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 :
formav.co/explorer

BTS MÉTIERS DES SERVICES À L • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

BTS MSE

E3 - Organisation, management et développement de l’activité

Session 2015 • Code sujet : **MS3OMDA** • Durée : **5 heures** • Coefficient : **5**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Organisation des prestations et gestion des ressources chez Advance Propreté** (9 questions) — **Page 3**

2. **Offre de nettoiement pour le festival « Art des rues » et conduite du changement chez COLININ** (5 questions) — **Page 8**

3. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://btsmse.fr/assets/annales/bts-mse/E3 - Organisation, management et développement de l'activité/2015/BTS MSE - E3 - Organisation, management et développement de l'activité - Session 2015 - 1-Sujet.pdf

1. Organisation des prestations et gestion des ressources chez Advance Propreté

Responsable de secteur chez Advance Propreté, vous analysez les besoins d'entretien d'une pépinière d'entreprises située à Lille, en vous appuyant sur le CCTP et les cadences fournies. Vous devez aussi contribuer au choix des produits, au recrutement d'un agent de propreté et à la mise en place de son parcours d'intégration.

Question 1. Pour chaque type de local, énumérer les prestations à réaliser, regroupées par type de revêtement, en précisant uniquement les fréquences de nettoyage.

L'annexe donne les éléments à entretenir et les cadences de production, mais pas les fréquences périodiques. Le tableau propose donc un planning d'entretien courant, à ajuster aux locations des salles. Il distingue bien les revêtements et les sanitaires. Les remises en état restent à programmer selon l'état des supports et ne remplacent pas cet entretien régulier.

Revêtement et locaux	Prestations et fréquence proposée
Thermoplastique : secrétariat, reprographie, serveur, bureaux, salles de réunion	Sol : balayage humide quotidien, lavage hebdomadaire. Mobilier et appareils : hebdomadaire. Poubelles, traces et zones de contact : quotidien. Plinthes : mensuel. Vitrerie : mensuel. Salles de réunion : après chaque location.
Grès cérame : documentation, archives, local technique, circulation, entrée	Sol : balayage humide quotidien, lavage hebdomadaire. Poubelles et zones de contact : quotidien. Mobilier et appareils : hebdomadaire. Plinthes : mensuel. Vitrerie : mensuel.
Grès cérame : WC hommes et femmes	Bionettoyage, poubelles, zones de contact et réapprovisionnement : quotidien. Détartrage des lavabos et de la robinetterie : hebdomadaire. Plinthes : mensuel.
Textile : bureau du responsable	Sol : aspiration hebdomadaire, détachage selon besoin, nettoyage approfondi annuel.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Planning proposé : entretien quotidien des sanitaires et zones fréquentées, entretien hebdomadaire des sols et surfaces, tâches périodiques selon le tableau.

Question 2. Établir la liste des matériels et des produits à apporter pour les remises en état, sachant que le local technique ne stockera que les produits et matériels d'entretien courant.

Les matériels de remise en état sont apportés ponctuellement, puisque le local ne contient que le matériel courant. Les choix dépendent du revêtement et de la méthode retenue. Prévoir les machines, accessoires, produits, protections individuelles et moyens de balisage nécessaires au chantier. Vérifier avant départ la compatibilité des produits avec les supports et les consignes des fiches techniques.

- Sols durs : monobrosse, plateaux et disques, aspirateur à eau, chariot, franges et panneaux de signalisation.
- Moquettes : aspirateur, matériel de détachage, injecteur-extracteur ou équipement de shampooing.
- Vitrerie et parois : mouilleur, raclette, perche, grattoir adapté et microfibres.
- Produits : détergent, décapant, émulsion de protection, détachant et shampooing moquette, produit vitres et détartrant.

- Compléments : seaux, lavettes, gants et chaussures adaptées.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Apporter les machines et accessoires de remise en état, les produits adaptés aux supports, les EPI et la signalisation.

Question 3. Préciser les outils à utiliser lors des contrôles qualité des prestations de remise en état et justifier leur choix.

Le contrôle doit vérifier la conformité des résultats aux opérations prévues et permettre de tracer les écarts. Une fiche de contrôle par local facilite le suivi des surfaces traitées et la comparaison entre interventions. Les outils retenus doivent être simples, reproductibles et adaptés aux supports, sans ajouter des tests non prévus au contrôle de la remise en état.

- Grille de contrôle : prestations, local, date, conformité et actions correctives.
- Inspection visuelle sous éclairage suffisant : poussières, traces, résidus, coulures et uniformité du sol.
- Contrôle tactile ou au chiffon blanc : résidus et salissures persistantes.
- Photographies : preuves des défauts et des corrections, si leur prise est autorisée.

Inscrire les résultats et les corrections sur la fiche afin d'assurer la traçabilité qualité.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Fiche de contrôle, inspection visuelle et tactile, chiffon blanc et photographies autorisées pour tracer les écarts.

Choix du produit

Question 4.1. Mettre en évidence les avantages et les inconvénients des deux produits de nettoyage et de désinfection proposés pour les blocs sanitaires et les lavabos.

Surfa'safe est une mousse détergente désinfectante prête à l'emploi ; Bactopin S est un concentré à diluer. Les fiches présentent donc des modes d'utilisation et des coûts d'usage différents. La comparaison doit tenir compte de la préparation, du dosage, des précautions de manipulation et du temps de contact indiqué pour l'usage retenu, en plus du prix d'achat.

Produit	Avantages	Inconvénients
Surfa'safe	Prêt à l'emploi, application simple, mousse adaptée au traitement des surfaces.	Prix élevé par litre de produit prêt à l'emploi ; flacons de 750 ml vendus par 12.
Bactopin S concentré	Bidon de 5 L ; une faible quantité de concentré permet de préparer une grande quantité de solution.	Dosage et dilution nécessaires ; respecter les précautions d'emploi et le temps de contact de la fiche.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Surfa'safe : pratique, prêt à l'emploi, mais coûteux. Bactopin S : économique après dilution, mais exige dosage et respect des consignes.

Question 4.2. Présenter le mode de calcul permettant de comparer le coût des deux produits.

Comparer les deux produits pour un même volume de solution utilisable. Pour Surfa'safe, diviser le prix du flacon par son volume. Pour Bactopin S, calculer d'abord le prix du litre de concentré, puis le multiplier par la proportion de concentré dans la solution d'emploi, ici 0,25 %. Ce calcul compare le coût des produits seuls, hors main-d'œuvre et matériel.

Surfa'safe : 8,64 ÷ 0,75 = 11,52 € par litre prêt à l'emploi. Bactopin S : 65,76 ÷ 5 = 13,152 € par litre de concentré ; 13,152 × 0,0025 = 0,03288 € par litre de solution diluée.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Coût par litre de solution : Surfa'safe 11,52 € ; Bactopin S dilué à 0,25 % : 0,03288 €.

Question 4.3. Choisir le produit le plus adapté parmi les deux produits présentés.

Pour le bionettoyage régulier des sanitaires, choisir Bactopin S concentré : le coût de la solution d'emploi est nettement inférieur à celui de Surfa'safe prêt à l'emploi. Ce choix suppose que l'agent sache préparer la dilution conformément à la fiche technique, respecte les précautions de manipulation et laisse agir le produit pendant le temps requis. Surfa'safe reste une solution pratique lorsqu'une préparation diluée n'est pas adaptée à l'intervention.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Choix : Bactopin S concentré, pour son coût d'usage inférieur, avec respect du dosage, des précautions et du temps de contact.

Question 5. Indiquer le type de contrat de travail susceptible d'être proposé au nouvel agent, qui travaillera sur ce chantier et sur d'autres sites dans un rayon de 20 km du siège social, puis justifier la réponse.

Proposer un CDI si le besoin de main-d'œuvre est durable : l'entretien des locaux relève de l'activité habituelle de l'entreprise, et l'agent pourra intervenir sur plusieurs sites. Le nouveau marché, à lui seul, ne suffit pas à justifier un CDD. Une clause de mobilité peut préciser la zone d'intervention, dans la limite annoncée de 20 km autour du siège, avec des conditions géographiques claires et portées à la connaissance du salarié.

Un CDD pour accroissement temporaire d'activité ne serait adapté que si l'employeur peut justifier un besoin réellement temporaire et en préciser le motif dans le contrat.

✓ RÉPONSE À RETENIR

CDI, avec une clause de mobilité définissant clairement les sites d'intervention dans le rayon de 20 km.

Question 6. Rédiger une annonce d'offre d'emploi destinée à être diffusée à Pôle Emploi et dans les journaux d'annonces locales.

Advance Propreté recrute à Lille : Agent qualifié de service (H/F)

Dans le cadre de ses activités de propreté tertiaire, vous assurez l'entretien des bureaux, salles de réunion et sanitaires, ainsi que des opérations de remise en état des sols. Vous appliquez les consignes d'hygiène et de sécurité, utilisez les produits et matériels selon les instructions, contrôlez les stocks et signalez les anomalies à votre responsable.

Profil : formation en hygiène et propreté souhaitée, expérience professionnelle d'au moins six mois dans le nettoyage, maîtrise des règles de sécurité et aptitude au travail en équipe. Organisation, autonomie, discrétion et sens du service attendus. **Poste :** basé à Lille, interventions possibles sur les sites de l'entreprise dans un rayon de 20 km. **Contrat :** CDI. Candidature à adresser à Advance Propreté.

✓ RÉPONSE À RETENIR

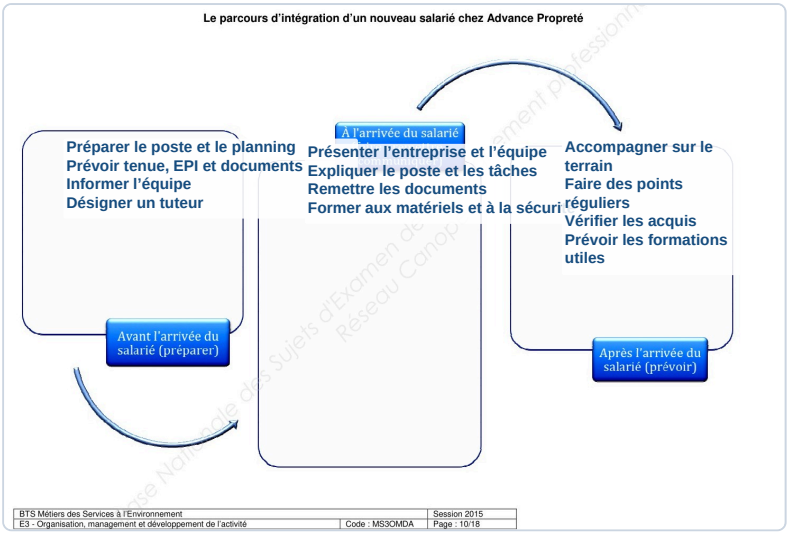
Recrutement à Lille d'un agent qualifié de service en CDI : entretien de locaux tertiaires et remises en état sur les sites du secteur.

Question 7. Formaliser dans l'annexe I-E, à rendre avec la copie, la procédure d'intégration que l'entreprise pourrait mettre en place pour chaque nouvelle embauche. Pour chacune des trois étapes du parcours, préciser les mesures les plus appropriées.

Le parcours suit les trois étapes indiquées dans l'annexe : préparer l'arrivée, accueillir le salarié, puis assurer le suivi après son arrivée. Les mesures retenues doivent faciliter la prise de poste, transmettre les consignes et permettre de repérer rapidement les besoins d'accompagnement. Elles sont reportées dans les trois zones du document réponse.

1. Avant l'arrivée : préparer le poste, le planning, la tenue, les EPI et les documents ; informer l'équipe et désigner un tuteur.
2. À l'arrivée : présenter l'entreprise, l'équipe, les locaux et le poste ; remettre les documents, expliquer les tâches et les consignes de sécurité ; former aux matériels.
3. Après l'arrivée : accompagner sur le terrain, organiser des points réguliers, vérifier les acquis, recueillir les difficultés et prévoir les formations utiles.

Annexe I-E complétée : parcours d'intégration



✓ RÉPONSE À RETENIR

Avant : préparer. À l'arrivée : accueillir, informer et équiper. Après : accompagner, vérifier les acquis et prévoir les formations.

2. Offre de nettoiement pour le festival « Art des rues » et conduite du changement chez COLININ

Adjoint au responsable d'exploitation de l'agence de Nîmes du groupe COLININ, vous préparez des éléments pour répondre à l'appel d'offres de la ville de Vervaut concernant le nettoiement du centre-ville pendant le festival « Art des rues ». Vous évaluez les moyens et le prix de la prestation, puis travaillez sur la valorisation de l'offre, la sensibilisation aux certifications ISO 14001 et ISO 26000 et l'implication d'un chef d'équipe.

Question 1. Calculer le temps nécessaire à la réalisation de la prestation de nettoiement du centre-ville pendant le festival « Art des rues », en tenant compte du périmètre, des prestations à effectuer et des cadences des matériels.

Les surfaces d'intervention totalisent 4 287 m² : 2 399 m² de trottoirs et 1 888 m² de places. Pour chaque jour, les temps de travail des différentes opérations s'additionnent. Ils peuvent être répartis entre plusieurs agents et engins afin de respecter le créneau de 1 h 30.

Opération	Calcul par jour	Temps par jour
Collecte des déchets	4 287 / 3 000	1,429 h
Aspiration des trottoirs	2 399 / 900	2,666 h
Balayage mécanique des fils d'eau	5 240 / 4 000	1,310 h
Lavage des surfaces	4 287 / 10 000	0,429 h

La charge calculée est de 5,833 heures de travail par jour, pendant sept jours.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> 40,83 heures de travail au total, soit 5,83 heures par jour. Prévoir des interventions simultanées pour respecter le créneau quotidien de 1 h 30.

Question 2. Déterminer le prix hors taxes de la prestation à proposer à la ville, en tenant compte des objectifs de marge de l'agence.

Le forfait matériel hors Diabolo est de 335,67 €. Le prix d'achat HT du Diabolo est de 18 000 / 1,20 = 15 000 €, soit 3 000 € d'amortissement annuel. Pour les sept jours du festival, la part retenue est 3 000 × 7 / 365 = 57,53 €. La main-d'œuvre coûte 40,8328 × 140 = 5 716,59 €. Le coût de revient atteint donc 6 109,79 €. Une marge de 40 % sur ce coût conduit à appliquer le coefficient 1,40.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Prix forfaitaire à proposer pour les sept jours : 8 553,71 € HT, dans la fourchette imposée de 5 000 à 10 000 € HT.

Question 3. Présenter huit arguments couvrant les domaines économique, technique, sociétal et environnemental, afin de valoriser l'offre de l'agence et de montrer qu'elle répond aux demandes de la ville de Vervaut et à sa démarche Agenda 21.

Huit arguments à présenter, en lien avec le CCTP et l'Agenda 21 :

- **Économique :** prix forfaitaire de 8 553,71 € HT, compris dans la fourchette du marché.
- **Économique :** moyens dimensionnés selon les cadences et la durée d'intervention exigée.
- **Technique :** collecte, aspiration des trottoirs, balayage des fils d'eau et lavage des places et trottoirs.
- **Technique :** personnel qualifié et formé, avec organisation simultanée des opérations.
- **Sociétal :** le Diabolo facilite le travail et réduit la pénibilité de l'aspiration.
- **Sociétal :** agents formés à la sécurité sur voirie et pourvus de vêtements de travail.
- **Environnemental :** transport cantonnier électrique et Diabolo à faible niveau sonore, 59 dB.
- **Environnemental :** collecte et évacuation des déchets vers des sites appropriés, sans rejet dans les réseaux ni les espaces verts.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Une offre conforme au CCTP, maîtrisée en coût, adaptée techniquement, attentive aux agents et limitant les nuisances et les impacts environnementaux.

Question 4. Rédiger, au nom du responsable d'exploitation, une note de service présentant le contexte et les objectifs de la réunion d'information et de sensibilisation sur les certifications ISO 14001 et ISO 26000. Mentionner également les éléments d'organisation matérielle de la réunion et inciter le personnel à y participer.

> **COLININ, agence de Nîmes - Note de service**
> **À :** l'ensemble du personnel
> **Objet :** réunion d'information et de sensibilisation aux démarches ISO 14001 et ISO 26000
>
> L'agence, déjà certifiée ISO 9001, prépare la certification ISO 14001 et expérimente les lignes directrices de l'ISO 26000. Ces démarches concernent nos pratiques environnementales et sociales. Votre participation est essentielle pour comprendre les objectifs et contribuer à leur mise en œuvre.
>
> La réunion sera animée par Julien SEGAL, responsable QSE, à l'agence, en salle de réunion. La date et l'horaire seront précisés par convocation. Un vidéoprojecteur, un support de présentation et une feuille d'émargement seront prévus. Merci de participer et de confirmer votre présence à votre responsable.
>
> **Vincent DORE, responsable d'exploitation**

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Réunion de sensibilisation destinée à tout le personnel, animée par Julien SEGAL à l'agence. Date et horaire communiqués par convocation ; présence attendue.

Question 5. Présenter une solution argumentée destinée à impliquer réellement dans la démarche de certification le chef d'équipe, compétent et expérimenté mais réticent au changement et peu impliqué.

Le responsable d'exploitation organise un entretien individuel pour écouter les réserves du chef d'équipe et reconnaître ses six années d'expérience et ses compétences. Il lui confie ensuite un rôle de référent de proximité : participer au diagnostic, proposer des améliorations, tester les nouvelles procédures avec son équipe et faire remonter les résultats. Une formation ciblée et des échanges réguliers lui donnent les moyens d'agir. En s'appuyant sur sa crédibilité, en intégrant ses propositions et en valorisant les réussites, le responsable transforme sa réticence en participation active et en exemple pour l'équipe.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le responsabiliser comme référent, l'associer au diagnostic et aux essais, le former, puis valoriser ses propositions et ses résultats auprès de l'équipe.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2015)

Bilan de l'épreuve : Épreuve E3 du BTS Métiers des Services à l'Environnement, session 2015, code MS3OMDA, d'une durée de 5 heures et de coefficient 5. Les deux parties, chacune notée sur 10 points, portent sur l'organisation des prestations, le recrutement et l'intégration chez Advance Propreté, puis sur l'offre de nettoiement du festival « Art des rues » par COLININ, les certifications et l'accompagnement du changement.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Pour estimer une durée, diviser chaque surface ou longueur à traiter par la cadence correspondante, puis additionner les temps des opérations.
- Le coût de revient d'une prestation intègre les charges de main-d'œuvre et de matériel, dont la part d'amortissement applicable.
- Avec une marge de 40 % sur le coût de revient, le prix de vente HT se calcule en multipliant ce coût par 1,40.
- Le parcours d'intégration se prépare avant l'arrivée du salarié, se déroule à son arrivée et se poursuit après son arrivée.

Points de vigilance & attentes du jury

- Retenir uniquement les voies et zones surlignées sur le plan et relever les surfaces et longueurs correspondantes dans le métrage.
- Associer chaque tâche à la prestation et à la cadence adaptées, en respectant les prescriptions du CCTP.
- Vérifier les unités et distinguer le coût de revient du prix de vente HT, en appliquant la marge sur le coût de revient.
- Adapter chaque production au destinataire et à la forme demandée : annonce, note de service ou procédure d'intégration.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le temps total à partir des cadences ?

Pour chaque opération, divisez la surface ou la longueur à traiter par sa cadence horaire afin d'obtenir sa durée. Additionnez ensuite les durées, en vérifiant les unités et en ne retenant que les quantités correspondant au périmètre étudié.

Q : Comment calculer le prix de vente avec une marge de 40 % sur le coût de revient ?

Calculez d'abord le coût de revient total de la prestation, en intégrant les coûts applicables de main-d'œuvre et de matériel. Une marge de 40 % sur ce coût donne un prix de vente HT égal au coût de revient multiplié par 1,40.

Q : Comment répartir le temps pendant l'épreuve ?

Le sujet prévoit 2 h 30 à titre indicatif pour chacune des deux parties, notées chacune sur 10 points. Répartissez votre temps entre les questions, vérifiez les calculs et réservez un moment aux productions rédigées et à la relecture.

Q : Quels critères de notation de l'offre sont indiqués dans le CCTP ?

Le CCTP attribue 45 % à la valeur technique, 35 % au prix et 20 % aux performances en matière de protection de l'environnement. La proposition doit aussi respecter les prestations, les horaires et les conditions d'exécution demandés.

Sujet officiel associé (PDF) : https://btsmse.fr/assets/annales/bts-mse/E3 - Organisation, management et développement de l'activité/2015/BTS MSE - E3 - Organisation, management et développement de l'activité - Session 2015 - 1-Sujet.pdf

Ressources BTS Métiers des Services à l : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.