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

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE

ÉPREUVE D'ENSEIGNEMENT DE SPÉCIALITÉ

SESSION 2022

SCIENCES ET TECHNOLOGIES DU MANAGEMENT ET DE LA GESTION

Management, sciences de gestion et numérique

Durée de l'épreuve : **4 heures**
Coefficient **: 16**

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège » est autorisé.

Dès que ce sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 14 pages numérotées de 1/14 à 14/14.

Le candidat sera attentif aux consignes contenues dans le sujet pour traiter les questions.

Notation	20 points

Liste des dossiers **Barème indicatif sur 100**

Dossier 1 : le modèle économique de Loisicycle	34 points
Dossier 2 : les déterminants de la performance sociale de Loisicycle	26 points
Dossier 3 : le numérique au service de la relation client	40 points

Liste des documents à exploiter

Document 1 : le marché du cycle poursuit sa dynamique

Document 2 : les aides à l'achat d'un vélo à assistance électrique en Ile-de-France

Document 3 : le développement des pistes cyclables à Paris et en Ile-de-France

Document 4 : le premier magasin Loisicycle dédié aux vélos à assistance électrique ouvre à Maisons-Alfort

Document 5 : entretien avec Serge Claverie

Document 6 : suite de l'entretien avec Serge Claverie

Document 7 : les ressources humaines chez Loisicycle au 10 juillet 2020

Document 8 : extrait du compte de résultat de Loisicycle (en euros) et répartition de la valeur ajoutée

Document 9 : temps de travail et avantages dédiés aux salariés de Loisicycle

Document 10 : témoignages de clients de Loisicycle collectés sur le portail Cyclable

Document 11 : extrait du tableau de bord des années 2018 et 2019 (en euros)

Document 12 : page d'accueil du site *Web* de Loisicycle

Document 13 : fonctionnalité « Click & Test » sur le site *Web* de Loisicycle

Loisicycle

En 1895, aux États-Unis, un moteur monté dans la roue arrière d'une draisienne (l'ancêtre de la bicyclette qui n'avait pas encore de pédalier) aurait donné naissance au premier vélo à assistance électrique (VAE). Depuis 2003, en Europe, il est possible d'acheter un vélo équipé d'une batterie au lithium, légère et dotée d'une autonomie suffisante pour des trajets de moyenne distance.

Serge Claverie, commercial et triathlète[1], a créé en 2016 Loisicycle, un magasin de cycles spécialisé dans la vente et la réparation de vélos à Maisons-Alfort, en région parisienne. Il souhaite offrir des conseils personnalisés aux acheteurs, proposer des vélos à assistance électrique de bonne qualité et un service après-vente fiable. Il a à cœur d'assurer l'entière satisfaction de ses clients, de contribuer à la bonne réputation du point de vente afin d'améliorer le chiffre d'affaires. Serge Claverie a une grande expérience de tous les aspects de ce métier : achats, système d'information, service après-vente, conseil et vente. Il est épaulé par son entourage familial sur deux fonctions support essentielles : la gestion financière et la communication numérique. Serge Claverie partage son projet avec toute son équipe et donne à tous ses collaborateurs l'envie de participer à la réussite de Loisicycle.

Dès 2018, Serge Claverie décide de rejoindre le réseau de franchise Cyclable pour donner à son magasin une plus large notoriété et favoriser sa performance globale. Cyclable est le premier réseau commercial spécialisé pour le vélo en ville et il est plus particulièrement expert du vélo à assistance électrique. Les avantages du réseau Cyclable pour les franchisés sont : l'analyse du marché, un accompagnement technique, un soutien en matière d'animation commerciale et un site Web de référence « cyclable.com ». Le réseau Cyclable permet au magasin de Serge Claverie, Loisicycle, de proposer une gamme plus diversifiée de vélos à assistance électrique et de bénéficier d'une véritable synergie de conseils et d'accompagnement de chaque projet vélo des clients.

Le marché du vélo à assistance électrique est en plein essor et Serge Claverie s'interroge :

Comment assurer l'insertion pérenne de Loisicycle sur un marché en forte croissance ?

Afin d'analyser cette situation, il vous est demandé d'étudier les dossiers suivants :

Dossier 1 : le modèle économique de Loisicycle

Dossier 2 : les déterminants de la performance sociale de Loisicycle

Dossier 3 : le numérique au service de la relation client

[1] Triathlète : sportif spécialisé en natation, en course à pied et course cycliste.

Dossier 1 – Le modèle économique de Loisicycle

Documents à exploiter

Document 1 : le marché du cycle poursuit sa dynamique

Document 2 : les aides à l'achat d'un vélo à assistance électrique en Ile-de-France

Document 3 : le développement des pistes cyclables à Paris et en Ile-de-France

Document 4 : le premier magasin Loisicycle dédié aux vélos à assistance électrique ouvre à Maisons-Alfort

Document 5 : entretien avec Serge Claverie

Document 6 : suite de l'entretien avec Serge Claverie

Document 10 : témoignages de clients de Loisicycle collectés sur le portail Cyclable

Document 13 : fonctionnalité « Click & Test » sur le site *Web* de Loisicycle

Dans la région parisienne, comme partout en France, de nombreux consommateurs se tournent de plus en plus vers les vélos à assistance électrique. L'État et les collectivités locales incitent les consommateurs, par des aides financières, à acheter des vélos à assistance électrique afin de changer leur mode de déplacement.

En avril 2015, à Maisons-Alfort, Serge Claverie crée Loisicycle, la plus grande surface de vente de vélos à assistance électrique du Grand Paris. Ce magasin cherche à répondre au mieux aux attentes des clients en matière de cycles.

Questions obligatoires	
1.1	Détecter les tendances du marché du vélo à assistance électrique en vous appuyant notamment sur les taux d'évolution des ventes en volume de vélos à assistance électrique.
1.2	Repérer les facteurs clés de succès du marché du vélo à assistance électrique.
1.3	Identifier les compétences distinctives de Loisicycle pour entrer sur le marché du vélo à assistance électrique.
1.4	Analyser le modèle économique de Loisicycle en présentant l'offre de l'entreprise, les activités principales pour produire et les activités principales pour distribuer cette offre.

Dossier 2 – Les déterminants de la performance sociale de Loisicycle

Documents à exploiter

Document 6 : suite de l'entretien avec Serge Claverie

Document 7 : les ressources humaines chez Loisicycle au 10 juillet 2020

Document 8 : extrait du compte de résultat de Loisicycle (en euros) et répartition de la valeur ajoutée

Document 9 : temps de travail et avantages dédiés aux salariés de Loisicycle

Serge Claverie souhaite que tous ses collaborateurs contribuent à la réussite de son magasin. Ensemble, ils mettent en œuvre les changements qui permettront à Loisicycle de continuer à créer de la valeur.

Questions au choix. Répondre au choix à l'une des questions suivantes.	
2.1a	Définir le style de direction que Serge Claverie exerce dans son entreprise.
2.1b	Présenter le mode de coordination mis en place entre les collaborateurs de Loisicycle.
Questions obligatoires	
2.2	Calculer le montant de la valeur ajoutée de Loisicycle en 2019. Commenter l'évolution de la répartition de la valeur ajoutée entre les principaux bénéficiaires.
2.3	Distinguer les facteurs de motivation des salariés chez Loisicycle.

Dossier 3 – Le numérique au service de la relation client

Documents à exploiter

Document 10 : témoignages de clients de Loisicycle collectés sur le portail Cyclable

Document 11 : extrait du tableau de bord des années 2018 et 2019 (en euros)

Document 12 : page d'accueil du site *Web* de Loisicycle

Document 13 : fonctionnalité « Click & Test » sur le site *Web* de Loisicycle

Grâce à son adhésion à la franchise Cyclable, Loisicycle bénéficie d'une assistance en matière de communication (site *Web*, « Click and Test ») qui lui permet d'avoir une plus large notoriété tout en gardant la liberté d'adapter son offre à sa clientèle locale. Loisicycle opte pour une communication commerciale tournée vers les clients à travers des supports numériques.

Questions obligatoires	
3.1	Analyser la valeur perçue par les clients en termes de satisfaction et de qualité de service.
3.2	Apprécier l'évolution de la performance commerciale réalisée entre 2018 et 2019.
3.3	Expliquer comment le service « Click and Test » améliore la connaissance client de Loisicycle.
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.

Document 1

Le marché du cycle poursuit sa dynamique

Avec un chiffre d'affaires de 2,33 milliards d'euros, le marché du cycle progresse de 10,1 % en valeur en 2019 par rapport à 2018. Une augmentation qui s'explique notamment par :

• Une mutation du marché qui se poursuit au profit du vélo à assistance électrique (VAE)

Avec 388 100 engins vendus (+ 12,1 %) et un prix moyen en augmentation de 10 % (1 749 €), le vélo à assistance électrique représente désormais 45,2 % du marché en valeur et s'impose comme un segment pivot du secteur. Si les vélos à assistance électrique sont toujours largement plébiscités pour les déplacements quotidiens des Français (74,7 %), les vélos à assistance électrique à usage sportif sont en plein essor (+ 36,6 % de progression en volume par rapport à 2018).

VENTES DE VÉLOS À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE EN FRANCE DE 2015 A 2020	
Années	Ventes en volume
2015	102 083
2016	134 000
2017	254 870
2018	338 000
2019	388 100
2020	514 000

• La montée en gamme des vélos achetés par les Français

On observe une demande croissante de vélos de qualité (plus confortables pour une pratique inscrite dans la durée), à un prix plus élevé. On constate également une forte demande des Français en matière de service de maintenance, témoignant de cette exigence de qualité. Ces services ont représenté 56,4 millions d'euros en 2019.

Source : Lesechos.fr 8 avril 2021

Document 2

Les aides à l'achat d'un vélo à assistance électrique en Ile-de-France

Depuis décembre 2019, une prime à l'achat de 500 € pour les vélos et 600 € pour les vélos cargos[2], a fait son apparition pour toute l'Ile-de-France.

Cette aide est cumulable, avec les aides locales déjà existantes, mais dans la limite du plafond régional de 500 euros. Pour Paris par exemple, qui propose 400 euros d'aide, il est possible de bénéficier de 100 euros maximum de la région en plus des 400 euros de l'aide parisienne.

Source : IledeFrance-mobilites.fr – avril 2021

[2] Vélo cargo : vélo à deux ou trois roues destinés à transporter des charges plus importantes.

Document 3

Le développement des pistes cyclables à Paris et en Ile-de-France

En Ile-de-France, début 2019, on comptait 5 835 km d'aménagements cyclables.
Avec deux fois plus de trajets à vélo qu'à moto ou à scooter en Ile-de-France, et une hausse de 54 % en un an à Paris, la bicyclette s'impose un peu plus encore dans la capitale.

Source : https://www.institutparisregion.fr/mobilite-et-transports/ - octobre 2019

Document 4

Le premier magasin Loisicycle dédié aux vélos à assistance électrique ouvre à Maisons-Alfort

« Les chiffres de l'Observatoire du Cycle viennent de tomber : 102 000 vélos à assistance électrique ont été vendus en 2015, assure Serge Claverie au milieu de ses 220 m² de boutique. C'est un marché en progression de 30 % par an depuis 10 ans ». L'homme croit au changement des habitudes des urbains et de leur mode de déplacement. « D'ici à 2020, le Val-de-Marne va passer de 230 à 500 km de pistes cyclables et Paris de 700 à 1 400 », affirme-t-il.

Dans sa boutique, une centaine de vélos sont exposés portant le logo de marques européennes réputées pour leur qualité. Au fond de l'espace de vente, un atelier est ouvert, pour prendre en charge l'entretien et la réparation de tous les vélos vendus. Le plus étonnant, c'est que l'on y trouve, aux côtés des vélos urbains, des VTT, des speed-bike (qui entrent dans la catégorie cyclomoteur avec leurs 45 km/h) et des vélos pliables à assistance électrique.

Quant aux prix, ils s'échelonnent de 1 200 à 6 500 €. « Pour ôter le frein à l'achat d'un vélo relativement coûteux, je pratique le paiement en trois fois », ajoute Serge Claverie qui précise aussi que « certains ont des pneus anti-crevaison, que la garantie est assurée deux ans au minimum et que la batterie peut durer jusqu'à 40 000 km… » De quoi faire le tour du monde.

Source : https://www.leparisien.fr/val-de-marne-94/maisons-alfort-94700 ,Le 11 avril 2015

Document 5

Entretien avec Serge Claverie

Pourquoi avez-vous choisi d'ouvrir un magasin consacré au vélo à assistance électrique ?

Serge Claverie : Au niveau national, les prévisions montraient que les ventes allaient augmenter, le choix de ce marché était pertinent. Le vélo à assistance électrique est un produit dont je connais bien les caractéristiques ainsi que les compétences techniques et commerciales à maîtriser. De plus, j'ai déjà travaillé avec les producteurs et les fournisseurs de vélo à assistance électrique et j'entretiens avec eux depuis 2012 des bonnes relations commerciales et logistiques.

Pourquoi avoir localisé votre magasin à Maisons-Alfort ?

Serge Claverie : J'ai choisi d'implanter mon magasin en avril 2015 à Maisons-Alfort après une analyse du marché local. Il n'y avait pas dans le département de distributeur spécialisé dans le vélo à assistance électrique. La proximité géographique du point de vente perd de son importance au profit de la qualité de l'offre. L'essentiel des vélos est vendu en périphérie urbaine, par la grande distribution et des détaillants spécialisés disposant de surfaces importantes, loin devant les boutiques de centre-ville.

Source : Extrait de l'entretien avec Serge Claverie du 11 juin 2020

Document 6

Suite de l'entretien avec Serge Claverie

Indépendamment de votre expérience du marché et des produits, vous avez investi seul et attendu plus d'une année pour embaucher, n'était-ce pas difficile ?

Serge Claverie : J'ai l'endurance d'un triathlète ! Après une vie de travail j'avais suffisamment d'économies pour me lancer et apporter l'argent pour financer le besoin en fonds de roulement. Je voulais que Loisicycle m'appartienne exclusivement et en réussir seul le démarrage, avec les conseils de mon épouse qui est experte-comptable. Il n'était pas question d'embaucher tant que je n'étais pas sûr de pouvoir financer un salaire sur une durée rassurante pour un collaborateur. J'ai choisi de me payer peu et de laisser tout l'argent dans l'entreprise de manière à financer la croissance de manière autonome. Dans le monde du vélo à assistance électrique j'ai rencontré des jeunes de valeur. J'apprécie de travailler avec eux, de leur donner la parole et de les associer aux décisions du quotidien.

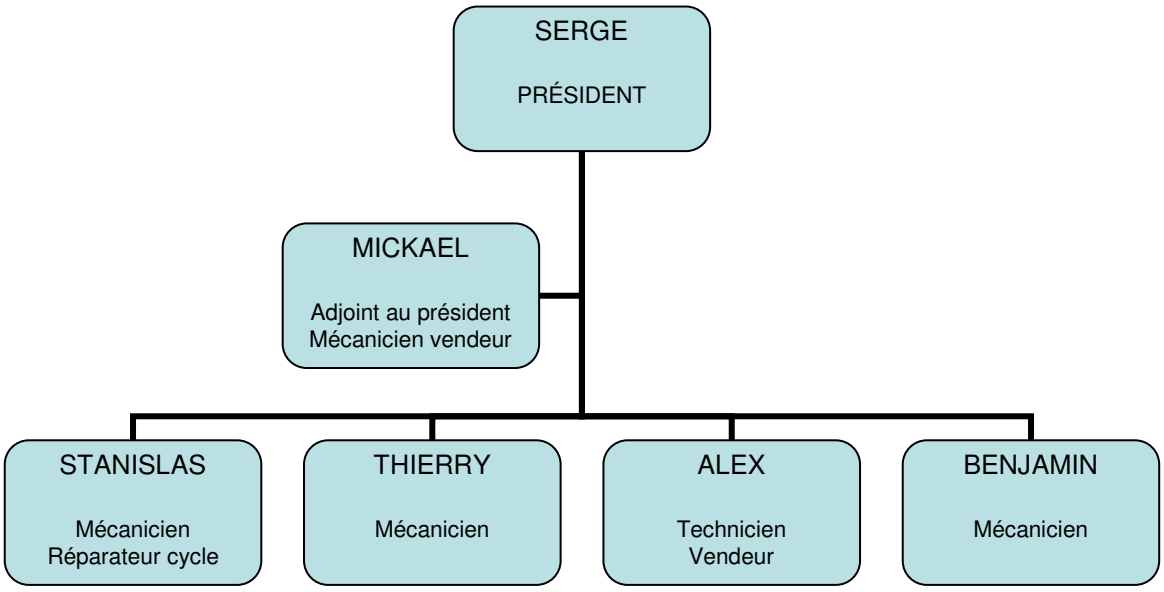
Vous semblez avoir beaucoup de compétences, quelle fonction opérationnelle ne maitrisez-vous pas ?

Serge Claverie : J'ai demandé conseils à ma fille qui étudiait la communication numérique. Elle m'a convaincu que les possibilités offertes par les technologies numériques modifient la manière dont Loisicycle se doit d'appréhender la communication. En combinant la communication sur différents médias numériques, Loisicycle devait marquer sa présence et son identité tout en veillant à sa réputation. Elle m'a guidé dans les démarches à entreprendre pour être visible sur Internet.

Source : Extrait de l'entretien avec Serge Claverie du 11 juin 2020

Document 7

Les ressources humaines chez Loisicycle au 10 juillet 2020



Organisation du travail dans le magasin

Du mardi au vendredi :
Vente : accueil et conseils aux clients, gestions des essais de vélos, vente, prise de commande, facturation par Serge, Mickael et Alex.
Atelier : entretien, réparation et préparation des vélos vendus, gestion du stock et commandes de pièces détachées par Stanislas qui soutient Benjamin (mécanicien débutant).

Le samedi :
l'ensemble de l'équipe se rend disponible pour la vente et le conseil à la clientèle.

Des échanges de l'ensemble de l'équipe ont lieu chaque semaine, pendant lesquels la créativité de tous est encouragée pour anticiper les difficultés et généraliser les bonnes pratiques.

Gestion du magasin : Serge et Mickael

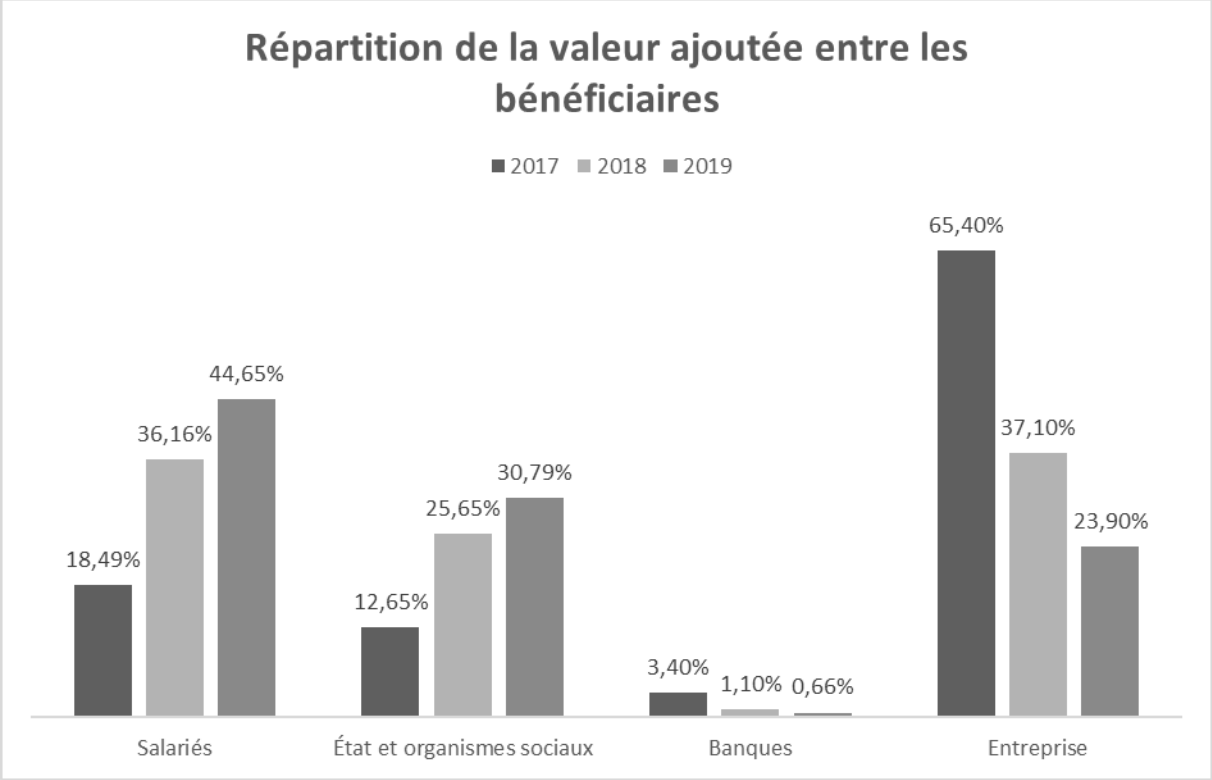
- Gestion des priorités et encadrement de l'équipe
- Gestion de la gamme des produits et commandes
- Enregistrement des bons de réception des livraisons
- Gestion du service client
- Statistiques de ventes
- Échange sur les projets de développement
- Gestion des tâches administratives

Source interne

Document 8

Extrait du compte de résultat de Loisicycle (en euros)
et répartition de la valeur ajoutée

	2019
Chiffre d'affaires	946 647
- Achats de marchandises (dont variation de stocks)	671 358
- Charges externes	94 682
- État et organismes sociaux	55 609
- Salaires bruts	80 639



Source : données recueillies auprès de l'entreprise et adaptées pour les besoins du sujet

Document 9

Temps de travail et avantages dédiés aux salariés de Loisicycle

Organisation du temps de travail

Le magasin est ouvert de 10H00 à 13H30 et de 14H30 à 19H00 du mardi au samedi.
Le temps de travail de l'entreprise est de 39H00 : 35H + 4H supplémentaires majorée de 25 %.

Le temps de travail est annualisé pour répondre à la saisonnalité de l'activité :

- Période basse du 1er novembre au 28 février (journées de 7h) ;

- Période haute du 1er mars au 31 Octobre (journées de 8h ou 8h15).

Avantages dédiés au personnel salarié

- Tickets restaurants : valeur 10 €, prise en charge par l'entreprise à 50 % ;

- Mutuelle : prise en charge en quasi-totalité par l'entreprise, pour le salarié et ses ayants droits, reste à charge pour le salarié de 15 € par mois ;

- Épargne salariale : abondement[3] au triple pour un versement plafonné à 500 € (abondement maximum annuel 1 500 €) pour les salariés non cadres ;

- Primes : en décembre 2019 : prime liée aux bons résultats de l'entreprise.

[3] Abondement : aide financière de la part de l'entreprise à ses salariés sur les sommes épargnées.

Document 10

Témoignages de clients du magasin Loisicycle collectés sur le portail Cyclable



Avis client 5/5
« Remarquablement efficace. Ce sont des grands professionnels. Je viens de faire réviser mon VAE et il est super bien réglé. Je remercie l'équipe technique et commerciale, et je recommande vivement ce magasin. »
Le 20/10/2021 par Luc V.

Avis client 5/5
« Draisienne commandée sur le site et livrée rapidement au magasin Cyclable de Maisons-Alfort, super accueil, très professionnel, montage et réglage, vérification des serrages (roues, frein, guidon ...). »
Le 25/08/2020 par Christine GM.

Avis client 5/5
« Site bien fait, permettant les comparaisons. Prix clairs. Livraison rapide. Un service après-vente très compétent. Exemple : j'avais besoin d'un câble supplémentaire pour recharger une des deux lampes commandées. On m'en a renvoyé un. Un geste commercial apprécié et aussi quelqu'un qui comprend et répond rapidement par mail. »
Le 21/08/2020 par Arnaud D.

Avis client 2/5
« En magasin, personnel très sympa. Par contre cela fait plus de 6 mois que j'attends l'appel sur l'essai promis sur le vélo que je convoitais. Après les avoir relancés 2 fois, je n'ai pas insisté. Je vais donc aller voir ailleurs. »
Le 19/10/2020 par Christelle D.

Source : https://www.avis-verifies.com/avis-clients/cyclable.com

Document 11

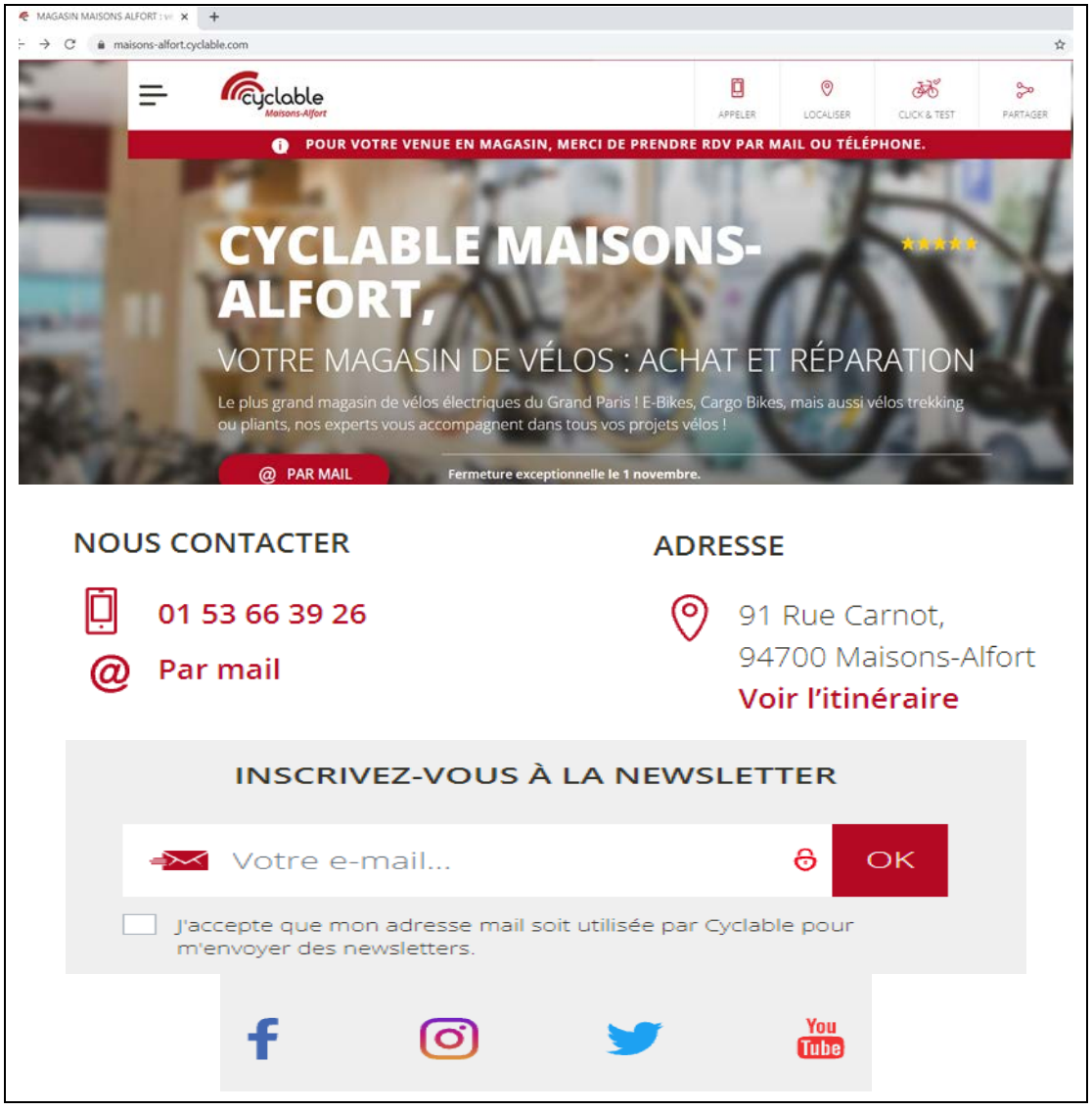
Extrait du tableau de bord des années 2018 et 2019 (en euros)

Indicateurs	2018	2019
Total chiffre d'affaires dont :	805 560 €	946 647 €
Ventes de vélos	796 420 €	937 181 €
Réparations de vélos	9 140 €	9 466 €
Résultat d'exploitation	32 442 €	19 235 €
Effectif	4	6

Source interne

Document 12

Page d'accueil du site *Web* de Loisicycle

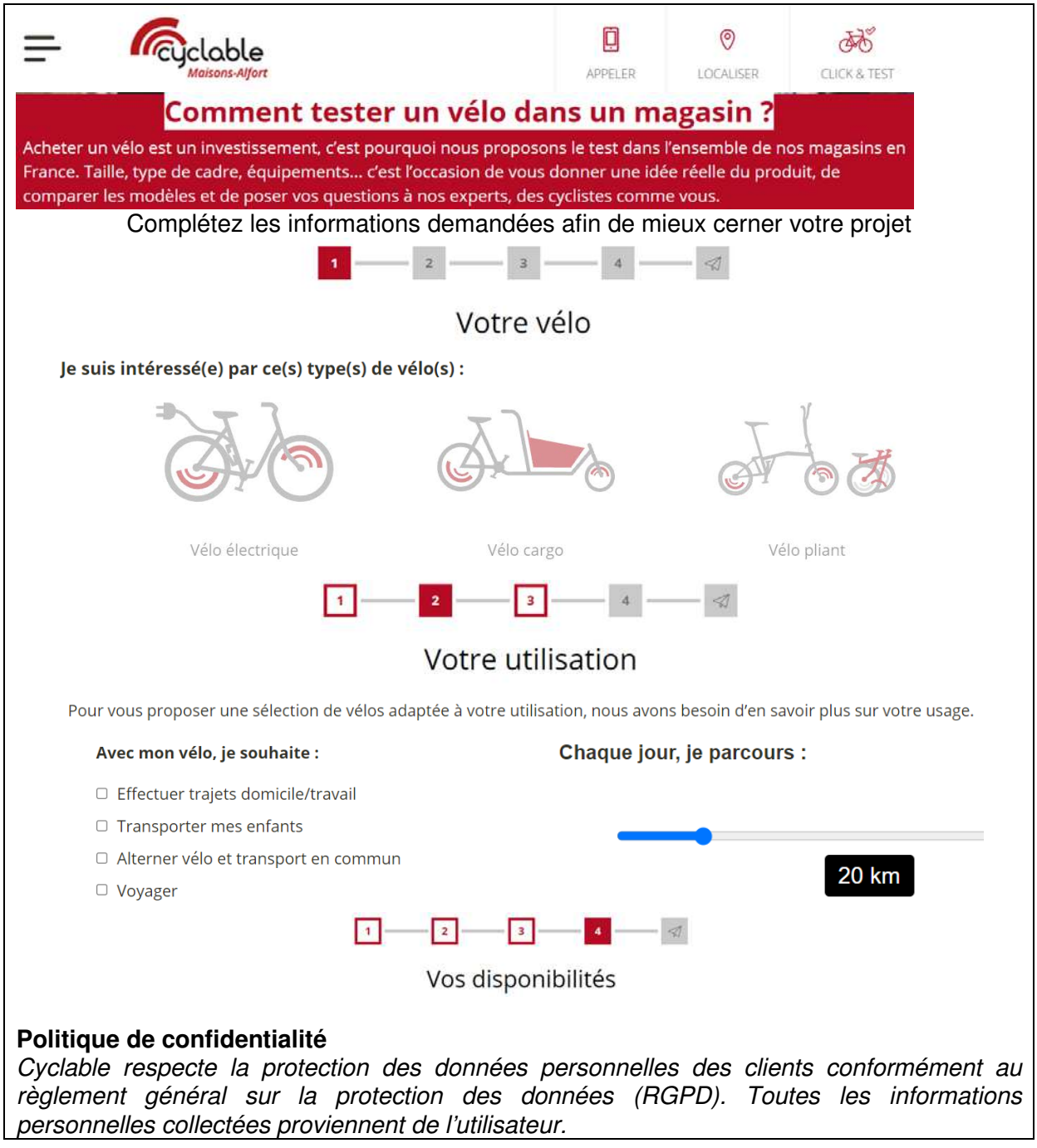


Source : https://maisons-alfort.cyclable.com/

Document 13

Fonctionnalité « Click & Test » disponible sur le site *Web* de Loisicycle

Le site Web de Loisicycle permet aux clients de s'inscrire pour essayer un vélo en magasin avant d'effectuer son achat. Cette possibilité est offerte par la fonctionnalité « Click & Test ».



Politique de confidentialité

Cyclable respecte la protection des données personnelles des clients conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD). Toutes les informations personnelles collectées proviennent de l'utilisateur.

Source : https://maisons-alfort.cyclable.com/

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.