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 2022 • Code sujet : **22-MGMSGNG11** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **16**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Une entreprise en développement (5 questions) **Page 3**

2. La démarche de responsabilité sociétale (RSE) de l'entreprise Ventimeca (4 questions) **Page 6**

3. Usages numériques et développement des compétences (4 questions) **Page 8**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbacstmg.fr/assets/annales/bac-stmg/Management, sciences de gestion et numérique/2022/Bac STMG - Management, sciences de gestion et numérique - Session 2022 - 4-Sujet.pdf

1. Une entreprise en développement

Ce dossier étudie Ventimeca, PME familiale devenue groupe régional dans les domaines de la ventilation, du chauffage, de la maintenance et des installations sanitaires. Les documents présentent son histoire, ses ressources, son environnement et le style de management de son dirigeant.

Question obligatoire

Question 1.1. Présenter les finalités et les domaines d'activités stratégiques (DAS) du groupe Ventimeca en 2022.

Ventimeca a une **finalité économique** : assurer sa pérennité et sa croissance en développant une offre compétitive. Sa **finalité sociale** s'exprime par l'emploi, la formation et l'accompagnement des apprentis. Elle contribue aussi à des objectifs **sociétaux et environnementaux** par son ancrage local, ses solutions intégrant les énergies renouvelables et son engagement en faveur de constructions conformes à la RE 2020.

En 2022, ses DAS sont la ventilation (Ventimeca), le chauffage et les solutions hydrauliques (Aquatair), la maintenance et le dépannage (Climatair), ainsi que les installations sanitaires et la plomberie, notamment pour les logements collectifs (Saniquatair).

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Finalités : économique, sociale et sociétale. DAS : ventilation, chauffage, maintenance-dépannage, installations sanitaires et plomberie.

Question 1.2. Identifier les forces de Ventimeca à travers l'analyse de ses ressources et de ses compétences.

Ressources	Forces de Ventimeca
Humaines	125 salariés, équipes expérimentées, apprentis formés et embauchés
Matérielles et technologiques	Usines équipées et connectées, véhicules, outillage, tablettes et logiciel AURA
Immatérielles	Savoir-faire reconnu, labels Qualibat et Qualiclimafroid, certification RE 2020
Organisationnelles	Équipes autonomes, marques spécialisées et implantation régionale et suisse

Ces ressources permettent à l'entreprise de concevoir et réaliser des installations de qualité, de coordonner ses interventions et de répondre rapidement aux demandes. La formation et la transmission entre salariés expérimentés et apprentis entretiennent les compétences. La qualité des matériaux fournis par des partenaires français et la souplesse d'une structure à taille humaine renforcent ces atouts.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Ses ressources soutiennent un savoir-faire reconnu, la qualité des réalisations, la coordination et une forte réactivité.

Question au choix

Question 1.3a. Caractériser et illustrer le style de management adopté par le dirigeant.

Ylies Keddari adopte un **management participatif** : il encourage les salariés à proposer des idées et tient compte de leurs suggestions dans ses décisions. L'objectif est de les associer aux objectifs de l'entreprise et aux améliorations de leur poste.

- Les collaborateurs contribuent à la productivité, à la sécurité et à la réduction de la pénibilité.
- Cette participation favorise autonomie, responsabilisation, implication et bonne ambiance de travail.
- La limite relevée est le risque d'un cadre hiérarchique insuffisant, pouvant conduire à un management « bon copain ».

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Management participatif : salariés consultés et responsabilisés, avec un risque de cadre hiérarchique insuffisant.

Question 1.3b. Identifier l'avantage concurrentiel de Ventimeca.

L'avantage concurrentiel de Ventimeca repose sur une **différenciation par la qualité et la réactivité**. Son savoir-faire reconnu, ses certifications et les matériaux de haute qualité de ses fournisseurs français appuient la qualité de ses prestations. Sa taille plus réduite que celle des enseignes nationales lui permet d'être souple et de répondre rapidement aux clients.

Sa proximité avec les entreprises et constructeurs locaux renforce cet avantage. Cette combinaison de qualité, d'expertise et de réactivité a contribué à faire de Ventimeca un acteur leader dans le Chablais.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Ventimeca se différencie par la qualité de ses prestations, son savoir-faire, sa proximité et sa réactivité.

Question obligatoire

Question 1.4. Repérer les choix stratégiques et les modalités de développement opérés par Ventimeca de 2006 à nos jours, puis montrer que chacun d'eux a permis de répondre aux évolutions de son environnement.

1. **En 2006**, Ventimeca crée Aquatair et Climatair : cette diversification liée élargit l'offre au chauffage, aux solutions hydrauliques, à la maintenance et au dépannage pour proposer une réponse globale au confort thermique.
2. **De 2009 à 2015**, les implantations à Annecy, Lyon et en Suisse étendent la couverture géographique afin de répondre aux demandes de Haute-Savoie, de Savoie, du Rhône et de la Suisse francophone.
3. **En 2016**, la création de Saniquatair répond aux demandes croissantes du logement collectif en sanitaires et plomberie.

Ces développements relèvent de la croissance interne. Plus récemment, l'entreprise investit dans des outils numériques et souhaite développer la ventilation, pour s'adapter aux besoins du marché et aux évolutions de son environnement.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Ventimeca a développé son offre par diversification liée et sa présence par croissance interne, en réponse aux demandes de nouveaux marchés et territoires.

2. La démarche de responsabilité sociétale (RSE) de l'entreprise Ventimeca

Ce dossier examine les valeurs et les engagements RSE de Ventimeca face aux attentes de ses parties prenantes. Les documents s'appuient sur des témoignages, des publications LinkedIn et l'évolution du chiffre d'affaires pour analyser les actions de l'entreprise et leur lien avec sa performance.

Question obligatoire

Question 2.1. Présenter les valeurs de Ventimeca en illustrant chacune d'entre elles par des actions réalisées par l'entreprise.

Valeur	Action qui l'illustre
Respect, honnêteté, travail bien fait et satisfaction client	Le dirigeant présente ces principes comme hérités du fondateur.
Solidarité et engagement local	Soutien à des équipes sportives et partenariat avec la mairie de Sciez et l'association « Un rêve d'abeilles ».
Responsabilité environnementale	Engagement à installer des ruches connectées et à sensibiliser des élèves à la protection des abeilles.
Santé et sécurité	Investissement dans un chariot DOMINO 300 pour limiter les risques et ménager le dos et les articulations.
Esprit d'équipe et écoute	Les responsables des entités se réunissent pour échanger, faire le bilan et préparer les projets.

Ces valeurs se traduisent par des actions envers les clients, les salariés et le territoire. Le projet de ruches est un engagement annoncé, tandis que le soutien sportif, le partenariat local et l'investissement dans le chariot sont présentés comme des actions réalisées.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Respect, honnêteté, qualité, satisfaction client, solidarité locale, engagement environnemental, santé-sécurité, esprit d'équipe et écoute.

Question 2.2. Identifier les parties prenantes de Ventimeca, puis montrer que les actions mises en place dans le cadre de sa RSE répondent à leurs attentes respectives.

Les parties prenantes concernées sont les salariés, les clients, les collectivités et habitants, les associations, les jeunes et les partenaires de l'entreprise. Les actions RSE répondent à leurs attentes de façons différentes :

- **Salariés :** le chariot DOMINO 300 réduit les efforts et les risques professionnels ; les échanges entre responsables renforcent la coopération et l'écoute.
- **Clients :** le respect, l'honnêteté et le travail bien fait visent leur satisfaction.
- **Collectivité, habitants et association :** le partenariat avec Sciez et « Un rêve d'abeilles » soutient la biodiversité et la sensibilisation des enfants.

- **Jeunes et clubs sportifs :** le sponsoring soutient l'épanouissement des jeunes talents. Les partenaires Zonzini Stairclimbers France et NOVASANIT contribuent à l'équipement destiné à prévenir les risques.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> La RSE répond aux attentes des salariés, clients, acteurs locaux, jeunes et partenaires par des actions de qualité, de sécurité, de coopération et d'engagement territorial.

Question 2.3. Démontrer par le calcul, en analysant l'évolution de son chiffre d'affaires, que la démarche RSE engagée par Ventimeca lui a permis d'améliorer sa performance.

Le chiffre d'affaires évolue de 17 M€ en 2018 à 16 M€ en 2019, puis 19 M€ en 2020 et 25 M€ en 2021. Sur toute la période, la hausse est de 8 M€, soit $\frac{25-17}{17} \times 100 = 47{,}1\%$. Après le recul de 2019, il augmente de 18,75 % en 2020 puis de 31,58 % en 2021. Cette évolution est compatible avec une amélioration de la performance commerciale pendant le développement des engagements RSE. Le chiffre d'affaires seul ne prouve toutefois pas que la RSE est l'unique cause de cette progression.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> De 2018 à 2021, le chiffre d'affaires augmente de 8 M€, soit 47,1 %.

Question 2.4. En une quinzaine de lignes et en structurant vos propos, montrer que l'éthique et les valeurs de l'entreprise contribuent à la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes de Ventimeca.

Une relation de confiance. Le respect, l'honnêteté et le travail bien fait contribuent à la satisfaction des clients. Pour les salariés, l'investissement dans un chariot de manutention protège leur santé, tandis que l'écoute et les échanges favorisent leur implication.

Un engagement envers le territoire. Le soutien aux équipes sportives aide les jeunes à s'épanouir. Le partenariat avec la mairie de Sciez et l'association « Un rêve d'abeilles » sensibilise les enfants et soutient la protection des abeilles. Les partenaires contribuent à l'équipement destiné à prévenir les risques professionnels.

Ces actions répondent aux attentes de plusieurs parties prenantes et renforcent les liens avec elles. Elles peuvent aussi soutenir la confiance et la compétitivité de Ventimeca, sans suffire à démontrer à elles seules la cause de la hausse du chiffre d'affaires.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Les valeurs de Ventimeca favorisent la confiance, la satisfaction client, la santé des salariés et l'engagement local, au bénéfice de ses parties prenantes.

3. Usages numériques et développement des compétences

Ce dossier porte sur les outils numériques mobilisés par Ventimeca pendant et après le confinement, notamment WhatsApp et le logiciel AURA pour le suivi du service après-vente et la coordination des équipes. Il étudie aussi le budget de formation et l'intérêt du développement des compétences des salariés.

Question au choix

Question 3.1a. Identifier les avantages et les limites de l'utilisation d'une messagerie instantanée externe à l'entreprise.

WhatsApp permet d'échanger instantanément des messages, des sons, des images et des documents. Son usage direct, informel et convivial a aidé Ventimeca à garder le lien avec ses équipes pendant le confinement. Mais l'application appartient à une entreprise privée qui collecte des données. Les messages nombreux peuvent entraîner une sollicitation permanente, une charge mentale et empiéter sur le droit à la déconnexion. Certains salariés ne savent pas non plus s'en servir. Une charte et des règles d'utilisation peuvent limiter ces risques.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Échanges rapides et lien maintenu, mais risques pour les données personnelles, la déconnexion et l'égalité d'usage.

Question 3.1b. Montrer que la mise en place du logiciel AURA a permis à Ventimeca d'améliorer la relation client d'une part, et la coordination de ses équipes d'autre part.

AURA améliore la relation client : les clients consultent leurs bons d'intervention, les documents associés et l'inventaire de leur matériel depuis leur espace personnel. Le ticketing leur permet de demander des informations et de suivre chaque étape de leur dossier SAV. Pour les équipes, les tablettes connectées transmettent les bons numériques et évitent la gestion papier. Le logiciel facilite aussi la gestion des demandes, la planification des interventions et l'affectation des techniciens. Le suivi des durées, frais et fournitures contribue à mieux coordonner les interventions.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> AURA rend le suivi du SAV plus transparent et facilite la planification ainsi que la coordination des interventions.

Question obligatoire

Question 3.2. Déterminer le montant du budget de formation en pourcentage de la masse salariale, puis le coût de la formation par salarié formé. Commenter vos résultats.

Le taux de formation se calcule par : budget de formation ÷ masse salariale × 100. Le coût par bénéficiaire correspond au budget divisé par le nombre de bénéficiaires. Le taux progresse de 1,53 % en 2019 à 1,70 % en 2021. Le coût moyen passe de 1 006,25 € à 756,40 €. Cette baisse coïncide avec l'augmentation du nombre de bénéficiaires, de 80 à 125. En 2021, les 125 salariés bénéficient de la formation, soit l'effectif moyen de l'année.

✓ RÉPONSE À RETENIR

2019 : 1,53 % ; 1 006,25 € par bénéficiaire. 2020 : 1,59 % ; 772,73 €. 2021 : 1,70 % ; 756,40 €.

Question 3.3. Montrer l'intérêt de la formation des salariés tant pour Ventimeca que pour les salariés eux-mêmes.

Pour Ventimeca, la formation aide les salariés à maîtriser les outils numériques nécessaires à AURA, à mieux coordonner les interventions et à maintenir la qualité du service client. Elle accompagne l'évolution des métiers et réduit les écarts de compétences, alors que certains salariés ne maîtrisent pas les nouveaux outils. Pour les salariés, elle développe l'autonomie, l'adaptation aux technologies et les possibilités d'évolution professionnelle, tout en renforçant leur employabilité. Elle répond aussi à une attente réelle : 77 % des salariés interrogés se disent prêts à acquérir de nouvelles compétences ou à se former.

✓ RÉPONSE À RETENIR

La formation soutient la performance et l'adaptation de Ventimeca, tout en développant l'autonomie, les compétences et l'employabilité des salariés.

SYNTHÈSE DE L'ÉPREUVE & RÉFÉRENTIEL • BAC STMG

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2022)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve de spécialité du baccalauréat technologique, session 2022, porte le code 22-MGMSGNG11 et dure 4 heures, coefficient 16. À partir du cas Ventimeca, elle aborde le développement stratégique, la responsabilité sociétale, les outils numériques et la formation. Elle évalue l'analyse des ressources, des parties prenantes et de la performance, ainsi que la mobilisation de données et de calculs.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un domaine d'activités stratégiques regroupe des activités répondant à un marché spécifique et mobilisant des compétences particulières.
- La RSE prend en compte les effets économiques, sociaux et environnementaux de l'activité d'une organisation.
- Taux d'évolution = (valeur d'arrivée - valeur de départ) / valeur de départ × 100.
- Taux du budget de formation = dépenses de formation / masse salariale brute × 100 ; coût par bénéficiaire = dépenses / nombre de bénéficiaires.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les finalités de l'entreprise de ses DAS et justifier les réponses avec les informations des documents.
- Relier chaque action de RSE à une partie prenante et à l'attente à laquelle elle répond.
- Pour chaque calcul, faire apparaître la formule, les données utilisées, le résultat et son interprétation.
- Répondre à une seule question dans chacune des séries au choix : 1.3a ou 1.3b, puis 3.1a ou 3.1b.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer l'évolution du chiffre d'affaires entre deux années ?

Soustrayez le chiffre d'affaires de départ à celui d'arrivée, divisez l'écart par la valeur de départ, puis multipliez par 100. Précisez les années comparées et interprétez le pourcentage comme une hausse ou une baisse.

Q : Comment trouver le coût moyen de formation par salarié formé ?

Divisez le montant consacré à la formation continue par le nombre de bénéficiaires de la même année. Le résultat s'exprime en euros par salarié formé. Commentez-le en tenant compte de l'évolution des données du tableau.

Q : Dois-je répondre aux deux questions proposées dans une partie au choix ?

Non. Le sujet demande de traiter une seule proposition parmi 1.3a et 1.3b, puis une seule parmi 3.1a et 3.1b. Les questions obligatoires des trois dossiers doivent également être traitées.

Q : Qu'est-ce qu'une réponse bien justifiée dans cette épreuve ?

Une réponse mobilise une notion de management ou de gestion, l'applique au cas Ventimeca et s'appuie sur des éléments précis des documents. Pour un calcul, indiquez la formule, les valeurs utilisées, le résultat et un commentaire cohérent.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbacstmg.fr/assets/annales/bac-stmg/Management, sciences de gestion et numérique/2022/Bac STMG - Management, sciences de gestion et numérique - Session 2022 - 4-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.