degré d'autonomie, sur le sens des responsabilités et sur la motivation...

b) Les inconvénients

- Un risque d'isolement et une perte d'identité : le travailleur isolé, à son domicile, malgré la confiance qui lui est octroyée, peut se sentir « mis à l'écart » de l'ensemble de l'organisation.
- Une menace possible pour la carrière : un manque de visibilité, la limitation des échanges avec les collègues peut contribuer à l'érosion progressive des compétences, risque de perdre une occasion d'avancement...
- Les risques d'interférences en vie professionnelle et vie personnelle : ce qui peut constituer un avantage peut être aussi un désavantage. Par exemple, en matière de nuisances sonores ou de « dérangement » : un enfant qui pleure, fait du bruit ou « frappe » à la porte toutes les 5 minutes, ce n'est pas idéal pour travailler.
- Une incidence sur la motivation : l'éloignement de l'entreprise, en réduisant progressivement le sentiment d'appartenance, le manque de reconnaissance personnalisée, l'accès à l'information et, de fait, la participation aux décisions, peut retentir sur la motivation.
- Pas de discipline, pas de résultats : le salarié doit être parfaitement organisé et apte à travailler chez lui. Pour certains, il n'est pas évident de se lever le matin pour se mettre au bureau, à son domicile.
- Risques liés au travail sur écran... et au non contrôle des conditions de travail par le CHSCT et l'inspecteur du travail.

4) Présenter de manière synthétique et justifiée votre position personnelle sur la problématique

Exemple

Le télétravail présente certes de nombreux atouts tant pour les salariés que pour les employeurs mais le secteur d'activité et le poste doit pouvoir s'y prêter ainsi que le profil du salarié.

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1706-ECODROI c	Session 2017	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 8/9

On perçoit surtout les avantages : gain de productivité, conditions de travail plus favorables, réduction des coûts, flexibilité, hausse de la motivation, travail en autonomie, sens des responsabilités, réduction de l'absentéisme, ...

Les limites sont encore trop floues, ce qui décrédibilise ce mode de travail : risque d'isolement pour le salarié, carrière « limitée », manque de confiance du manager et de cohésion, discipline et rigueur à mettre en place, système de sécurité à prévoir, manque d'informations, ...

C'est un mode de travail à étudier au cas par cas, pour chaque entreprise, poste et salarié. Le télétravail peut être un véritable succès s'il est bien géré, encadré et souhaité par les deux parties.

Quels sont les moyens de contrôle pour le manager et quelles en sont les limites ?
 Quel est le rôle de la loi dans le télétravail ?

AVIS PERSONNEL DU CANDIDAT

Baccalauréat Professionnel Secteur Tertiaire	1706-ECODROI c	Session 2017	DC
U11 - Épreuve d'économie et droit	Durée : 2h30	Coefficient : 1	Page 9/9