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 consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du Bac STMG, veuillez visiter :
coursbacstmg.fr/annales-sujets-et-corriges

Bac STMG

Management, sciences de gestion et numérique

Session 2021 • Code sujet : **21-MGMSGNME3** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **16**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse de l'activité quotidienne de Bio Culture (6 questions) **Page 3**

2. Adaptation de Bio Culture face à la crise sanitaire (5 questions) **Page 6**

3. Préparation de la croissance future de Bio Culture (5 questions) **Page 9**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbacstmg.fr/assets/annales/bac-stmg/Management, sciences de gestion et numérique/2021/Bac STMG - Management, sciences de gestion et numérique - Session 2021 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse de l'activité quotidienne de Bio Culture

Bio Culture vend en ligne des paniers de fruits et légumes biologiques et s'appuie sur des producteurs locaux, des sous-traitants et différents circuits de distribution. Les documents décrivent ses parties prenantes, ses engagements, ses flux logistiques, sa communication numérique et les avis de ses clients.

Questions obligatoires

Question 1.1. Identifier les parties prenantes de l'organisation et préciser le rôle respectif de chacune.

Les parties prenantes internes sont Adrien Gazeau, président-fondateur qui dirige l'entreprise, les salariés qui gèrent les commandes, préparent les paniers et assurent le service client, ainsi que les actionnaires qui apportent des capitaux et participent à la gouvernance. À l'externe, les agriculteurs et fournisseurs apportent les produits ; les sous-traitants spécialisés assurent les livraisons. Les clients commandent et achètent les paniers. Les points relais, entreprises partenaires et conciergeries facilitent leur retrait et leur distribution. Enfin, l'ESAT est un partenaire de l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap, et l'organisme indépendant contrôle la certification AB.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Dirigeant, salariés et actionnaires pilotent ou financent l'activité. Fournisseurs, sous-traitants, relais, entreprises partenaires, conciergeries et ESAT contribuent à l'approvisionnement, à la distribution ou à l'insertion. Les clients achètent les paniers.

Question 1.2. Qualifier l'option stratégique décidée par Bio Culture pour son processus de livraison et justifier votre réponse.

Bio Culture externalise son processus de livraison : les paniers sont confiés à des sous-traitants spécialisés, plutôt que livrés par une équipe et une flotte propres. Depuis 2008, cette solution améliore l'efficacité grâce à l'expertise des prestataires et évite à l'entreprise d'investir dans un service de livraison. Elle lui permet de concentrer ses ressources sur la préparation et la vente des paniers, tout en s'appuyant sur plusieurs circuits de distribution. En contrepartie, la qualité du service dépend en partie de la fiabilité des sous-traitants.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Bio Culture externalise les livraisons auprès de sous-traitants spécialisés afin de gagner en efficacité et d'éviter un investissement dans une flotte propre.

Questions au choix

Question 1.3 a. Repérer les principaux éléments de la culture de l'entreprise et montrer qu'ils constituent un atout pour fidéliser ses salariés et ses partenaires.

La culture de Bio Culture s'appuie sur des valeurs sociales, collaboratives et environnementales, qui peuvent fidéliser ses salariés et ses partenaires.

- Égalité et participation : parité, égalité des salaires et salariés associés aux décisions. Cela renforce le sentiment de reconnaissance et d'appartenance.
- Partage : actionnariat ouvert, 20 % des dividendes reversés aux salariés et 40 % réinvestis dans des projets conformes aux valeurs de l'entreprise.
- Engagement local et durable : produits biologiques et locaux, rémunération juste des agriculteurs et soutien à l'insertion par l'ESAT.

Ces pratiques donnent du sens au travail et construisent des relations de confiance durables avec les partenaires.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les valeurs sociales, collaboratives et environnementales de Bio Culture renforcent l'engagement des salariés et la fidélité des partenaires.

Question 1.3 b. Montrer, en vous appuyant sur l'exemple de Bio Culture, l'intérêt pour une organisation d'avoir une logistique performante.

Une logistique performante coordonne approvisionnement, préparation et distribution. Bio Culture s'appuie sur un réseau de producteurs, des sous-traitants et plusieurs modes de retrait ou de livraison. Cette organisation lui permet de préparer et d'expédier le jour même plus de 250 commandes en Île-de-France. Le recours à des spécialistes évite d'investir dans un service de livraison propre. Une distribution efficace contribue à la fraîcheur et à la satisfaction des clients, limite les dysfonctionnements et permet d'accompagner la hausse de l'activité, notamment la progression du chiffre d'affaires de 15 % en 2019.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Une logistique efficace permet à Bio Culture de traiter rapidement les commandes, de satisfaire ses clients et de soutenir sa croissance sans investir dans sa propre flotte.

Question 1.4 a. Démontrer l'intérêt pour Bio Culture d'avoir choisi un mode de production en flux tendus.

Les paniers sont composés de fruits et légumes frais, donc périssables. La production en flux tendus permet d'ajuster les quantités préparées aux commandes et d'éviter de conserver des stocks importants.

1. Les commandes sont recueillies sur le site de Bio Culture ou par les circuits de commandes groupées.
2. L'entreprise coordonne l'approvisionnement auprès des producteurs et la réception des marchandises.
3. Les paniers sont préparés puis confiés aux sous-traitants pour être livrés aux clients ou aux points de retrait.

Cette organisation limite les coûts de stockage et les pertes, tout en préservant la fraîcheur. Elle suppose une bonne coordination avec les fournisseurs et les livreurs.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les flux tendus réduisent les stocks, les coûts et le gaspillage, tout en préservant la fraîcheur des paniers.

Question 1.4 b. Identifier l’apport des médias numériques dans la constitution de l’e-réputation de Bio Culture.

Les médias numériques font connaître Bio Culture et rendent visibles les témoignages de ses clients. Le référencement et la publicité sur les moteurs de recherche attirent les internautes qui recherchent des paniers biologiques. Les avis en ligne prolongent cette visibilité par des expériences accessibles à de futurs clients.

- La page d’avis présente une note de 4,6 sur 45 avis.
- Les témoignages valorisent notamment la fraîcheur des produits et la réactivité de l’équipe.
- La réponse publique du dirigeant montre que l’entreprise prend en compte les commentaires de ses clients.

Ces éléments contribuent à une image positive et peuvent encourager la confiance et l’achat.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Référencement, publicité, avis clients et réponses publiques accroissent la visibilité de Bio Culture et contribuent à sa réputation en ligne.

2. Adaptation de Bio Culture face à la crise sanitaire

Ce dossier étudie les effets du confinement de 2020 sur Bio Culture : ventes du panier Locavore, commandes des entreprises, fréquentation du site et chiffre d'affaires. Les entretiens éclairent également le style de direction, l'organisation du travail et la mobilisation des salariés pendant cette période.

Questions obligatoires

Question 2.1. Qualifier le style de direction de monsieur Gazeau et analyser son intérêt pour l'entreprise.

Monsieur Gazeau adopte un style de direction **participatif**, à dominante consultative, avec une dimension délégative. Il fixe les objectifs, écoute les salariés et tient compte de leurs avis, tout en leur laissant une liberté dans le choix des moyens et certaines décisions opérationnelles. Il conserve cependant le contrôle et le dernier mot. Cette direction favorise la confiance et l'implication, fait émerger des idées utiles et aide l'entreprise à réagir rapidement à l'évolution de la demande.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Direction participative, consultative et partiellement délégative : elle renforce l'implication et la réactivité tout en maintenant le contrôle du dirigeant.

Question 2.2. Analyser, à partir du calcul de la marge nette totale réalisée sur la vente du « Panier Locavore » en février et en avril 2020, la décision du dirigeant de ne pas modifier ses prix.

Le prix hors taxes est de 25/1,055, soit environ 23,70 €. La marge unitaire est donc 25/1,055 - 22, soit environ 1,70 €. Aucune charge directe fixe n'étant comptabilisée, la marge totale correspond à cette marge unitaire non arrondie multipliée par les quantités vendues : elle passe de 2 205,69 € en février à 8 822,75 € en avril. La hausse des volumes rend le maintien du prix financièrement possible. Ne pas l'augmenter protège aussi la relation client et la performance commerciale à long terme.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Marge totale : 2 205,69 € en février et 8 822,75 € en avril. Le maintien du prix est financièrement soutenable et préserve la relation client.

Question 2.3. Comparer, à partir de calculs appropriés, l'évolution de la demande issue des entreprises, de celle de la fréquentation du site internet entre le 23 février et le 5 avril 2020 et de celle du chiffre d'affaires. Discuter l'opportunité pour Bio Culture de privilégier un type de clientèle dans les mois à venir.

Indicateur	Évolution
Commandes des entreprises, du 23 février au 5 avril	110 à 0, soit -100 %
Visiteurs uniques du site, sur la même période	1 992 à 29 880, soit +1 400 %
CA particuliers, 1er semestre 2019 à 2020	+107,59 %
CA entreprises, 1er semestre 2019 à 2020	-76,80 %

Les indicateurs montrent un basculement vers les particuliers : la fréquentation du site et leur chiffre d'affaires progressent tandis que les commandes des entreprises cessent et que leur chiffre d'affaires recule. Les périodes comparées ne sont toutefois pas identiques, et une visite ne signifie pas un achat. Bio Culture peut donc prioriser les particuliers à court terme, en adaptant sa capacité de préparation et de livraison, sans abandonner les entreprises, dont l'activité pourrait repartir.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Priorité à court terme aux particuliers, sans abandonner les entreprises ni confondre hausse des visites et hausse des achats.

Questions au choix

Question 2.4 a. Montrer que différents facteurs de motivation ont permis de contribuer favorablement à la cohésion de groupe.

Plusieurs facteurs individuels et collectifs ont soutenu la motivation pendant le pic d'activité :

- Les valeurs communes et la fierté des produits donnent du sens au travail.
- La confiance, l'écoute et l'autonomie accordées par le dirigeant favorisent l'implication.
- La solidarité, les missions élargies et l'effort partagé orientent l'équipe vers un objectif commun.
- Les primes reconnaissent la contribution des salariés ; avec les heures supplémentaires, certains ont vu leur salaire brut doubler.

La reconnaissance et la réussite collective renforcent ainsi le sentiment d'appartenance et la cohésion de l'équipe.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Valeurs communes, confiance, autonomie, effort collectif et primes soutiennent la motivation et renforcent la cohésion de l'équipe.

Question 2.4 b. Décrire l’organisation du travail adoptée par Bio Culture.

1. Face à l’afflux de commandes, les salariés administratifs quittent leurs bureaux et renforcent l’équipe dans l’entrepôt.
2. Les missions sont élargies : chacun aide à répondre rapidement aux demandes et à limiter les stocks. Les salariés effectuent aussi des heures supplémentaires, acceptées par l’équipe.
3. Le travail devient flexible, polyvalent et collectif. Monsieur Gazeau fixe les objectifs, délègue certaines décisions opérationnelles et garde le contrôle général.

Cette adaptation décloisonne les services et augmente rapidement la capacité de travail face au surcroît d’activité.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Organisation flexible et collective : renfort de l’entrepôt, missions élargies, heures supplémentaires et délégation encadrée.

3. Préparation de la croissance future de Bio Culture

Après la hausse de son activité et de sa notoriété en 2020, Bio Culture prépare son développement dans un environnement incertain. Les documents abordent les tendances de consommation, l'utilisation des données personnelles, l'acquisition de terres maraîchères et les moyens prévus pour soutenir sa croissance.

Questions obligatoires

Question 3.1. Déterminer, à partir du repérage des opportunités du macro-environnement, les facteurs clefs de succès de son marché maîtrisés par Bio Culture.

Le marché bénéficie de plusieurs tendances : 89 % des Français déclarent faire confiance aux circuits courts, 33 % achètent systématiquement bio ou écologique quand ils le peuvent, et la vente alimentaire en ligne progresse. Ces évolutions créent des opportunités auxquelles Bio Culture sait répondre :

Opportunité	Facteur clé de succès maîtrisé
Circuits courts, produits locaux et bio	30 agriculteurs franciliens, approvisionnement proche et certification AB
Recherche de fraîcheur et de qualité	Paniers de produits frais et traçables, qualité appréciée par les clients
Achats à distance et retrait des commandes	Site marchand, commandes groupées, points relais et livraisons
Goût du fait maison	Fiches recettes jointes aux paniers

Son offre, sa logistique et ses canaux de distribution répondent donc aux attentes observées.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Bio Culture maîtrise les facteurs clés liés au bio, aux circuits courts, à la fraîcheur, à la vente en ligne et à l'accompagnement culinaire.

Question 3.2. En une quinzaine de lignes, évaluer la capacité de l'entreprise Bio Culture à s'adapter à un environnement de moins en moins prévisible.

Bio Culture a montré qu'elle pouvait réagir à un choc imprévu : pendant le confinement, les salariés ont élargi leurs missions et aidé à absorber le pic de commandes. La culture d'équipe, la consultation des salariés et la délégation de décisions opérationnelles ont facilité cette mobilisation. Son réseau de producteurs, ses différents circuits de distribution et son site marchand lui permettent aussi de répondre à des évolutions de la demande. Ses engagements locaux et environnementaux correspondent aux tendances de consommation.

- Limites : effectif réduit, forte charge en période de pointe et dépendance à des sous-traitants.
- Les données clients, encore peu analysées, pourraient mieux aider à anticiper la demande.

Le projet agricole et les recrutements envisagés peuvent renforcer ses capacités, à condition de financer et maîtriser cette croissance.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Bio Culture est réactive et mobilise ses ressources, mais doit renforcer ses moyens et l'analyse de ses données pour soutenir durablement sa croissance.

Question 3.3. Caractériser l'option stratégique à laquelle correspond la décision d'acquérir des terres maraîchères en Île-de-France et apprécier sa pertinence.

Produire sur ses propres terres des légumes destinés à ses paniers correspond à une **intégration verticale en amont** : Bio Culture internalise une partie de son approvisionnement. Le parcours ludo-éducatif et les activités destinées aux écoles ajoutent une diversification liée à ses valeurs agricoles et environnementales.

Cette orientation peut sécuriser une partie des approvisionnements, planifier les cultures selon les besoins des paniers et créer un revenu récurrent. Elle renforce aussi la cohérence avec les circuits courts et la notoriété régionale. Sa pertinence dépend toutefois de la rentabilité réelle des cultures, des investissements nécessaires et de la maîtrise de ces nouvelles activités. Les bénéfices attendus ne sont donc pas garantis.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Intégration verticale en amont, complétée par une diversification liée : une stratégie cohérente, mais soumise aux risques de rentabilité et de mise en œuvre.

Questions au choix

Question 3.4 a. Montrer que l'entreprise Bio Culture respecte les contraintes liées à l'utilisation des données personnelles.

Selon Adrien Gazeau, Bio Culture encadre l'usage des données personnelles des clients de plusieurs façons :

- La finalité annoncée est le traitement des commandes.
- L'accord des visiteurs est demandé par un double clic pour recueillir certaines données.
- Les données sont confidentielles et ne sont pas transmises à des tiers.
- Un dispositif de sécurisation est en place.

L'entreprise affirme ainsi respecter le RGPD. Ces mesures doivent être maintenues et les obligations applicables doivent aussi être respectées si les données sont utilisées à d'autres fins que la gestion des commandes.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Finalité annoncée, accord demandé, confidentialité, absence de transmission à des tiers et sécurisation des données.

Question 3.4 b. Expliquer comment Bio Culture pourrait exploiter la digitalisation de sa relation client.

Bio Culture pourrait analyser les historiques de commandes, les dates, le contenu des paniers et les préférences de livraison pour mieux cerner les attentes et anticiper la demande. Elle pourrait adapter ses compositions, proposer des recettes pertinentes et envoyer des informations ou offres ciblées aux clients qui y ont consenti.

Des rappels de commande et un suivi personnalisé pourraient favoriser la fidélisation. L'analyse des données logistiques aiderait aussi à améliorer les livraisons et les relations avec les producteurs et les transporteurs. Ces nouveaux usages nécessitent une finalité définie, une information claire, une sécurité adaptée et le respect du RGPD.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Analyser les données pour anticiper la demande, adapter l'offre, personnaliser la relation et améliorer les livraisons, dans le respect du RGPD.

SYNTHÈSE DE L'ÉPREUVE & RÉFÉRENTIEL • BAC STMG

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2021)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve de spécialité du baccalauréat technologique STMG, session 2021, porte le code 21-MGMSGNME3 et dure quatre heures, coefficient 16. Elle étudie Bio Culture, entreprise de paniers biologiques, à travers son activité quotidienne, sa réponse à la crise sanitaire et sa croissance future. Les compétences évaluées couvrent l'analyse stratégique, commerciale, financière, managériale et numérique.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- La marge unitaire se calcule en retranchant le coût de revient complet du prix de vente hors taxes.
- La marge totale est égale à la marge unitaire multipliée par la quantité vendue.
- Un taux de variation se calcule ainsi : (valeur d'arrivée - valeur de départ) / valeur de départ × 100.
- L'externalisation consiste à confier une activité à un prestataire extérieur plutôt qu'à la réaliser en interne.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour calculer la marge, convertir le prix TTC en prix HT à l'aide du taux de TVA avant de comparer prix et coût de revient.
- Distinguer les taux de variation des écarts en valeur et préciser la période comparée.
- Appuyer chaque analyse sur des données précises des documents et expliquer leur lien avec la question.
- Dans chaque groupe de questions au choix, traiter une seule proposition et répondre à toutes les questions obligatoires.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer la marge nette totale du panier Locavore ?

Convertissez le prix TTC en prix HT en le divisant par 1,055. Soustrayez le coût de revient unitaire pour obtenir la marge unitaire, puis multipliez-la par la quantité vendue. Le sujet précise qu'aucune charge directe fixe n'est comptabilisée pour ce produit.

Q : Comment comparer les évolutions présentées dans les tableaux ?

Calculez le taux de variation avec la formule (valeur finale - valeur initiale) / valeur initiale × 100. Indiquez les dates comparées pour les commandes et les visiteurs, et comparez les chiffres d'affaires des premiers semestres 2019 et 2020.

Q : Les questions au choix doivent-elles toutes être traitées ?

Non. Dans chaque groupe signalé « Questions au choix », le sujet demande de répondre à une seule proposition. Les questions obligatoires doivent toutes être traitées. Le barème indicatif est de 30 points pour chacun des deux premiers dossiers et de 40 pour le troisième.

Q : Quels critères privilégier pour une réponse argumentée en management ?

Définissez la notion demandée, mobilisez les éléments pertinents des documents et reliez-les à la situation de Bio Culture. Pour un calcul, présentez la formule, les données utilisées, le résultat et son interprétation.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbacstmg.fr/assets/annales/bac-stmg/Management, sciences de gestion et numérique/2021/Bac STMG - Management, sciences de gestion et numérique - Session 2021 - 1-Sujet.pdf
Ressources Bac STMG : 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.