

1. L'activité de travail et son contexte

Activité 1 : Qu'est ce que le « travail ». A partir des documents 1 et 2 :

1. Expliquez en quoi l'individu au travail constitue une ressource pour l'organisation.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Citez des facteurs qui poussent les individus à s'investir dans leur travail

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Document 1 : Définitions du travail

Etymologie : du bas latin *tripalium*, appareil formé de trois pieux, utilisé pour ferrer ou soigner les animaux, ou comme instrument de torture pour punir les esclaves.

Le **travail** désigne l'**effort physique ou intellectuel** qui doit être accompli pour faire quelque chose ou obtenir un résultat recherché.

En économie, le travail est l'un des **facteurs de production**, avec le capital. Fourni par des employés en échange d'un salaire, il est organisé et dirigé vers la réalisation de biens ou de services.

Le travail est l'un des éléments d'appartenance d'un individu à la société. Mais, selon les points de vue, il est perçu comme un devoir moral et social ou, à l'inverse, comme une exploitation et une aliénation.

<http://www.toupie.org/Dictionnaire/Travail.htm>

Document 2 : Le secret de ses entreprises qui font rêver leurs employés

Meilleure autonomie des employés, esprit de cohésion, sentiment d'avoir une "mission"... Les recettes de ces entreprises "où il fait bon travailler" paraissent plutôt simples. Et elles paient puisque ces compagnies réalisent aussi des bénéfices plus élevés que la moyenne.

Plus les employés sont "heureux" au travail, plus l'entreprise est performante. A priori, ce lien semble évident. Sauf que le bien-être des salariés n'était, jusqu'à récemment, qu'une donnée parmi d'autres, rarement une priorité. Ce n'est plus le cas, à l'heure où les "risques psycho-sociaux" font l'objet de débats nationaux après une série de suicides d'employés de grandes entreprises comme France Télécom.

Une étude menée par le cabinet de conseil Bain & Company, sur les entreprises "où il fait bon travailler", détaille le lien entre l'engagement des employés, leur enthousiasme et la performance des entreprises pour lesquelles ils travaillent.

Des bénéfices deux fois plus élevés

Premier constat : les entreprises du classement établi annuellement par l'institut Hay font des bénéfices jusqu'à deux fois et demi plus importants que les autres. D'autres classements de ce type paraissent régulièrement comme celui du "Great place do work institute" qui place PepsiCo, Microsoft et Leroy Merlin dans le Top 3 des entreprises où la satisfaction des employés est la plus élevée en France.

Trouver un sens à son travail

Quel est donc le secret de ces entreprises pour que leurs employés aussi soient enthousiastes ? Là encore, les fondamentaux de base, comme le salaire et les conditions matérielles, sont à respecter. Mais, "ce qui fait passer à l'étape supérieure, celle où les employés sont vraiment très heureux, c'est lorsqu'il existe dans l'entreprise une communication quasi obsessionnelle sur sa mission", explique Domenico Azzarello, associé chez Bain & Cie et responsable de cette étude sur les liens entre engagement professionnel et performances de l'entreprise.

Les messages sont simples : telle société de vente en ligne ne fait pas que livrer de vulgaires chaussures à domicile, non, elle "livre du bonheur". Telle banque ne fait pas que gérer les comptes de ses clients, elle "facilite la vie des gens". Tel gourou du "high tech", à ses débuts, ne fait pas qu'inciter ses salariés à bien vendre des ordinateurs, il leur propose de l'aider à "changer le monde".

L'exemple d'Apple revient d'ailleurs fréquemment comme "modèle" de management efficace. "Après le recrutement, nous sommes réunis pour un stage où l'on nous apprend notamment qu'il vaut mieux perdre du temps avec un client, qu'il reparte content et informé sans rien avoir acheté plutôt que de vouloir à tout prix faire du chiffre" raconte Frédéric, vendeur dans une enseigne de la marque. Toutefois, le tableau n'est pas idyllique. Ici, plutôt que d'offrir un niveau de salaires un peu plus élevé en adéquation avec les résultats de l'entreprise, c'est l'ambiance qui est privilégiée et trois jours de vacances en bonus offerts par le patron.

Autonomie et considération

Outre le sentiment de trouver un sens à ce qu'ils font, les employés de ces entreprises "où il fait bon vivre" mettent en avant leur niveau d'autonomie ainsi que la considération dont ils font l'objet pour expliquer leur opinion favorable. Là encore, cela semble évident, mais ils manquent à bien des salariés dans les autres entreprises.

Une meilleure reconnaissance du travail effectué, une formation adéquate des managers ou encore la "valorisation des performances collectives" figurent toutes dans la liste des mesures préconisées par le Rapport sur le bien-être et l'efficacité au travail remis en février au Premier ministre. Toutes ces solutions, logiques, font déjà partie des "secrets" des entreprises où il fait bon travailler.

<http://www.latribune.fr> - Marina Torre - 27/04/2011,

Activité 2 : Les enjeux des conditions de travail. A partir du document 3 et des 3 vidéos.

1 . Relevez et classez les situations visionnées dans le tableau ci-dessous :

	La situation	Type de condition de travail	Observations
Vidéo 1			
Vidéo 2			
Vidéo 3			

- . Vidéo 1 - Stress au travail, le démasquer pour le prévenir
- . Vidéo 2 - Soignants. Des risques professionnels, des pistes de prévention
- . Vidéo 3 - Les salariés de Carrefour Market se mobilisent contre le 7 s

2. A partir de la vidéo 5 (La fin du stress au travail, l'exemple de Google), relevez et classez les situations visionnées dans le tableau ci-dessous :

La situation	Type de condition de travail	Expliquez en quoi le méthode utilisée encourage l'individu à s'investir dans son travail.

2 . Quels sont les résultats atteints par Google quant à l'appréciation des conditions de travail par ses salariés ?

.....

.....

3 . En échange de ces conditions de travail exceptionnelles, quels sont les attentes de Google vis-à-vis de ses salariés ?

.....

.....

.....

.....

4 . Quelles sont les conséquences positives et négatives liées aux conditions de travail pour le salarié, l'employeur, la société en général ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Document 3: Les conditions de travail

Afin de stimuler la motivation des salariés, les organisations réfléchissent à leurs conditions de travail, c'est à dire à l'environnement de l'activité de travail des individus. On peut distinguer :

- Les conditions matérielles (la manipulation des produits, l'utilisation des machines, le bruit, etc.)
- Les conditions organisationnelles (horaires, travailler en équipe, répartition des tâches, etc.)
- Les conditions sociales (salaires, style de management, qualité de la communication, etc.)
- Toutes les conditions psychologiques (stress, harcèlement, délais à respecter, etc.)

3. Qualifications et compétences

L'organisation et contexte :

Ali Harouche est propriétaire du petit salon de coiffure RM Coiffure situé à Pontoise. Il réalise uniquement des coupes hommes sur une clientèle qui vient sans rendez-vous. Son affaire fonctionne très bien. Il a décidé d'investir ses économies dans l'achat d'un salon de coiffure d'une taille relativement importante situé à Cergy (95). Il a constitué son équipe de coiffeuses mais le plus difficile reste à faire : recruter le (la) futur(e) responsable de ce nouveau salon. Il aimerait que ce futur responsable ait une expérience très significative du métier. Il a passé une annonce dans le magazine : l'écho des coiffeurs.

Activité 3 : Les qualifications professionnelles

1 . Quels sont les critères qui permettent de définir une qualification professionnelle ?

.....

.....

.....

.....

.....

2. Quel élément fondamental de l'activité « travail » est dépendant de la qualification ? Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

3. Classez les qualifications basiques d'un coiffeur en 2 ou 3 familles.

.....

.....

.....

.....

.....

4. Quels sont les qualifications spécifiques d'un responsable de salon de Coiffure ? Expliquez pourquoi.

.....

.....

.....

.....

.....
.....
5. A quel salaire minimum pourra-t-il prétendre ?

.....
6. Calculer la différence salaire en % entre le futur responsable et le coiffeur qu'il encadrera ? Commentez.

.....
.....
7. Comment expliquer cette différence ?

Document 3 : Qualifications et compétences

Qualification et compétences sont des notions proches (et souvent confondues), mais distinctes. De façon générale, on peut définir la qualification comme l'ensemble des connaissances (savoirs), des aptitudes et des expériences (savoirs-faire) que requiert **l'exercice d'un emploi déterminé**. Il convient de distinguer :

- La qualification acquise par la formation, attestée par l'obtention d'un diplôme ou la réussite à un examen ;
- La qualification du poste de travail, définie d'une façon négociée ou non, dans la branche ou l'entreprise ;
- La qualification de chaque personne comprise comme capacité individuelle opératoire pour occuper un poste de travail.

La démarche de compétence est centrée sur l'**individu**. Ce n'est pas le poste de travail qui est étudié mais les capacités d'un individu analysées sous 3 angles :

- Le savoir : sommes des savoirs théoriques et techniques ou connaissances
- Le savoir faire : aptitudes techniques et pratiques, méthodes d'exploitation propres à une profession, habileté à faire réussir ce que l'on entreprend, à résoudre des cas pratiques
- le savoir-être : qualités personnelles, comportement.

Chaque interférence entre ces trois sphères de savoir rend son titulaire :

- "connaissant" ou "sachant" (savoir + savoir-être)
- "exécutant" (savoir-faire + savoir-être)
- "performant" (savoir + savoir-faire).

<http://www.crcom.ac-versailles.fr> / www.netpme.fr / wikipédia.fr

▪ Classifications. — Emplois de coiffeurs et techniques de la coiffure

CLASSIFICATION (coefficient)	DEFINITION de l'emploi (activités effectuées)	QUALIFICATION requis	SALAIRE minimum conventionnel
Assistant ou coiffeur débutant 110	Exerce sous le contrôle d'un coiffeur les actes techniques de la coiffure, participe aux stratégies de fidélisation de la clientèle et à la promotion des produits et services. Accueille, utilise les méthodes de suivi technique de la clientèle. Prépare l'outillage, peut en contrôler et en assurer la désinfection.	Salarié titulaire du CAP ou salarié justifiant de 4 à 7 années d'exercice dans la profession.	1 295 €
Coiffeur 120	Peut exercer en toute autonomie l'une ou l'autre des tâches suivantes : Maîtrise les techniques de l'accueil, du suivi, d'encaissement et de prise de congé. Participe à l'évaluation des attentes du client. Assure la présentation et maîtrise la stratégie de vente des produits et des services. Renseigne et exploite les fichiers clients. Intègre et met en œuvre les techniques de coiffure les plus usuelles (auxquelles sont assimilées les tâches de coloriste, permanentiste). Assure la gestion des produits et des matériels.	Salarié non diplômé justifiant de 8 années d'exercice dans la profession ou salarié titulaire du CAP suivi de 2 années d'exercice dans la profession ou salarié titulaire d'une mention complémentaire	1305 €
Coiffeur confirmé 130	Idem	Salarié titulaire du CAP suivi de 8 années d'exercice dans la profession ou salarié titulaire d'une mention complémentaire (post 1998) suivi de 3 années d'expérience dans la profession.	1330 €
Coiffeur qualifié 140		Salarié titulaire du BP ou du BM	1370 €
Coiffeur qualifié 150		Salarié titulaire du BP ou du BM, suivi de 5 années d'exercice dans la profession.	1410 €

▪ Classifications. — Responsables d'établissement

Le responsable d'établissement est un salarié dont l'expérience professionnelle ou la formation acquise lui a permis d'acquérir les capacités nécessaires à la bonne gestion d'une entreprise et à l'encadrement du personnel dont il a la charge. Il engage l'entreprise dans le cadre d'une délégation relative attachée à son domaine d'activité.

Le responsable d'établissement peut assurer les missions suivantes :

- l'encadrement du personnel ;
- l'organisation du travail ;
- la gestion et l'animation de son point de vente ;
- assumer auprès de la direction la responsabilité des objectifs à atteindre, ainsi que toutes missions qui concourent à l'évolution de l'entreprise et de ses salariés.

NIVEAU définition de l'emploi	COEFFICIENT	SALAIRE MINIMUM conventionnel
Responsable d'établissement (établissement de 0 à 9 salariés).	300	1 735
Responsable d'établissement (établissement de 10 à 19 salariés).	370	2 060
Responsable d'établissement (établissement de 20 salariés et plus).	500	2 580

Activité 3 : Analyser les qualifications et les compétences

1 . Quelles sont les qualifications et les compétences requises pour le poste ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2 . Mariam Keita a-t-elle les compétences et qualifications requises ? justifiez

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Document 5 : L'annonce passée par RM Coiffure dans l'écho des coiffeurs.

RM Coiffure, Coiffeur Conseil Beauté recherche dans le cadre d'un C.D.I. pour son nouveau salon de Cergy (95000), son/sa Responsable de salon Expérimenté(e) H/F

Titulaire du B.P. Coiffure avec au minimum 15 ans d'Expérience, vous êtes enthousiaste et Dynamique. En plus d'une parfaite connaissance du métier (technique de coloration / décoloration), vous devez faire preuve de réels compétences humaines en matière d'animation et de motivation d'équipe. Cette compétence a été prouvée par une expérience réussie en que manager / responsable de salon d'au moins 5 ans.

Vous maîtrisez le diagnostic beauté, le conseil technique et la Vente de produits cosmétiques et capillaires et vous assurez la formation des collaborateurs dans ce domaine.

Votre Rémunération est basée selon le poste actuel (coef. 300) et selon la convention collective de la coiffure (Fixe + Part variable). Vous êtes également intéressé(e) selon les objectifs fixés et selon les résultats obtenus par l'entreprise.

Si vous pensez correspondre au profil recherché, Merci de bien vouloir prendre contact avec Ali HAROUCHE au 01 34 12 70 45 du jeudi au samedi.

Mariam KEITA

14 chemin des pipeaux
95800 CERGY SAINT CHRISTOPHE
☎ : 01 30 31 12 85 98 / 06 68 26 62 92 @ : mariam.keita@gmail.com
47 ans, mariée, 2 enfants



EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

2008 - 2013 RESPONSABLE DE SALON

- . Encadrement d'une équipe de 3 coiffeurs et d'un apprenti
- . Recrutement des collaborateurs et négociations des horaires et plannings.
- . Gestion administrative et commerciale du salon
- . Fixation et suivi des objectifs commerciaux

Employeur : Tchip Coiffure (Franconville)

1983 - 2007 COIFFEUSE MIXTE / TECHNICIENNE

- . Exécution de tout type de coupe, coiffure et technique
- . Formation des apprentis
- . Vente des produits et des services
- . Opérations administratives de fin de journée (brouillard de caisse, sauvegarde informatique, etc.)

Employeurs : JCL Coiffure (Eaubonne), Condorcet coiffure (Eaubonne), coiffure Josée (Enghien), Annie coiffure (Deuil la barre)

2000 - 2002 ANIMATRICE DES VENTES

- . Démonstration et vente de produits capillaires en grandes surfaces

Employeurs : John Frieda France

1993 - 1996 FORMATRICE

- . Interventions *occasionnelles* auprès d'un public d'adolescents et/ou adultes
- Elaboration et animation de stages sur le look et la présentation

Employeurs : Centres de formation IEFA et INFREP (Epinay sur Seine), ICA Formation (Cergy)

FORMATION

2000 Brevet Professionnel coiffure Styliste / visagiste
1999 Brevet Professionnel coiffure Dame mention anglais
1985 Stage de Vente et de colorimétrie (L'Oréal à Paris)
1983 C.A.P. de Coiffure (CFA coiffure de Paris)

DIVERS

Permis B et véhicule