

Thème 1 De l'individu à l'acteur

Chapitre 4 L'activité de travail au sein des organisations

Corrigé



Objectif de la séance :

- Expliquer quelles sont les ressources humaines au sein des organisations
- Analyser les conditions de travail dans les organisations
- Décrire le comportement des membres de l'organisation à travers les conditions de travail
- Différencier la notion de qualification et de compétence



Mots-clés :

- Approche par la qualification et approche par la compétence
- Conditions de travail
- Fiche de poste et profil de compétences
- Nouveaux liens du travail



A la fin de ce chapitre j'aurai acquis ...

Des connaissances	Des compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Activités de travail : conditions de travail, compétences et qualification - profils de compétences, fiche de poste - nouveaux liens de travail : contractualisation, auto-entrepreneuriat - conflits et consensus au sein de l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Distinguer l'approche par la qualification de l'approche par la compétence - Établir un lien entre les conditions de travail et le comportement des membres de l'organisation

1. Quelles ressources apporte l'individu dans son activité de travail ?

Document 1 : Les compétences et les qualifications de l'individu



COMPÉTENCES

SAVOIRS

Savoirs théoriques, connaissances acquises par un individu dans le cadre de sa formation initiale ou continue.

★ Exemple : connaissance du droit du travail

SAVOIR-FAIRE

Compétences techniques, savoir pratique et mises en œuvre dans un métier.

★ Exemple : réaliser une affiche de communication

SAVOIR-ÊTRE

Qualités individuelles et personnalité de l'individu.

★ Exemple : rigueur, autonomie, créativité



QUALIFICATIONS

NIVEAU DE FORMATION

Attesté par un diplôme, une certification, un titre.

★ Exemple : baccalauréat STMG

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Expérience professionnelle de l'individu.

★ Exemple : poste d'un an en tant que conseiller clientèle

Question 1 : Distinguez les notions de qualification et de compétence.

La qualification est l'ensemble des formations et de l'expérience professionnelle d'un individu nécessaires pour exercer un métier. Elle est l'attribut d'une personne et non d'un poste. Une

compétence est un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être utilisés en situation professionnelle.

Question 2 : Identifiez l'utilité pour un individu de connaître ses compétences et ses qualifications. Il s'agit, pour un individu, de connaître ses qualifications et ses compétences pour identifier le métier qu'il pourra exercer.



Coup de pouce : C'est quoi une compétence ?

1. Une **compétence** permet de mobiliser et de combiner différents **savoirs** (connaissances), **savoir-faire** (aptitudes professionnelles) et **savoir-être** (qualités comportementales et relationnelles) pour répondre de façon pertinente à des situations de travail.

2. L'**approche par la compétence** consiste à étudier et à évaluer les **compétences d'un individu en situation de**

travail. L'entreprise qui met en place une approche par la compétence va d'abord déterminer les compétences attendues pour un poste, puis fixer leur niveau de maîtrise souhaité.

Enfin, les compétences des salariés seront identifiées et évaluées au cours de tests et d'entretiens, puis confrontées aux compétences requises pour le poste.

Document 2 : Le curriculum vitae : répertoire des compétences et des qualifications

Coretta King 5 rue des Artistes, Paris Tél. : 06-01-02-03-04 E-mail : coretta.k@unmail.fr Candidature pour un stage en ressources humaines
Formation
Actuellement : première année BTS Support à l'Action Managériale, Lycée le Corbusier Juin 2019 : obtention du baccalauréat STMG option ressources humaines et communication , Lycée François Villon
Expériences professionnelles
2018-actuellement : Babysitting (2 ans) Confection des repas, aide aux devoirs, jeux éducatifs et d'éveil
2017 : Vendeuse en librairie (8 mois) Tri des livres, vente et conseils à la clientèle, communication d'événements
2016 : Stage de troisième, manutentionnaire au sein d'un supermarché (1 semaine) Réapprovisionnement et réaménagement des rayons, aide à la clientèle
Compétences développées
Écoute, rigueur, ponctualité, empathie
Langues et informatique
Anglais : courant Espagnol : intermédiaire Informatique : maîtrise des logiciels Word, Excel, PowerPoint, InDesign, iMindMap
Centres d'intérêt
Art culinaire : connaissance de la cuisine indienne, africaine...

Question 3 : Indiquer les qualifications et listez les compétences de Coretta King.

- **Savoirs :** connaissance des cuisines du monde, anglais, espagnol, connaissance des logiciels Word, Excel, PowerPoint...
- **Savoir-faire :** vente de livres, communication d'événements, réaménagement des rayons d'un magasin, maîtrise de logiciels informatiques, techniques de communication
- **Savoir-être :** écoute des clients, enthousiasme

Document 3 : Le profil de compétences au service des entreprises



La révolution numérique et l'intelligence artificielle transforment le marché du travail et la recherche d'emploi. Les entreprises se sont peu à peu dotées de nouveaux outils pour recruter leurs futurs collaborateurs. **Pour une organisation, le profil de compétences présente les compétences essentielles que doit posséder un individu (nouveau ou non dans l'entreprise) pour tenir un poste de travail.** Le profil de compétences fait référence, lors des recrutements comme lors des mobilités internes. Étroitement lié avec les qualifications du candidat, le profil de compétences est un outil efficace de gestion pour les organisations. **Pour un individu, le profil de compétences correspond à l'ensemble des compétences qu'il a acquises durant son parcours professionnel.** Réfléchir à son profil de compétences permet à un individu d'identifier ses compétences, de mieux se connaître et de définir un projet professionnel correspondant à son profil. S'il lui manque une compétence dans l'optique de postuler à un métier particulier, il peut faire le choix de se former pour l'acquérir.

Question 4 : Surlignez les éléments qui définissent la notion de profil de compétences.

Question 5 : Identifiez les enjeux du profil de compétences pour l'organisation et pour un individu. Le profil de compétences permet à l'organisation d'identifier rapidement les compétences du candidat lors d'un recrutement en interne ou en externe, et à un individu de devenir acteur de son projet professionnel en identifiant au mieux ses compétences, afin de construire un projet cohérent ou de se former pour développer celles nécessaires pour occuper un poste.

Document 4: Qualifications et compétences en adéquation avec le poste de travail

Luther, président de l'entreprise Thinker, recherche un community manager pour son organisation. Il contacte pour cela Malcolm, chasseur de têtes indépendant.

Luther : Bonjour Malcolm, où en est-on du recrutement pour le poste de community manager ?

Malcolm : Je suis encore en phase de recherche pour trouver quelqu'un qui peut être porte-parole de votre marque sur les réseaux.

Luther : N'oubliez pas que j'ai besoin de quelqu'un d'autonome, de rigoureux et doté de bonnes qualités rédactionnelles. J'ai également besoin de quelqu'un avec une expérience de 2 ans dans le domaine et d'un bac + 5 en communication.

Malcolm : J'ai bien noté toutes les compétences et les qualifications que vous m'aviez communiquées sur la fiche de poste, je reviens vers vous en fin de semaine avec une première sélection de candidats potentiels.

Question 6 : Montrez que l'organisation utilise une approche par qualifications et par compétences dans sa recherche de candidat.

Elle adopte d'abord une approche par compétences en recherchant un candidat autonome, rigoureux et ayant de bonnes qualités rédactionnelles, puis une approche par qualifications en recherchant un candidat ayant deux ans d'expérience dans le domaine du **Community management** et un bac + 5 en communication.

Question 7 : Expliquez en quoi compétences et qualifications sont complémentaires.

Afin d'occuper un emploi, il est nécessaire d'avoir les compétences et les qualifications attendues. L'expérience professionnelle et les diplômes seront autant de gages de bonne tenue d'un emploi que les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires. Pour le poste de Community manager, l'expérience de deux ans et le bac + 5 en communication seront aussi nécessaires que les compétences attendues pour le poste (bonnes qualités rédactionnelles, autonomie, rigueur).

Faites le point sur les notions abordées sur Ma Synthèse de cours
A vous de jouer !

2. Quel cadre de travail pour l'individu au sein de son organisation ?

Document 1: Les conditions de travail : des facteurs d'influence multiples

Question 1 : Illustrez à l'aide d'exemples chaque facteur lié aux conditions de travail.

FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX

Moyens liés au poste de travail, dont dispose le salarié pour exécuter ses tâches.



Exemple :

FACTEURS ORGANISATIONNELS

Règles d'organisation, d'aménagement et de degré d'automatisation du travail pouvant représenter des contraintes pour le salarié.



Exemple :

FACTEURS SOCIAUX

Rapports que le salarié entretient avec ses collègues et sa hiérarchie.



Exemple :

FACTEURS PSYCHOLOGIQUES



Situations liées à l'activité de travail et pouvant être source de risques professionnels pour le salarié.

Exemple :

FACTEURS PHYSIQUES



Liés à l'état de santé du salarié qui peut dépendre de ses capacités physiques.

Exemple :

Question 2 : Précisez en quoi ces facteurs peuvent être interdépendants.

Chaque facteur est étroitement lié aux autres. Par exemple, un facteur social complexe aura des conséquences néfastes sur la qualité du travail du salarié. Pour permettre au salarié de travailler dans les meilleures conditions, aucun facteur ne doit être négligé

Document 2 : Les conditions de travail de salariés dans le froid



▲ Des salariés déblayant une ligne de train à une température frisant les - 5 °C.

Question 3 : Expliquez la notion de conditions de travail en prenant appui sur le doc 2.

Différentes personnes travaillent dans le froid, c'est-à-dire dans des conditions de travail difficiles.

Différents facteurs peuvent influencer les conditions dans lesquelles le travail est effectué : l'organisation du travail, l'environnement social et familial ou encore les conditions physiques et psychologiques du salarié.



Coup de pouce : C'est quoi les trois natures des conditions de travail ?

- **physiques et environnementales** : elles sont liées aux tâches à réaliser et à l'environnement de travail dans lequel elles s'effectuent ;
- **organisationnelles** : elles sont liées à l'organisation du travail (planning, rythmes de travail, pauses...)

- **sociales et relationnelles** : elles sont liées aux relations sociales qui génèrent des émotions et qui ont une influence sur l'état psychologique de l'individu.

Document 3 : Les principaux acteurs des conditions de travail

Acteurs internes	Acteurs externes
L'employeur doit prendre toutes les mesures pour assurer la sécurité et protéger les salariés. Il réalise des actions de prévention, de formation et d'information.	L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) travaille de concert avec les entreprises et les salariés pour améliorer les conditions de travail et la performance des organisations.
	L'Institut national de la recherche et de la sécurité (INRS) a pour rôle de contribuer à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.
Le Comité social et économique (CSE) promeut et s'assure de la santé, de la sécurité et des conditions de travail des salariés.	La médecine du travail s'assure de la bonne santé des collaborateurs de l'organisation et de la prévention de celle-ci.

Question 4 : Justifiez pourquoi il est nécessaire d'associer tous ces acteurs dans une démarche d'amélioration des conditions de travail.

Les acteurs doivent travailler de concert afin d'améliorer les conditions de travail des salariés. Des mesures prises indépendamment des autres acteurs semblent complexes. En effet, qu'il s'agisse des acteurs internes ou externes à l'organisation, tous doivent travailler ensemble, afin de prendre les mesures nécessaires à l'amélioration des conditions de travail de l'organisation.

Question 5 : Expliquez en quoi le salarié reste un acteur essentiel de l'amélioration des conditions de travail.

Le salarié est le premier bénéficiaire des conditions de travail dans l'organisation. Il peut être force de proposition, notamment lors de discussions avec son employeur.

Document 4 : L'auto-entrepreneuriat et les conditions de travail

Extrait d'un entretien entre Rajiv, journaliste pour le magazine *ParcoursPro*, et Angela, récemment devenue auto-entrepreneuse.

Pouvez-vous nous présenter votre parcours ?

Avant de me tourner vers l'auto-entrepreneuriat, je travaillais depuis dix ans en tant que caissière, mais j'ai contracté une maladie professionnelle qui m'a empêchée de reprendre mon poste. Suite à ces problèmes de santé, j'ai décidé de réaliser mon rêve d'enfance : créer des bijoux. C'est ma fille qui m'a parlé de ce statut et j'ai créé mon auto-entreprise en quelques clics sur Internet. C'était pour moi la possibilité d'exercer une activité individuelle et de vendre mes biens et mes services. Aujourd'hui, plusieurs bijouteries me passent commande et c'est très valorisant.

Pourquoi avez-vous décidé de devenir auto-entrepreneuse ?

L'avantage principal est que je n'ai pas de contraintes horaires dans la mesure où je suis ma propre « patronne ». De plus, je n'ai pas de charges à payer

si je ne travaille pas. J'ai un seuil de chiffre d'affaires à ne pas dépasser et je n'ai pas de congés payés ou d'allocation-chômage. En revanche, les auto-entrepreneurs qui ont une activité secondaire peuvent gagner un complément de salaire non négligeable.

Comment se passe votre travail au quotidien ?

Ce n'est pas simple tous les jours, je dois m'assurer des tâches de production (quand je fabrique mes bijoux) et de prospection de nouveaux clients. Je m'occupe également de la gestion de mon entreprise en établissant mes factures, en encaissant mes clients et en réglant mes fournisseurs. Je passe des contrats commerciaux en mon nom avec mes partenaires (fournisseurs et clients), car je ne suis pas salariée. Le fait de passer des contrats avec des bijouteries me met une certaine pression, j'ai peur d'être en retard dans mes livraisons de commandes. Dans mon précédent emploi au supermarché, je partageais de vrais moments de complicité avec les collègues, aujourd'hui c'est différent : je travaille seule, ce qui m'isole plus.

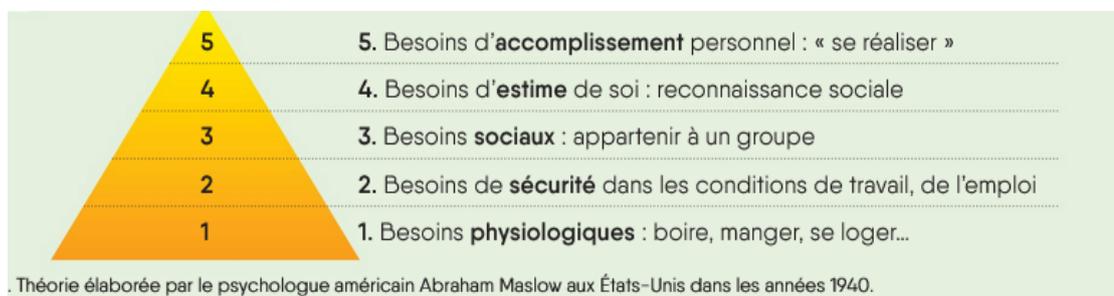
© Foucher

Question 6 : Définissez l'auto-entrepreneuriat.

L'auto-entrepreneuriat est la possibilité pour une personne physique d'exercer une activité individuelle et de vendre des biens ou des services. L'activité d'auto-entrepreneur peut être exercée parallèlement à un autre travail. L'auto-entrepreneur passe des contrats commerciaux en son nom auprès de fournisseurs et de clients. Il n'est pas salarié.



Coup de pouce : La motivation des salariés : La hiérarchie des besoins selon Maslow ?



La motivation des salariés est devenue une préoccupation centrale dans le management des entreprises et des organisations en général. En effet, les enquêtes menées auprès des salariés ont montré que la motivation au travail a un effet sur la qualité du travail et sur l'efficacité des salariés.

Qu'est-ce que la motivation ? Être motivé, c'est avoir un objectif, faire un effort pour l'atteindre et persévérer jusqu'à ce que l'objectif soit atteint.

Quels sont les facteurs de motivation des salariés ?

Abraham Maslow considère que la motivation est fondée sur la satisfaction de besoins hiérarchisés. D'après la pyramide des besoins, les individus tentent de satisfaire leurs besoins les uns après les autres. Pour motiver un salarié, il faut donc satisfaire ses besoins primaires mais également ses besoins supérieurs, en lui confiant par exemple des responsabilités.

sabbar.fr, 2020

Faites le point sur les notions abordées sur Ma Synthèse de cours
A vous de jouer !

3. Quel est l'impact des conditions de travail sur l'activité ?

Document 1 : La prévention des risques liés et les enjeux aux conditions de travail

l'Assurance Maladie
RISQUES PROFESSIONNELS

**EMPLOYEURS,
FAITES DU BIEN À
VOTRE ENTREPRISE,
AGISSEZ CONTRE
LE MAL DE DOS.**

ABSENCES RÉPÉTÉES, DÉSORGANISATIONS, PERTES DE PRODUCTIVITÉ,
LE MAL DE DOS N'ÉPARGNE AUCUN SECTEUR PROFESSIONNEL,
MAIS VOUS POUVEZ AGIR.

Pour améliorer le bien-être de vos collaborateurs et la santé
de votre entreprise, l'Assurance Maladie peut vous aider à
mettre au point un plan de prévention adapté à votre activité.

Plus d'infos sur [ameli.fr](https://www.ameli.fr)

Mal de dos ? Le bon traitement, c'est le mouvement. [ameli.fr](https://www.ameli.fr)

Tifinagh est une entreprise spécialisée dans la vente en ligne. La direction des ressources humaines accorde une très grande importance au bien-être de ses salariés. Chaque année, une enquête de satisfaction au travail est menée par la direction, dont voici un extrait.

Anne-Charlotte, développeuse informatique : « Les opportunités d'évolution sont bonnes, j'ai commencé en tant que technicienne support informatique et, après m'être formée en interne grâce à l'entreprise, je suis aujourd'hui développeuse informatique. Le travail est agréable et l'ambiance excellente ! Je suis motivée pour m'investir encore plus pour Tifinagh. »

Éric, chargé de clientèle : « Nous avons la chance d'être dans des locaux refaits à neuf : salle de massage, cours de yoga, salle de sport, cantine gratuite ! Tout est fait pour que je reste de longues années ici, je m'y sens comme appartenant à une famille. »

Hocine, responsable ressources humaines : « Notre démarche d'amélioration des conditions de travail nous a permis d'accroître

nos performances : baisse de l'absentéisme, réduction des accidents de travail et du turn-over, augmentation du chiffre d'affaires... Nous recevons aujourd'hui deux fois plus de CV que l'an passé. »

Question 1 : Indiquer le risque professionnel mis en avant par l'affiche du doc 1.

Question 2 : Argumentez sur la nécessité de prévenir les risques professionnels pour une organisation. Au-delà de l'obligation légale de l'employeur de prévenir les risques professionnels et d'assurer la santé de ses salariés, les risques professionnels peuvent avoir des répercussions négatives

pour l'organisation : coût lié à l'absentéisme, désorganisation du travail, perte de productivité. Une bonne prévention permet de maintenir la santé des salariés et celle de l'organisation.

Question 3 : Expliquez comment sont perçues les conditions de travail de Tifinagh par les salariés (doc 2).

Les conditions de travail au sein de Tifinagh sont bien perçues par les salariés interrogés. Les locaux sont neufs et des cours de yoga, des formations et des opportunités d'évolution satisfaisantes sont proposés aux salariés. Des salles de massage et de sport sont également mises à leur disposition dans l'entreprise. La cantine est gratuite. Le travail est vu comme « agréable » et l'ambiance excellente.

Question 4 : Identifiez les avantages pour les salariés et Tifinagh de bénéficier de bonnes conditions de travail.

Avantages pour les salariés	Avantages pour l'entreprise
<ul style="list-style-type: none"> - Moins absents - Plus motivés au travail et plus performants - Plus fidèles - Développement d'un sentiment d'appartenance - Moins de malades et moins d'accidents du travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Réduction des coûts liés au travail (taux d'absentéisme, de turn-over, d'accident du travail) - Amélioration de la marque employeur et augmentation de son taux de candidats au recrutement - Plus performante, notamment grâce aux salariés plus motivés et plus compétents

Document 2 : Le bien-être au travail



Bâti BTP avec les « Bienveilleurs »
Bâti BTP a créé un réseau de 100 « Bienveilleurs » : 100 collaborateurs volontaires de tous les métiers de l'entreprise reconnus pour leur qualité d'écoute. Formés par un cabinet de psychologues, ils constituent une oreille attentive pour les salariés, en complément du personnel qualifié (médecin du travail, manager, DRH) et des représentants du personnel.

3005 avec « Les Selfies de l'Avent »
 Les déménagements à répétition et l'élargissement de la masse salariale de l'entreprise ont vite posé une question centrale : comment bien connaître ses collègues ? C'est ainsi qu'est venue l'idée des « Selfies de l'Avent ». Chaque jour, les salariés sont invités à découvrir un collègue mystère à partir d'un indice sur ce dernier et à se prendre en selfie avec lui. L'initiative a permis de rapprocher les équipes, de provoquer des échanges entre les collaborateurs et d'apporter de l'amusement sur le lieu de travail.

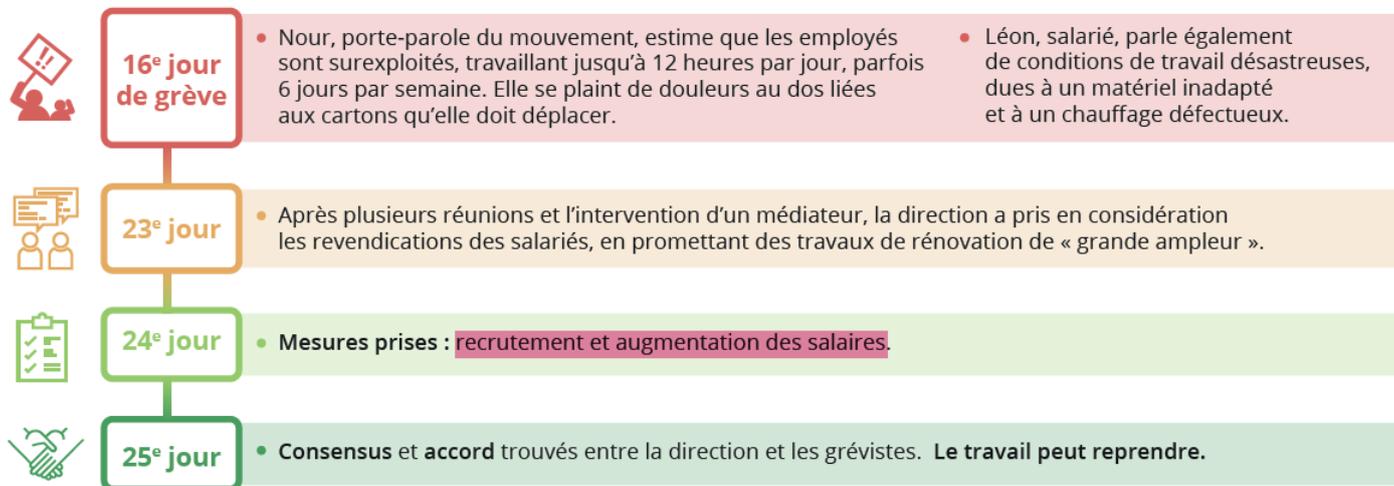
Home avec « 2 h pour soi » Le groupe Home (maisons de retraite pour personnes âgées ou handicapées et services de soins) a mis en place un système permettant aux salariés de prendre chaque jour 2 h de pause sur leur temps de travail afin de prendre soin d'eux (et ainsi de mieux prendre soin des autres ensuite, dans un secteur où le travail est intense et pas toujours facile).

Question 5 : Surlignez les actions mises en place par les entreprises afin d'améliorer les conditions de travail de leurs salariés.

Question 6 : Montrez en quoi l'amélioration des conditions de travail représente un coût pour l'organisation. Bien que nécessaire, l'amélioration des conditions de travail a un coût : formation des collaborateurs par le cabinet de psychologie, temps de pause rémunéré, mise à disposition de salle de massage, de yoga, etc.

Document 3 : De la grève au consensus

À Épinay-sur-Seine, des salariés de Manger Bio, entreprise spécialisée dans le commerce équitable, dénoncent depuis deux semaines des conditions de travail difficiles et un manque de considération de la part de la direction. Le magasin reste toujours fermé.



Question 7 : Identifiez l'objet du conflit et ses conséquences pour l'organisation. Les salariés de Manger Bio sont en grève depuis plusieurs jours afin de dénoncer des conditions de travail difficiles et un manque de considération de la part de la direction. Les conséquences sont la fermeture du magasin, qui peut occasionner une perte de CA et d'image pour l'organisation.

Question 8 : Expliquez comment le conflit a pu être résolu. Le conflit a pu être résolu grâce à l'intervention d'un médiateur qui a réussi à obtenir un consensus, c'est-à-dire un accord entre l'employeur et les salariés.

Question 9 : Indiquer les mesures prises par la direction afin de faire cesser la grève des salariés.

Question 10 : Montrez que l'employeur et les salariés sortent gagnants du conflit.

Pour l'employeur	Déblocage de la situation, remobilisation des salariés, reprise du travail et arrêt de la perte de CA.
Pour les salariés	Amélioration des conditions de travail, satisfaction suite à la prise en compte de leurs revendications par l'employeur.

Faites le point sur les notions abordées sur Ma Synthèse de cours
A vous de jouer !

Chapitre 4 L'activité de travail au sein des organisations

MA SYNTHÈSE DE COURS

Indiquer les notions abordées dans ce chapitre :

1. Quelles ressources apporte l'individu dans son activité de travail ?

2. Quel cadre de travail pour l'individu au sein de son organisation ?

3. Quel est l'impact des conditions de travail sur l'activité ?