



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E3 - Organisation, management et développement de l'activité - BTS MSE (Jade Leroy) - Session 2015

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E3 du BTS Métiers des Services à l'Environnement, et il se concentre sur l'organisation, le management et le développement de l'activité au sein de deux entreprises : Advance Propreté et le Groupe COLININ. Les étudiants doivent démontrer leur capacité à analyser des situations professionnelles et à proposer des solutions adaptées.

2. Correction question par question

1. Énumérer les prestations à réaliser pour chaque type de local, regroupé par type de revêtement, en précisant uniquement les fréquences de nettoyage.

La question demande d'identifier les prestations de nettoyage en fonction des différents types de locaux et de revêtements. Voici une réponse modèle :

- **Locaux avec revêtement en thermoplastique :**
 - Vidage des poubelles : quotidien
 - Nettoyage des surfaces horizontales : hebdomadaire
 - Nettoyage des vitres : mensuel
- **Locaux avec revêtement textile :**
 - Aspiration des moquettes : quotidien
 - Détachage : selon besoin
- **Blocs sanitaires :**
 - Désinfection des lavabos et toilettes : quotidien
 - Vidage des poubelles : quotidien

2. Établir la liste des matériels et produits à apporter pour les remises en état.

Pour les remises en état, il est essentiel d'apporter les matériels et produits suivants :

- Produits de nettoyage (ex : détergents, désinfectants)
- Matériel d'entretien (ex : balais, seaux, éponges)
- Équipement de protection individuelle (EPI) : gants, masques
- Appareils mécaniques : autolaveuse, monobrosse

3. Préciser et justifier les outils à utiliser lors des contrôles qualité des prestations de remises en état.

Les outils à utiliser pour les contrôles qualité incluent :

- **Check-list de contrôle** : pour s'assurer que toutes les tâches ont été effectuées.
- **Rapports de satisfaction client** : pour recueillir des retours sur la qualité des prestations.
- **Visites de contrôle** : pour vérifier l'état des locaux après nettoyage.

Ces outils permettent de garantir la qualité des prestations et d'identifier rapidement les améliorations

nécessaires.

4. Choix du produit.

4.1 Avantages et inconvénients des deux produits.

Surfa'safe :

- Avantages : facile à utiliser, bon pouvoir désinfectant.
- Inconvénients : coût plus élevé par rapport à d'autres produits.

Bactopin S Concentré :

- Avantages : économique à l'usage, grande efficacité.
- Inconvénients : nécessite une dilution, ce qui peut être un inconvénient en termes de temps.

4.2 Mode de calcul permettant de comparer le coût des produits.

Pour comparer le coût des produits, on peut utiliser la formule suivante :

Coût unitaire = Prix d'achat / Volume (litres ou mL)

Il est également pertinent de calculer le coût par m² nettoyé pour avoir une vision plus précise.

4.3 Choisir le produit le plus adapté.

Après comparaison, le produit **Bactopin S Concentré** est le plus adapté en raison de son coût d'utilisation plus faible et de son efficacité.

5. Indiquer le type de contrat de travail susceptible d'être proposé à ce nouvel agent. Justifier la réponse.

Le type de contrat proposé pourrait être un **Contrat à Durée Déterminée (CDD)**, justifié par le caractère temporaire du chantier et la nécessité d'une flexibilité dans l'embauche.

6. Proposer la rédaction d'une annonce d'offre d'emploi.

Annonce d'Offre d'Emploi :

Advance Propreté recherche un(e) Agent Qualifié de Service pour un contrat à durée déterminée. Missions : nettoyage et entretien des locaux, respect des normes d'hygiène. Profil : expérience souhaitée, rigueur et esprit d'équipe. Envoyer CV et lettre de motivation à l'adresse suivante : contact@advanceproprete.fr.

7. Formaliser la procédure d'intégration d'un nouveau salarié.

La procédure d'intégration pourrait se structurer en trois étapes :

- **Accueil et présentation** : Présenter l'entreprise, ses valeurs et son fonctionnement.
- **Formation** : Former le nouvel agent aux procédures de nettoyage et à l'utilisation des équipements.

- **Suivi** : Organiser des points réguliers pour évaluer l'intégration et répondre aux questions.

2nde PARTIE - Le groupe COLININ

1. Calculer le temps nécessaire pour la réalisation de cette prestation.

Pour calculer le temps nécessaire, on doit se baser sur la surface à nettoyer et la cadence de nettoyage. Par exemple, si la surface à nettoyer est de 5000 m² et que la cadence est de 1000 m²/h, le temps nécessaire sera :

$$\text{Temps} = \text{Surface} / \text{Cadence} = 5000 \text{ m}^2 / 1000 \text{ m}^2/\text{h} = 5 \text{ heures}$$

2. Déterminer le prix hors taxes (HT) de la prestation.

Pour déterminer le prix HT, il faut prendre en compte les coûts de main d'œuvre et de matériel. Si le coût de main d'œuvre est de 140 €/h et que l'on prévoit 5 heures de travail, le coût total sera :

$$\text{Coût total} = 140 \text{ €} * 5 \text{ heures} = 700 \text{ € HT}$$

3. Présenter huit arguments valorisant l'offre de l'agence.

Voici huit arguments à mettre en avant :

- Expérience de 60 ans dans le secteur.
- Engagement envers l'environnement et développement durable.
- Personnel qualifié et formé.
- Utilisation de matériel moderne et efficace.
- Capacité d'adaptation aux besoins spécifiques du client.
- Politique de qualité certifiée ISO 9001.
- Réactivité et flexibilité dans les interventions.
- Suivi et reporting en temps réel des prestations.

4. Rédiger une note de service pour la réunion d'information.

Note de Service :

À l'attention de tous les employés,

Une réunion d'information sur la certification ISO 14001 aura lieu le [date] à [heure] dans la salle de réunion. Votre présence est essentielle pour comprendre les enjeux et les objectifs de cette démarche. Merci de confirmer votre présence.

5. Présenter une solution pour impliquer le chef d'équipe réticent.

Pour impliquer le chef d'équipe, il est recommandé de :

- Organiser une rencontre individuelle pour discuter de ses préoccupations.
- Mettre en avant les bénéfices de la certification pour son équipe.
- Proposer une formation spécifique pour l'aider à mieux comprendre les enjeux.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Ne pas répondre directement aux questions posées.
- Oublier de justifier les choix faits.
- Ne pas structurer les réponses de manière claire.

Points de vigilance :

- Lire attentivement les annexes pour s'appuyer sur les données fournies.
- Respecter les consignes de présentation et de rédaction.

Conseils pour l'épreuve :

- Planifier son temps pour chaque question.
- Utiliser des exemples concrets pour illustrer ses propos.
- Relire ses réponses pour corriger d'éventuelles fautes.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.