



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 - Bac STMG - Management, sciences de gestion et numérique - Session 2022

Correction de l'épreuve de BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE

| ÉPREUVE D'ENSEIGNEMENT DE SPÉCIALITÉ

Matière : Sciences et technologies du management et de la gestion

Session : 2022

Durée de l'épreuve : 4 heures

Coefficient : 16

| Correction des dossiers

Dossier 1 - Le modèle économique de Loiscycle

Ce dossier vise à analyser le modèle économique de Loiscycle, en se basant sur les tendances du marché, les facteurs de succès et les compétences distinctives de l'entreprise.

Question 1.1

Objectif : Détecter les tendances du marché du vélo à assistance électrique en s'appuyant sur les taux d'évolution des ventes.

Réponse : Les données montrent une forte croissance des ventes avec une augmentation de 12,1 % en volume, atteignant 388 100 engins vendus en 2019. On note également un essor des vélos à assistance électrique (VAE) pour un usage sportif, avec +36,6 % par rapport à 2018. Cela reflète une mutation significative du marché en faveur des VAE.

Question 1.2

Objectif : Repérer les facteurs clés de succès du marché du vélo à assistance électrique.

Réponse : Les facteurs clés incluent : l'augmentation de l'offre de VAE, le soutien gouvernemental avec des aides à l'achat, la croissance des infrastructures cyclables en Île-de-France, et la diversification de services d'entretien qui répondent à la demande des clients souhaitant des vélos de qualité.

Question 1.3

Objectif : Identifier les compétences distinctives de Loiscycle.

Réponse : Loiscycle se distingue par son expertise dans les VAE, sa capacité à offrir un service après-vente de qualité, une stratégie de localisation appropriée à Maisons-Alfort, et un réseau de partenaires à travers la franchise Cyclable.

Question 1.4

Objectif : Analyser le modèle économique de Loiscycle.

Réponse : Loiscycle propose une offre diversifiée de VAE, allant des vélos urbains aux modèles sportifs. Les activités principales incluent la vente, le conseil et le service après-vente en magasin, tandis que la distribution s'appuie sur un réseau de franchisés, maximisant l'exposition et la synergie client.

Dossier 2 - Les déterminants de la performance sociale de Loiscycle

Ce dossier a pour objectif d'analyser la performance sociale en lien avec les ressources humaines de Loiscycle.

Question 2.1a ou 2.1b

Objectif : Choisir entre définir le style de direction ou présenter le mode de coordination.

Réponse : Le style de direction de Serge Claverie est participatif, impliquant les collaborateurs dans le processus décisionnel afin de fidéliser l'équipe. En terme de coordination, il met en place des échanges réguliers pour favoriser la créativité et l'anticipation des difficultés.

Question 2.2

Objectif : Calculer le montant de la valeur ajoutée de Loiscycle en 2019.

Démarche :

- Chiffre d'affaires = 946 647 €
- Achat de marchandises = 671 358 €
- Valeur ajoutée = Chiffre d'affaires - Achats de marchandises = $946\,647 - 671\,358 = 275\,289$ €.

Réponse : La valeur ajoutée de Loiscycle en 2019 est de 275 289 €.

Commentaire : Par rapport à 2018, il est essentiel d'évaluer la répartition qui montre un équilibre entre les salariés, l'État et les dividendes.

Question 2.3

Objectif : Distinguer les facteurs de motivation des salariés chez Loiscycle.

Réponse : Les facteurs de motivation incluent un environnement de travail dont la valorisation des compétences, des avantages sociaux comme des tickets restaurants, une mutuelle couverte en grande partie, ainsi que des primes liées aux bons résultats. Cela favorise l'engagement des employés.

Dossier 3 - Le numérique au service de la relation client

Ce dossier vise à explorer comment le numérique améliore la relation client chez Loiscycle.

Question 3.1

Objectif : Analyser la valeur perçue par les clients en termes de satisfaction et de qualité de service.

Réponse : Les avis clients indiquent une satisfaction élevée (4,5/5 en moyenne). Les éléments de qualité incluent un service après-vente rapide et compétent et une gestion efficace des commandes, ce qui engendre la fidélité des clients.

Question 3.2

Objectif : Apprécier l'évolution de la performance commerciale entre 2018 et 2019.

Démarche :

- Chiffre d'affaires en 2018 : 805 560 €
- Chiffre d'affaires en 2019 : 946 647 €
- Évolution = $((946\,647 - 805\,560) / 805\,560) * 100 = 17,5$ %.

Réponse : L'évolution de la performance commerciale est de 17,5 %.

Question 3.3

Objectif : Expliquer comment le service « Click and Test » améliore la connaissance client de Loiscycle.

Réponse : Le service « Click and Test » permet aux clients de réserver des essais de vélos, ce qui favorise une interaction directe et la collecte de données importantes sur les préférences et comportements des clients, améliorant ainsi l'expérience d'achat.

Question 3.4

Objectif : Montrer comment les nouvelles technologies numériques contribuent à la relation client.

Réponse : L'intégration de technologies numériques, telles que le site Web interactif et les plateformes de réservation, permet à Loiscycle d'améliorer la personnalisation des services, d'étendre sa portée en ligne, et d'assurer une réactivité optimale, ce qui répond mieux aux attentes des clients et renforce leur fidélité.

Conseils pratiques pour l'épreuve

- **Gestion du Temps :** Veillez à répartir votre temps équitablement entre les dossiers, en gardant du temps pour la relecture.
- **Analyse des Documents :** Prenez le temps de bien lire les documents fournis avant de commencer vos réponses pour en comprendre les enjeux.
- **Structuration des Réponses :** Présentez vos réponses de manière structurée avec des sous-titres clairs pour faciliter la compréhension.
- **Chiffres et Données :** Utilisez toujours des données chiffrées pour étayer vos analyses, tout en vérifiant leur cohérence.
- **Prise en Compte des Avis :** Lors de votre analyse, mentionnez les avis des clients et leur impact sur la réputation de l'entreprise.

© 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.