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 • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

Bac STMG

Sciences et technologies du management et de la gestion

Session 2022 • Code sujet : **22-MGMSGNLR1** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **16**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Le modèle économique de Loisicycle (4 questions) **Page 3**

2. Les déterminants de la performance sociale de Loisicycle (4 questions) **Page 5**

3. Le numérique au service de la relation client (4 questions) **Page 7**

4. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 9**

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 - 5-Sujet.pdf

1. Le modèle économique de Loisicycle

Loisicycle est un magasin spécialisé dans la vente et la réparation de vélos à assistance électrique à Maisons-Alfort, sur un marché en forte croissance. Les documents portent sur les tendances du marché, les aides et infrastructures cyclables, l'offre du magasin, les compétences de son dirigeant et les services proposés aux clients.

Question 1.1. Détecter les tendances du marché du vélo à assistance électrique en s'appuyant notamment sur les taux d'évolution des ventes en volume.

Année	Ventes	Évolution annuelle
2015	102 083	Base
2016	134 000	+31,27 %
2017	254 870	+90,20 %
2018	338 000	+32,62 %
2019	388 100	+14,82 %
2020	514 000	+32,44 %

Les volumes augmentent fortement sur toute la période, malgré un ralentissement en 2019 selon les chiffres du tableau. Le marché se développe aussi en valeur et monte en gamme : le prix moyen progresse de 10 % en 2019. Les VAE répondent surtout aux déplacements quotidiens (74,7 %), tandis que l'usage sportif croît également. Attention : le texte indique +12,1 % pour 2019, chiffre incohérent avec les volumes du tableau, qui donnent +14,82 %.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Marché en forte croissance, porté par la montée en gamme et les usages quotidiens et sportifs. Selon le tableau, les ventes augmentent de 14,82 % en 2019.

Question 1.2. Repérer les facteurs clés de succès du marché du vélo à assistance électrique.

La réussite sur ce marché repose sur une offre adaptée à la hausse de la demande et aux exigences de qualité. Les principaux facteurs clés de succès sont :

- une gamme diversifiée, fiable et confortable, correspondant aux usages urbains et sportifs ;
- des marques reconnues, un conseil spécialisé et un service efficace de maintenance et de réparation ;
- des garanties solides et des conditions de paiement qui rendent l'achat plus accessible ;
- des aides financières à l'achat et des infrastructures cyclables développées, qui encouragent la pratique.

La qualité de l'offre et du suivi est particulièrement importante, car le VAE représente un investissement élevé et les clients attendent un service durable.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les facteurs clés sont une offre de qualité et diversifiée, l'expertise-conseil, le service après-vente, des prix facilités et un contexte favorable à la pratique.

Question 1.3. Identifier les compétences distinctives de Loisicycle pour entrer sur le marché du vélo à assistance électrique.

Serge Claverie connaît les caractéristiques des VAE et maîtrise les compétences techniques et commerciales nécessaires à leur vente. Il a déjà travaillé avec les producteurs et fournisseurs du secteur et entretient avec eux, depuis 2012, de bonnes relations commerciales et logistiques. Cette expérience facilite l'approvisionnement et la sélection des produits.

Il sait aussi analyser le marché local : il repère l'absence de distributeur spécialisé dans le département et choisit une implantation adaptée. Enfin, ses économies lui permettent de financer le lancement et le besoin en fonds de roulement, avec les conseils de son épouse experte-comptable.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Compétences techniques et commerciales, expérience du secteur, relations fournisseurs, analyse du marché local et capacité à financer le lancement.

Question 1.4. Analyser le modèle économique de Loisicycle en présentant l'offre de l'entreprise, les activités principales pour produire cette offre et les activités principales pour la distribuer.

Offre : Loisicycle vend des VAE de marques réputées et variés selon les usages, et propose leur entretien et leur réparation. Le conseil personnalisé, l'essai en magasin, la garantie et le service après-vente renforcent la valeur de l'offre.

Production de l'offre : l'entreprise sélectionne et commande les vélos et les pièces, puis prépare, règle, entretient et répare les cycles. **Distribution :** elle expose les vélos dans un grand magasin, conseille les clients, organise les essais et réalise les ventes. Le site Cyclable et « Click & Test » permettent de préparer un essai en magasin ; le paiement en trois fois facilite l'achat.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Loisicycle vend et entretient des VAE ; elle crée son offre par l'approvisionnement et l'expertise technique, puis la distribue en magasin avec l'appui du site Cyclable.

2. Les déterminants de la performance sociale de Loisicycle

Le dossier étudie l'organisation du travail, les relations entre Serge Claverie et ses collaborateurs, ainsi que les ressources humaines de Loisicycle. Les documents fournissent des données sur la valeur ajoutée et sa répartition, le temps de travail et les avantages accordés aux salariés.

Question au choix

Question 2.1a. Définir le style de direction que Serge Claverie exerce dans son entreprise.

Serge Claverie adopte un style de direction participatif. Il fixe les priorités et encadre l'équipe, mais associe ses collaborateurs aux décisions du quotidien et leur donne la parole. Les échanges hebdomadaires encouragent la créativité de chacun pour anticiper les difficultés et partager les bonnes pratiques. Il conserve donc son rôle de dirigeant tout en impliquant l'équipe dans le fonctionnement et les évolutions du magasin.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Style participatif : Serge dirige l'entreprise tout en consultant et en impliquant ses collaborateurs.

Question 2.1b. Présenter le mode de coordination mis en place entre les collaborateurs de Loisicycle.

1. Les tâches sont réparties selon les fonctions : vente et conseil pour Serge, Mickael et Alex ; atelier, réparations et gestion du stock pour les mécaniciens concernés.
2. Les échanges hebdomadaires et le partage des bonnes pratiques permettent aux collaborateurs de s'ajuster mutuellement. Le samedi, toute l'équipe se mobilise pour la vente et le conseil.

La coordination repose donc principalement sur l'ajustement mutuel. Elle est complétée par la supervision de Serge et Mickael, qui gèrent les priorités et encadrent l'équipe.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Coordination principalement par ajustement mutuel, complétée par la répartition des tâches et la supervision de Serge et Mickael.

Question 2.2. Calculer le montant de la valeur ajoutée de Loisicycle en 2019, puis commenter l'évolution de sa répartition entre les principaux bénéficiaires.

La valeur ajoutée mesure la richesse créée par l'entreprise. Elle se calcule en retranchant du chiffre d'affaires les consommations intermédiaires, ici les achats de marchandises et les charges externes : 946 647 - 671 358 - 94 682 = 180 607 €.

Bénéficiaire	2017	2018	2019
Salariés	18,49 %	36,16 %	44,65 %
État et organismes sociaux	12,65 %	25,65 %	30,79 %
Banques	3,40 %	1,10 %	0,66 %
Entreprise	65,40 %	37,10 %	23,90 %

De 2017 à 2019, la part des salariés et celle de l'État et des organismes sociaux progressent. À l'inverse, les parts conservées par l'entreprise et versées aux banques diminuent.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Valeur ajoutée 2019 : 180 607 €. Les parts des salariés et de l'État progressent ; celles de l'entreprise et des banques reculent.

Question 2.3. Distinguer les facteurs de motivation des salariés chez Loisicycle.

Les facteurs de motivation associent l'intérêt du travail et les éléments de rémunération ou de conditions de travail :

- **Facteurs liés au travail :** prise de parole, participation aux décisions quotidiennes, créativité encouragée, responsabilités et entraide.
- **Facteurs financiers :** heures supplémentaires majorées, prime liée aux bons résultats et abondement de l'épargne salariale.
- **Avantages et conditions de travail :** tickets restaurant, mutuelle largement financée par l'entreprise et horaires annualisés selon la saisonnalité.

Ces leviers soutiennent l'implication des salariés et améliorent leur rémunération globale.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Motivation liée à la participation et à l'intérêt du travail, complétée par la rémunération, les primes, l'épargne salariale et les avantages sociaux.

3. Le numérique au service de la relation client

Loisicycle s'appuie sur les outils numériques et l'accompagnement de la franchise Cyclable pour accroître sa notoriété tout en adaptant son offre à sa clientèle locale. Les documents comprennent des avis de clients, un tableau de bord commercial, la page d'accueil du site et la fonctionnalité Click & Test.

Question 3.1. Analyser la valeur perçue par les clients en termes de satisfaction et de qualité de service.

Les avis indiquent une valeur perçue globalement élevée : la note moyenne est de 4,5/5 et 94,8 % des 1 068 avis sont positifs. Les clients apprécient le professionnalisme, les réglages et vérifications, la rapidité de livraison, la clarté des prix et la qualité du service après-vente. Toutefois, une cliente rapporte plus de six mois d'attente pour un essai promis, malgré deux relances. Ce manque de suivi détériore sa satisfaction et risque de faire perdre la vente.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Satisfaction élevée, portée par la qualité du conseil et du service, mais le défaut de suivi des essais constitue un point faible.

Question 3.2. Apprécier l'évolution de la performance commerciale réalisée entre 2018 et 2019.

Le chiffre d'affaires progresse de 141 087 €, soit 17,5 %, entre 2018 et 2019. Les ventes de vélos augmentent de 17,7 % et les réparations de 3,6 % : la croissance vient surtout des ventes de vélos. Cependant, le résultat d'exploitation baisse de 13 207 €, soit 40,7 %, alors que l'effectif passe de 4 à 6 salariés. La performance commerciale s'améliore donc nettement, mais cette hausse d'activité ne s'accompagne pas d'une amélioration du résultat d'exploitation.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Chiffre d'affaires en hausse de 17,5 %, principalement grâce aux ventes de vélos, mais résultat d'exploitation en baisse de 40,7 %.

Question 3.3. Expliquer comment le service Click & Test améliore la connaissance client de Loisicycle.

Click & Test invite le client à renseigner son projet avant de venir essayer un vélo en magasin. Le formulaire recueille le type de vélo recherché, l'usage envisagé (trajets domicile-travail, transport d'enfants, vélo et transports en commun, ou voyage) et la distance parcourue chaque jour. Une rubrique porte aussi sur les disponibilités du client.

Ces renseignements aident Loisicycle à cerner les besoins, préparer l'essai et proposer une sélection ainsi que des conseils adaptés. Les informations sont fournies par l'utilisateur et leur collecte doit respecter le RGPD.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Click & Test renseigne Loisicycle sur le vélo recherché, l'usage, la distance quotidienne et les disponibilités, pour préparer un essai et un conseil adaptés.

Question 3.4. En une quinzaine de lignes, montrer de façon structurée et argumentée en quoi l'apport des nouvelles technologies numériques contribue à améliorer la relation client.

Les outils numériques rendent l'offre de Loisicycle plus visible et facilitent le contact. Le site présente le magasin et ses activités d'achat et de réparation, ainsi que ses coordonnées et son adresse. La newsletter et les réseaux sociaux offrent des moyens de diffuser des informations et de garder le lien avec les clients.

Click & Test aide à préparer un essai et à personnaliser le conseil. Les avis en ligne rassurent les acheteurs potentiels, tout en révélant des améliorations nécessaires, comme le suivi des essais. Enfin, les échanges par courriel permettent un service après-vente individualisé. La collecte d'informations doit rester transparente et respecter le RGPD.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le numérique améliore la visibilité, facilite les échanges et personnalise le conseil et le suivi, tout en aidant l'entreprise à améliorer son service.

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

Bilan de l'épreuve : Épreuve de spécialité Management, sciences de gestion et numérique du baccalauréat technologique STMG, session 2022, code 22-MGMSGNLR1, d'une durée de 4 heures et de coefficient 16. Elle étudie Loisicycle à travers son modèle économique, sa performance sociale et la relation client numérique. Les compétences évaluées portent sur l'analyse du marché, le calcul de valeur ajoutée, la motivation des salariés et les usages numériques.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le taux d'évolution se calcule ainsi : (valeur d'arrivée - valeur de départ) / valeur de départ × 100.
- La valeur ajoutée correspond au chiffre d'affaires diminué des consommations intermédiaires, dont les achats et les charges externes.
- Les facteurs clés de succès sont les éléments que l'entreprise doit maîtriser pour réussir sur son marché.
- La connaissance client repose sur la collecte et l'analyse d'informations utiles, dans le respect du RGPD.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour comparer des ventes dans le temps, calculez le taux d'évolution avec les valeurs des années de départ et d'arrivée.
- Distinguez les éléments constitutifs de la valeur ajoutée des bénéficiaires auxquels elle est ensuite répartie.
- Pour la motivation, séparez les éléments financiers, les conditions de travail et la participation aux décisions.
- Appuyez l'analyse de la relation client sur des exemples précis des avis, du site et de Click & Test.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer un taux d'évolution des ventes de vélos électriques ?

Soustrayez la valeur de départ de la valeur d'arrivée, divisez le résultat par la valeur de départ, puis multipliez par 100. Présentez le résultat en pourcentage et précisez la période comparée.

Q : Comment déterminer la valeur ajoutée à partir du compte de résultat fourni ?

Retirez du chiffre d'affaires les consommations intermédiaires indiquées, notamment les achats de marchandises et les charges externes. Les données de 2019 permettent le calcul, puis le graphique sert à commenter la répartition entre bénéficiaires.

Q : Dois-je répondre aux deux questions 2.1a et 2.1b ?

Non. Le sujet demande de répondre au choix à l'une des deux questions : définir le style de direction de Serge Claverie ou présenter le mode de coordination des collaborateurs. Les questions 2.2 et 2.3 sont obligatoires.

Q : Quels éléments faut-il mobiliser pour analyser la qualité de service et la relation client ?

Utilisez des éléments précis des témoignages clients, notamment les appréciations positives et le retard signalé pour un essai. Reliez-les aux services numériques, à la prise de rendez-vous Click & Test et au respect annoncé du RGPD.

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 - 5-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.