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

Sciences et Technologies du Management et de la Gestion

Ressources Humaines et Communication

SESSION 2019

Jeudi 20 juin 2019

Épreuve de Spécialité
Partie écrite

Durée : 4 heures Coefficient : 6

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Ce dossier comporte 14 pages annexes comprises.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

PARTIE 1 - 90 points

BISCUITERIE DE JEHANNE

La Biscuiterie de Jehanne, créée en 1860, par Michel LOËNNEC est une PME familiale qui emploie 200 personnes. Son siège social se situe à Pontivy, dans le Morbihan. En 2018, les ventes de biscuits secs ont fortement progressé car l'entreprise a mis en œuvre de nombreuses innovations commerciales en termes de goût et de conditionnement. De plus, elle collabore avec des producteurs locaux pour l'achat de ses matières premières, dans une démarche qualité et éco-responsable. Elle contribue ainsi au développement de l'emploi local.

Sa politique de responsabilité sociale passe par l'affirmation d'une culture d'entreprise qui repose sur des valeurs de solidarité, d'égalité des chances, de non-discrimination et de respect. Marianne LOËNNEC, dirigeante de l'entreprise, envisage, à ce titre, une collaboration avec l'Établissement et service d'aide par le travail (ESAT) de Pontivy.

La Biscuiterie de Jehanne distribue ses produits dans 10 boutiques des départements de l'ouest de la France. Son succès commercial lui permet d'envisager une implantation sur un plus vaste territoire. Dans ce contexte, Marianne LOËNNEC cherche des talents pour prendre en charge la direction de nouveaux magasins. Elle s'interroge sur les critères de recrutement et les facteurs de motivation des futurs responsables de magasin.
Elle envisage également de déployer l'usage d'outils collaboratifs afin d'améliorer le management de l'entreprise et la communication. En effet, les difficultés pour centraliser les informations des différentes boutiques ne permettent pas de réaliser un suivi régulier de leur activité. La communication est insuffisante et inadaptée.

Les **dossiers** suivants sont à traiter.

1. Cadre juridique du travail et valeurs.
2. Recrutement et intégration.
3. Communication et coopération.

Annexes

Annexe 1 - L'obligation d'emploi de travailleurs handicapés.
Annexe 2 - Les aides de l'AGEFIPH[1].
Annexe 3 - Extrait de la documentation fournie par l'Établissement et service d'aide par le travail (ESAT).
Annexe 4 - Le processus de production de la Biscuiterie de Jehanne.
Annexe 5 - Extrait de la fiche ROME[2] : responsable de magasin de détail.
Annexe 6 - Échanges entre Marianne LOËNNEC et Gaëlle LE GOFF.
Annexe 7 - Extrait du journal d'entreprise : témoignage de Marianne LOËNNEC.
Annexe 8 - Résultats de l'enquête interne sur la circulation de l'information et la gestion des boutiques (novembre 2018).
Annexe 9 - Fonctionnalités du progiciel de gestion intégré (PGI) : extrait de la documentation.
Annexe 10 - Gestion des droits d'accès au progiciel de gestion intégré.

[1] Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées
[2] Répertoire opérationnel des métiers et emplois

DOSSIER 1 – CADRE JURIDIQUE DU TRAVAIL ET VALEURS (25 points)

Dans le contexte du développement de l'activité de la Biscuiterie de Jehanne, Marianne LOËNNEC, la dirigeante, envisage cette année de confier certaines activités à l'Établissement et service d'aide par le travail (ESAT) de Pontivy.
Cette démarche s'inscrit dans sa politique de responsabilité sociale.

Ce partenariat contribuera également à remplir l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés ; la biscuiterie emploie actuellement 7 personnes en situation de handicap. Pour répondre à son obligation légale, elle a réglé 19 520 euros à l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH) en 2018 (**annexes 1 et 2**).

La collaboration avec l'ESAT lui permettra d'offrir des missions à des personnes handicapées aptes à effectuer des activités manuelles pour le compte d'entreprises clientes. Ainsi, en période d'augmentation d'activité, la biscuiterie fera appel à ce centre pour la mise à disposition de personnel (**annexes 3 et 4**).

Travail à faire

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 1 à 4**,

1.1 Apprécier le respect, par la Biscuiterie de Jehanne, de son obligation légale en matière d'emploi de travailleurs handicapés.

1.2 Recenser les activités que l'entreprise pourrait confier aux salariés handicapés de l'ESAT de Pontivy.

1.3 Montrer la cohérence entre le projet de collaboration avec l'ESAT et les valeurs de l'entreprise.

1.4 Énoncer les moyens que peut mettre en place la biscuiterie auprès de son personnel pour favoriser la collaboration avec les salariés de l'ESAT.

DOSSIER 2 – RECRUTEMENT ET INTÉGRATION (35 points)

Pour accompagner son développement, la Biscuiterie de Jehanne a décidé d'ouvrir une boutique à Paris, ville qui offre des opportunités commerciales et permettra à l'entreprise d'accroître sa notoriété. Cette ouverture nécessite le recrutement d'une équipe complète constituée de vendeurs et vendeuses et d'un ou d'une responsable de magasin (**annexes 5 et 6**).

L'entreprise procède au recrutement de la ou du responsable de magasin conformément à sa politique de ressources humaines (**annexe 7**)**.** Gaëlle LE GOFF, responsable des ressources humaines, réfléchit aux conditions de l'intégration du responsable de magasin. En effet, elle souhaite fidéliser le nouveau recruté et éviter tout départ prématuré comme cela est arrivé à plusieurs reprises.

Travail à faire

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 5 à 7**,

2.1 Identifier les compétences managériales et les qualifications nécessaires pour le poste de responsable de magasin.

2.2 Justifier la modalité de recrutement choisie par Marianne LOËNNEC. Repérer les moyens existants pour susciter des candidatures.

2.3 Proposer des actions d'intégration adaptées au recrutement du responsable de magasin.

2.4 Identifier les objectifs de la Biscuiterie de Jehanne à travers la mise en œuvre de ce parcours d'intégration.

DOSSIER 3 – COMMUNICATION ET COOPÉRATION (30 points)

L'ouverture du nouveau magasin à Paris est l'occasion pour Marianne LOËNNEC de repenser le système d'information de son entreprise. Elle a bien conscience que les outils de communication et l'organisation actuels ne sont plus adaptés aux contraintes et aux exigences liées au développement de son entreprise. Une enquête, menée auprès des responsables de toutes les boutiques, lui a permis d'identifier plusieurs besoins (**annexe 8**).

Marianne LOËNNEC a choisi un progiciel de gestion intégré (PGI) (**annexe 9**). Elle souhaite impliquer les responsables de magasin dans l'utilisation du nouvel outil et constitue, avec eux, un groupe de projet « communication + ». Ce groupe est chargé, entre autres, de définir les règles d'utilisation du PGI et de déterminer les droits d'accès des différents utilisateurs de l'outil (**annexe 10**).

Travail à faire

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 8 à 10**,

3.1 Montrer la pertinence de constituer un groupe de projet.

3.2 Justifier l'intérêt d'octroyer des droits différents aux utilisateurs du PGI.

3.3 Apprécier l'adéquation entre les fonctionnalités du PGI choisi par Marianne LOËNNEC et les besoins identifiés grâce à l'enquête.

3.4 Proposer d'autres outils permettant de répondre aux besoins de communication mis en évidence par l'enquête.

PARTIE 2 - 30 points

La recherche de performance est un impératif pour les entreprises quels que soient leur taille et leur secteur d'activité. Le respect des valeurs est un facteur fondamental pour soutenir et accompagner le développement de l'entreprise. Il est aussi un élément essentiel de l'adhésion des parties prenantes au projet de l'entreprise.

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, répondez à la question suivante :

Une entreprise peut-elle concilier le respect de ses valeurs et la recherche de performance globale ?

Annexe 1

L'obligation d'emploi de travailleurs handicapés

Article L. 5212-2 du Code du travail

Tout employeur emploie, dans la proportion de 6 % de l'effectif total de ses salariés, à temps plein ou à temps partiel, des travailleurs handicapés, mutilés de guerre et assimilés, mentionnés à l'article L. 5212-13.

Article L. 5212-6 du Code du travail

L'employeur peut s'acquitter partiellement de l'obligation d'emploi en passant des contrats de fourniture, de sous-traitance ou de prestations de services avec :
1° soit des entreprises adaptées ;
2° soit des centres de distribution de travail à domicile ;
3° soit des établissements ou services d'aide par le travail ;
4° soit des travailleurs indépendants handicapés reconnus bénéficiaires de l'obligation d'emploi au sens de l'article L. 5212-13. Est présumée travailleur indépendant au sens du présent article toute personne remplissant les conditions mentionnées au paragraphe I. de l'article L. 8221-6 ou à l'article L. 8221-6-1.

[…]

Annexe 2

Les aides de l'AGEFIPH

L'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH) gère le fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (FIPH).

Ce fonds est alimenté par les contributions versées par les entreprises de 20 salariés et plus n'atteignant pas le taux d'emploi légal de 6 % des travailleurs handicapés. Il permet de financer des aides, des prestations et des services mis en œuvre au quotidien sur le terrain que ce soit pour accompagner les personnes handicapées ou les entreprises.
[…]

travail-emploi.gouv.fr

Annexe 3

Extrait de la documentation fournie par l'Établissement et service d'aide par le travail (ESAT)

Un ESAT est un établissement dans lequel travaillent des personnes en situation de handicap, à temps plein ou à temps partiel. Elles sont suivies dans leurs activités professionnelles par des moniteurs et par une équipe médico-sociale.

Les ateliers de l'établissement

Menuiserie : tous nos produits (palettes, caisses) sont fabriqués sur mesure en Bretagne, dans le Morbihan.

Conditionnement : nos ateliers peuvent répondre à toutes vos demandes pour le conditionnement de vos produits : conditionnement en boîte ou étui, découpe et mise en forme, mise en sachet, etc.

Emballage : dans nos ateliers, nous pouvons emballer vos produits sous film plastique, colis ou boîte cadeau.

Nous pouvons aussi réaliser des lots ou préparer des commandes simples avec ou sans prestation de contrôle qualité.

La mise à disposition en entreprise

La mise à disposition de personnel : individuelle ou collective

Seuls ou encadrés par un moniteur d'atelier, des ouvriers sont mis à votre disposition pour tous travaux au sein de votre entreprise.

Les modalités pratiques

- Une convention de partenariat est passée entre votre entreprise, le personnel mis à disposition et l'ESAT.

- Une facturation vous est envoyée en fin de mois selon les modalités convenues, sur la base du nombre d'heures réalisées uniquement. Aucune charge ne vient en supplément. Le personnel reste affilié à notre structure.

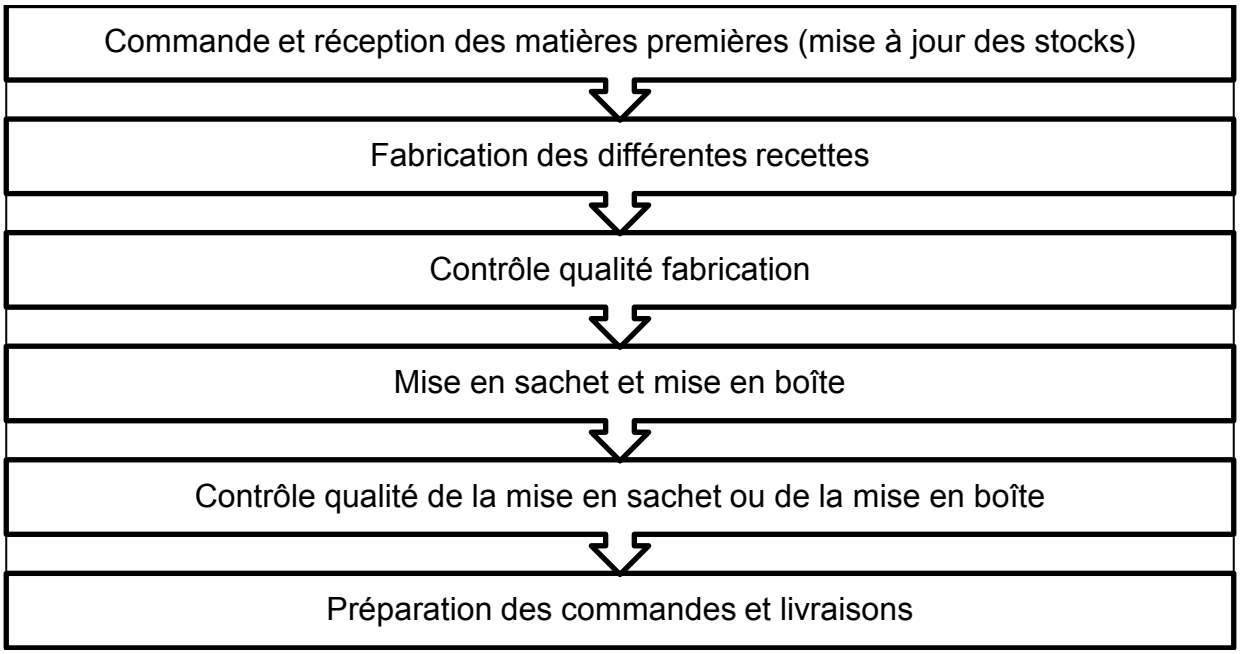
- Nous assurons un suivi durant la période de mise à disposition et restons disponibles pour adapter le poste, accompagner vos salariés et le personnel détaché.

- En fin d'année, l'ESAT atteste du nombre d'heures utilisées.

- Vous joignez cette attestation à votre déclaration AGEFIPH et son montant est pris en compte pour le calcul de votre obligation d'emploi.

Annexe 4

Le processus de production de la Biscuiterie de Jehanne



Annexe 5

Extrait de la fiche ROME[3] : responsable de magasin de détail

Définition
Effectue la gestion commerciale et administrative d'une petite ou moyenne surface de vente et en développe la rentabilité commerciale.
Dirige la structure.

Accès au métier
Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau baccalauréat à Bac+2 (BTS, DUT) en commerce, vente.
Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur du commerce.

Conditions d'exercice de l'activité
L'activité de ce métier s'exerce au sein de magasins de détail en relation avec différents interlocuteurs (fournisseurs, expert-comptable, etc.) et en contact avec la clientèle.
Elle peut varier selon le type de commerce et de produits. Elle peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés ou de nuit.

Savoir-faire	**Savoirs**
- Organiser une unité de vente. - Agencer un espace de vente. - Valoriser un produit. - Suivre l'état des stocks. - Préparer les commandes. - Réceptionner et stocker les produits. - Réaliser la mise en rayon et entretenir un espace de vente. - Réaliser le comptage des fonds de caisses. - Accueillir les personnes. - Proposer un service, produit adapté à la demande client. - Contractualiser une vente. - Gérer et manager une structure. - Définir une stratégie commerciale. - Sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires. - Négocier un contrat. - Organiser une animation promotionnelle. - Assister techniquement une équipe. - Recruter du personnel. - Animer une équipe. - Mener les entretiens annuels.	- Règles de tenue de caisse. - Gestion des stocks et des approvisionnements. - Gestion comptable. - Gestion administrative. - Droit commercial. - Législation sociale. - Marchandisage. - Techniques de vente. - Conduite de réunion. - Logiciel de gestion client.

[…]

Extrait : Pôle emploi, octobre 2018

[3] Fiche ROME : Répertoire opérationnel des métiers et des emplois.

Annexe 6

Échanges entre Marianne LOËNNEC et Gaëlle LE GOFF

La dirigeante, Marianne LOËNNEC, s'entretient avec sa responsable des ressources humaines, Gaëlle LE GOFF, au sujet du recrutement de la ou du responsable du magasin de Paris.

« Il nous faudrait recruter une personne qui soit porteuse de nos valeurs. Qu'en penses-tu Gaëlle ?

— Effectivement, Marianne, surtout si nous voulons dynamiser le fonctionnement de l'organisation ! Par ailleurs, l'idéal serait que cette personne soit familiarisée avec l'utilisation des réseaux sociaux pour annoncer les évènements liés à la boutique, pour suivre les avis et répondre aux questions des clients et pour avoir une veille active sur son secteur.

— Oui ! Enrichir le profil de nos nouveaux collègues serait un plus pour faire face à la concurrence. Mais, il faut toutefois être vigilant aux coûts de recrutement car l'ouverture de cette nouvelle boutique entraîne un budget déjà élevé.

— Tu as raison. D'ailleurs, mon assistant a recensé les éléments de coût d'un recrutement externe. Les dépenses estimées pour cette opération incluent la diffusion de l'annonce, le tri des candidatures, les convocations et les entretiens. Elles s'élèvent à environ 7 000 euros. »

Annexe 7

Extrait du journal d'entreprise : témoignage de Marianne LOËNNEC

[…] La mobilité interne répond à l'un des objectifs de la responsabilité sociale de l'entreprise, que nous souhaitons mettre en avant dans nos pratiques.

Je suis favorable à mieux valoriser nos ressources internes. C'est capital pour garantir la motivation et la fidélisation de nos équipes. J'ai pu observer, lors des entretiens annuels d'évaluation, que certains collaborateurs et certaines collaboratrices souhaitent changer de poste tout en restant dans l'entreprise.

La mobilité interne permet de réduire les coûts de recrutement tout en diminuant l'incertitude dans les choix des personnes recrutées.

En revanche, le recrutement interne nécessite la mise en place d'une procédure transparente et objective pour éviter des conflits entre collègues. Il implique aussi dans de nombreux cas de former le candidat interne à son nouveau poste.

Les offres d'emplois sont diffusées sur l'intranet. […]

Annexe 8

Résultats de l'enquête interne sur la circulation de l'information et la gestion des boutiques (novembre 2018)

1. Comment transmettez-vous le chiffre d'affaires hebdomadaire ?

Par téléphone	60 %
Par courriel	35 %
Par mini message ou texto	5 %

2. Lors de la passation de commande, quel moyen utilisez-vous ?

Le téléphone	20 %
Le courriel	5 %
L'intranet	75 %

[…]

7. Rencontrez-vous des ruptures de stock ?

Souvent	35 %
Rarement	65 %

[…]

12. Comment vous situez-vous dans votre mission de responsable de boutique ?

- Manque de conseils pour créer des animations commerciales.
- Manque d'information sur la date des animations commerciales.
- Difficultés pour coordonner les animations entre les boutiques.
- Efficace dans l'animation du personnel.
- Contact facile avec la clientèle.

13. Avez-vous des remarques à formuler ?

- Nécessité d'obtenir des informations sur les produits pour mieux informer les clients.
- Absence d'information sur la composition des produits.
- Souhait de partage de pratiques (décoration des boutiques, agencement des produits, gestion des avis clients).

Annexe 9

Fonctionnalités du progiciel de gestion intégré (PGI) : extrait de la documentation

Le PGI comprend différents modules qui permettent d'échanger des informations grâce à des interfaces standardisées. Par exemple, l'enregistrement d'une commande client dans le module de gestion de commandes met à jour automatiquement le module de gestion des stocks.

Modules	Fonctionnalités
Pilotage des magasins	- Suivi des animations commerciales. - Gestion des indicateurs d'activité des magasins.
Gestion RH des magasins	- Gestion des plannings des vendeurs. - Calendrier partagé des événements.
Vente et encaissement magasins	- Calcul et remontée automatique du chiffre d'affaires journalier. - Gestion des modes de paiement. - Gestion des remises. - Encaissement mobile.
Stocks	- Fiches produits. - Valorisation des stocks en temps réel. - Gestion des entrées et sorties de marchandises. - Automatisation des commandes.
Fidélité clients	- Fiches clients. - Gestion des offres promotionnelles. - Gestion des codes promotionnels.

Annexe 10

Gestion des droits d'accès au progiciel de gestion intégré

Différents groupes d'utilisateurs ont été créés :
- groupe « responsable de boutique » ;
- groupe « vendeur ».

Extraits des droits attribués au groupe « responsable de boutique »

Objet	Lecture seule	Modification	Création	Suppression
Fiches clients	X	X	X	X
Fiches produits	X	X	X	X
Factures	X	X	X	X
Remises exceptionnelles	X	X	X	X

Extraits des droits attribués au groupe « vendeur »

Objet	Lecture seule	Modification	Création	Suppression
Fiches clients	X	X	X	
Fiches produits	X			
Factures	X		X	
Remises exceptionnelles	X			

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.