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

Ressources Humaines et Communication

Session 2019 • Code sujet : **19RHCMLR1** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **6**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Cadre juridique du travail et valeurs (4 questions) **Page 3**

2. Recrutement et intégration (4 questions) **Page 5**

3. Communication et coopération (4 questions) **Page 7**

4. Valeurs de l'entreprise et performance globale (1 question) **Page 9**

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

Sujet officiel (PDF) : https://coursbacstmg.fr/assets/annales/bac-stmg/Ressources humaines et communication/2019/Bac STMG - Ressources humaines et communication - Session 2019 - 1-Sujet.pdf

1. Cadre juridique du travail et valeurs

La Biscuiterie de Jehanne envisage de confier certaines activités à l'ESAT de Pontivy, dans le cadre de sa politique de responsabilité sociale. Le dossier porte sur l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés, les activités pouvant être confiées à l'ESAT et les moyens de favoriser la collaboration.

Question 1.1. À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 à 4, apprécier le respect, par la Biscuiterie de Jehanne, de son obligation légale en matière d'emploi de travailleurs handicapés.

Le taux légal de 6 % appliqué aux 200 salariés correspond à **12 travailleurs handicapés**. Avec 7 personnes employées directement, la biscuiterie atteint 3,5 % et reste à 5 personnes du seuil par l'emploi direct. Le versement de 19 520 € à l'AGEFIPH constitue une contribution au titre de l'obligation. Le recours à l'ESAT peut également réduire partiellement cette contribution, selon les heures réalisées et attestées. La biscuiterie n'atteint donc pas le quota par l'emploi direct, mais s'acquitte de son obligation par les voies prévues, notamment la contribution.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Emploi direct : 7 personnes sur 12 requises, soit 3,5 %. L'entreprise contribue à l'AGEFIPH et le partenariat avec l'ESAT pourra réduire partiellement cette contribution.

Question 1.2. À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 à 4, recenser les activités que l'entreprise pourrait confier aux salariés handicapés de l'ESAT de Pontivy.

Étape ou besoin	Activités confiables à l'ESAT
Mise en sachet et en boîte	Conditionnement en boîte ou en étui, découpe, mise en forme et mise en sachet
Emballage	Emballage sous film plastique, en colis ou en boîte cadeau
Préparation des commandes	Constitution de lots et préparation de commandes simples
Contrôle qualité	Contrôle des commandes, si cette prestation est convenue

Ces missions manuelles correspondent aux activités proposées par les ateliers de l'ESAT et à plusieurs étapes du processus de la biscuiterie. En période de forte activité, des salariés de l'ESAT peuvent aussi intervenir directement dans l'entreprise, seuls ou encadrés par un moniteur d'atelier. La convention précise les modalités de cette mise à disposition.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Conditionnement, emballage, constitution de lots, préparation de commandes simples et contrôle qualité convenu.

Question 1.3. À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 à 4, montrer la cohérence entre le projet de collaboration avec l'ESAT et les valeurs de l'entreprise.

Le partenariat traduit concrètement la responsabilité sociale de la biscuiterie. En confiant des missions à l'ESAT, elle favorise l'insertion professionnelle de personnes handicapées, en cohérence avec ses valeurs de **solidarité**, d'**égalité des chances**, de **non-discrimination** et de **respect**. Les activités proposées valorisent leurs compétences et la mise à disposition permet une collaboration au sein de l'entreprise, avec l'accompagnement de l'ESAT. La démarche soutient aussi l'emploi local à Pontivy et répond aux besoins de production en période de forte activité.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le partenariat concrétise les valeurs de solidarité, d'égalité des chances, de non-discrimination et de respect, tout en favorisant l'insertion et l'emploi local.

Question 1.4. À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 à 4, énoncer les moyens que la biscuiterie peut mettre en place auprès de son personnel pour favoriser la collaboration avec les salariés de l'ESAT.

Pour faciliter la coopération et prévenir les difficultés, la biscuiterie peut agir auprès de son personnel :

- Informer l'équipe sur le rôle de l'ESAT, les missions confiées et les modalités de mise à disposition.
- Sensibiliser les salariés au handicap afin de prévenir les préjugés et les comportements discriminatoires.
- Désigner un référent pour organiser l'accueil, transmettre les consignes et faciliter les échanges au quotidien.
- Adapter les postes et les consignes avec l'appui du moniteur d'atelier, en tenant compte des besoins et de la sécurité.
- Organiser un suivi régulier avec l'ESAT et les salariés pour ajuster la collaboration.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Informer et sensibiliser l'équipe, désigner un référent, organiser l'accueil et les échanges, adapter les postes et suivre la collaboration avec l'ESAT.

2. Recrutement et intégration

L'ouverture d'une boutique à Paris nécessite le recrutement d'une équipe comprenant un ou une responsable de magasin. Le dossier porte sur le profil recherché, le choix du recrutement et l'intégration destinée à fidéliser la personne recrutée.

Question 2.1. À l'aide de vos connaissances et des annexes 5 à 7, identifier les compétences managériales et les qualifications nécessaires pour le poste de responsable de magasin.

Le ou la responsable doit organiser le magasin, définir une stratégie commerciale, recruter, animer et accompagner l'équipe, et conduire les entretiens annuels. Il ou elle doit aussi maîtriser la gestion commerciale et administrative, les stocks, les techniques de vente et la relation client. La familiarité avec les réseaux sociaux est recherchée pour promouvoir les événements, répondre aux clients et assurer une veille sur le secteur. Le poste est accessible avec un diplôme de niveau baccalauréat à Bac+2 en commerce-vente, ou une expérience professionnelle dans le commerce. L'adhésion aux valeurs de l'entreprise est également attendue.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Compétences en gestion du magasin, stratégie commerciale et management d'équipe ; diplôme commercial de niveau bac à Bac+2 ou expérience dans le commerce ; maîtrise souhaitée des réseaux sociaux et adhésion aux valeurs de l'entreprise.

Question 2.2. À l'aide de vos connaissances et des annexes 5 à 7, justifier la modalité de recrutement choisie par Marianne LOËNNEC et repérer les moyens existants pour susciter des candidatures.

La mobilité interne est cohérente avec la responsabilité sociale de l'entreprise : elle valorise les salariés et peut renforcer leur motivation et leur fidélité. Elle réduit aussi les coûts et l'incertitude du recrutement, alors qu'un recrutement externe est estimé à 7 000 euros.

- Les offres sont diffusées sur l'intranet.
- Les entretiens annuels permettent de repérer les souhaits d'évolution.
- La sélection doit être transparente et objective ; une formation peut être nécessaire après la nomination.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Choisir la mobilité interne pour valoriser et fidéliser les salariés, réduire les coûts et limiter l'incertitude. Diffuser l'offre sur l'intranet et repérer les souhaits de mobilité lors des entretiens annuels.

Question 2.3. À l'aide de vos connaissances et des annexes 5 à 7, proposer des actions d'intégration adaptées au recrutement du responsable de magasin.

1. Avant l'arrivée, préparer le poste et transmettre les informations pratiques.
2. Présenter l'entreprise, ses valeurs, ses produits, ses règles et les personnes avec lesquelles le responsable travaillera.
3. Former aux besoins du poste, notamment aux outils de gestion et à l'utilisation professionnelle des réseaux sociaux.

4. Désigner un référent et planifier des échanges réguliers avec la hiérarchie pour suivre la prise de fonction et ajuster l'accompagnement.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Préparer l'arrivée, présenter l'entreprise et l'équipe, former aux besoins du poste, désigner un référent et suivre régulièrement la prise de fonction.

Question 2.4. À l'aide de vos connaissances et des annexes 5 à 7, identifier les objectifs de la Biscuiterie de Jehanne à travers la mise en œuvre de ce parcours d'intégration.

Le parcours d'intégration doit permettre au responsable de comprendre rapidement son poste et de devenir opérationnel dans le nouveau magasin. Il facilite la connaissance des valeurs et des pratiques de l'entreprise, ainsi que la création de liens avec l'équipe. L'accompagnement aide à repérer les besoins de formation, à renforcer la motivation et à fidéliser la personne recrutée. Pour la Biscuiterie, il s'agit aussi de limiter les départs prématurés et de soutenir le bon fonctionnement du magasin et ses résultats commerciaux.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Rendre le responsable opérationnel, faciliter son adhésion aux pratiques de l'entreprise, renforcer sa motivation et sa fidélité, et prévenir un départ prématuré.

3. Communication et coopération

À l'occasion de l'ouverture d'un magasin à Paris, la Biscuiterie veut améliorer la circulation de l'information et la gestion de ses boutiques. Une enquête a relevé les besoins des responsables et l'entreprise prévoit un PGI ainsi qu'un groupe de projet pour encadrer son utilisation.

Question 3.1. À l'aide de vos connaissances et des annexes 8 à 10, montrer la pertinence de constituer un groupe de projet.

Le groupe de projet réunit les responsables de boutique, directement concernés par les difficultés relevées : transmission du chiffre d'affaires, coordination des animations, ruptures de stock et partage d'informations. Leur participation permet de confronter les besoins du terrain aux objectifs de la direction et de définir des règles d'utilisation du PGI adaptées aux pratiques réelles.

Le travail collectif facilite l'appropriation de l'outil, favorise l'adhésion au changement et limite les résistances. Il permet aussi de répartir les tâches, de fixer des priorités et de préparer un déploiement cohérent dans l'ensemble des magasins.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le groupe adapte le PGI aux besoins réels et favorise son adoption par les boutiques.

Question 3.2. À l'aide de vos connaissances et des annexes 8 à 10, justifier l'intérêt d'octroyer des droits différents aux utilisateurs du PGI.

Des droits différenciés protègent les données et limitent les erreurs ou les modifications non autorisées. Chaque utilisateur accède seulement aux fonctions nécessaires à son activité, selon le principe du moindre privilège.

- Le vendeur peut consulter les fiches produits et les remises exceptionnelles, mais ne peut pas les modifier, les créer ni les supprimer. Il peut créer des factures et modifier ou créer des fiches clients.
- Le responsable peut lire, modifier, créer ou supprimer les objets présentés dans le tableau, car il pilote le magasin.

Cette répartition sécurise les informations, responsabilise les utilisateurs et réserve les opérations sensibles aux personnes habilitées.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Des accès adaptés aux fonctions protègent les données et réservent les opérations sensibles aux responsables habilités.

Question 3.3. À l'aide de vos connaissances et des annexes 8 à 10, apprécier l'adéquation entre les fonctionnalités du PGI choisi par Marianne LOËNNEC et les besoins identifiés grâce à l'enquête.

Le PGI répond à une grande partie des besoins exprimés par les responsables.

Besoin relevé	Fonctionnalité adaptée
Transmettre et suivre l'activité	Remontée automatique du chiffre d'affaires, indicateurs d'activité des magasins
Limiter les ruptures de stock	Stocks en temps réel, entrées et sorties, commandes automatisées
Coordonner les animations	Suivi des animations, calendrier partagé des événements
Informer sur les produits	Fiches produits
Partager les pratiques et les avis clients	Réponse partielle : aucune fonction explicite de partage des pratiques ou de gestion des avis

Les modules échangent des informations, ce qui centralise le suivi et actualise les stocks. Toutefois, les fiches produits ne garantissent pas que leur composition soit détaillée. Le PGI ne prévoit pas non plus d'espace explicite pour partager les pratiques ou traiter les avis clients : ces besoins restent à compléter.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le PGI répond aux besoins de gestion et de coordination, mais le partage de pratiques, la gestion des avis et les informations détaillées sur les produits restent à compléter.

Question 3.4. À l'aide de vos connaissances et des annexes 8 à 10, proposer d'autres outils permettant de répondre aux besoins de communication mis en évidence par l'enquête.

Des outils complémentaires peuvent répondre aux besoins de communication que le PGI couvre moins directement :

1. Un intranet ou un espace documentaire partagé pour centraliser les compositions, caractéristiques et actualités des produits.
2. Un forum interne ou un réseau social d'entreprise pour échanger les pratiques de décoration, d'agencement et de gestion des avis clients.
3. Une messagerie instantanée et la visioconférence pour coordonner rapidement les boutiques et préparer les animations commerciales.
4. Une lettre d'information interne pour annoncer les événements commerciaux et diffuser les informations importantes.

Ces outils facilitent la circulation de l'information entre magasins. Leur efficacité suppose des règles d'accès, des responsables de mise à jour et une diffusion régulière des contenus.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Compléter le PGI par un espace documentaire partagé, un forum interne, une messagerie collaborative et une lettre d'information.

4. Valeurs de l’entreprise et performance globale

Cette partie invite à réfléchir aux liens entre le respect des valeurs d’une entreprise et sa recherche de performance globale. Le candidat doit rédiger une réponse d’une ou deux pages maximum, en s’appuyant sur ses connaissances et sur des exemples d’organisations, dont la Biscuiterie de Jehanne.

Question. En une ou deux pages maximum, à partir de vos connaissances et en vous inspirant d’exemples d’organisations parmi lesquelles la Biscuiterie de Jehanne, répondre à la question suivante : « Une entreprise peut-elle concilier le respect de ses valeurs et la recherche de performance globale ? »

Une entreprise peut concilier ses valeurs et sa performance globale lorsque ses engagements guident réellement ses décisions. La performance globale associe les résultats économiques, sociaux et environnementaux : elle ne se limite donc pas au profit immédiat. Des pratiques responsables peuvent renforcer la motivation des salariés, la confiance des clients et la réputation de l’entreprise, et ainsi soutenir son développement.

La Biscuiterie de Jehanne l’illustre par ses achats auprès de producteurs locaux, qui soutiennent l’emploi du territoire, et par son projet de collaboration avec un ESAT, cohérent avec ses valeurs de solidarité et d’égalité des chances. Cependant, ces engagements peuvent entraîner des coûts et des contraintes. Leur conciliation avec la performance suppose donc une stratégie réaliste, des actions concrètes et l’évaluation de leurs effets à long terme.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Oui : des valeurs appliquées concrètement peuvent soutenir la performance économique, sociale et environnementale, à condition d’intégrer les coûts et les contraintes à la stratégie.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2019)

Bilan de l'épreuve : Épreuve écrite de spécialité Ressources Humaines et Communication du baccalauréat technologique STMG, session 2019, code 19RHCMLR1, durée de 4 heures, coefficient 6. À travers la Biscuiterie de Jehanne, elle évalue l'analyse juridique du travail, le recrutement et l'intégration, la communication et la coopération, puis l'argumentation sur les valeurs et la performance globale.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le sujet rappelle un taux légal d'emploi de travailleurs handicapés fixé à 6 % de l'effectif total.
- Le recours à un ESAT peut contribuer partiellement au respect de l'obligation d'emploi, selon les contrats et justificatifs prévus.
- La mobilité interne peut réduire les coûts et l'incertitude du recrutement, mais exige une procédure transparente et parfois une formation.
- Un PGI relie des modules par des interfaces standardisées et peut actualiser automatiquement les données associées.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour l'obligation d'emploi, distinguer l'emploi direct du recours à un ESAT et tenir compte des règles indiquées dans les annexes.
- Relier les activités proposées à l'ESAT aux prestations décrites et aux étapes du processus de production.
- Justifier chaque choix de recrutement ou d'outil par les informations des annexes et les objectifs de l'entreprise.
- Pour la synthèse, structurer l'argumentation et illustrer les liens entre valeurs et performance globale par des exemples.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment apprécier l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés dans ce sujet ?

Le sujet indique un taux légal de 6 % et un effectif de 200 personnes, soit 12 travailleurs handicapés pour atteindre ce taux. Comparez ce repère aux 7 personnes employées et tenez compte de la contribution partielle possible par contrat avec un ESAT.

Q : Comment choisir les activités susceptibles d'être confiées à l'ESAT ?

Mettez en regard les prestations proposées par l'ESAT et les étapes du processus de production. Le conditionnement, l'emballage, la réalisation de lots et la préparation de commandes simples sont mentionnés dans les documents.

Q : Comment répartir le temps entre les dossiers et la question de synthèse ?

L'épreuve dure quatre heures et les deux parties valent respectivement 90 et 30 points. Une répartition proportionnelle représente environ trois heures pour la première partie et une heure pour la seconde, en gardant quelques minutes pour relire.

Q : Quels critères respecter pour répondre à la question sur les valeurs et la performance ?

La réponse doit tenir en une ou deux pages maximum et s'appuyer sur les connaissances ainsi que sur des exemples d'organisations. Construisez un raisonnement structuré et montrez concrètement comment les valeurs peuvent soutenir ou contraindre la performance globale.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbacstmg.fr/assets/annales/bac-stmg/Ressources humaines et communication/2019/Bac STMG - Ressources humaines et communication - Session 2019 - 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.