

BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE
SCIENCES ET TECHNOLOGIES
DE LA GESTION

MANAGEMENT DES ORGANISATIONS
PROPOSITION DE CORRIGE

1 - Caractériser l'organisation Les VERGERS BOIRON (type, taille, champ d'action, ressources) et précisez sa finalité. (3 points)

12 pts

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à caractériser une organisation (points du programme concernés : 1. 2. les organisations, des réalités diverses – 2.1. l'entreprise)

- 1 Type : organisation privée (car le capital est contrôlé par la famille BOIRON) et c'est une entreprise (à but lucratif)
- 1 Taille : PME (avec 75 salariés)
- 1 Champ d'action : fabrication de purées et de coulis surgelés à base de fruits frais. Marché international (car les ¾ de ses ventes sont réalisés à l'exportation) *accepter l'un ou l'autre*
- 1 Ressources humaines : (75) salariés travaillant au siège social et dans l'usine de production
- 1 Ressources matérielles : (un site de production, siège social) *Accepter ressources immatérielles (maxi 3 pts sur ressources)*
- 1 Ressources financières : chiffre d'affaires de (34 millions d'euros HT) *1,5*
- 4 Finalité : économique par la recherche du profit afin d'assurer sa pérennité *1,5*
- 2 Valoriser les critères justifiés. ("car", "avec", ...) *0,5 (type) + 0,5 (taille) + 0,5 (champ d'action) + 0,5 (ressources)*

2 - Identifiez son métier, ses produits et ses clients. (1 point)

4 pts

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à caractériser une organisation (points du programme concernés : 3. 2. la définition du produit)

- 1 Métier : ce que l'entreprise sait faire c'est-à-dire transformer et surgeler des fruits en purée et coulis. *0,5*
- 1,5 Produits : les produits de l'entreprise seront utilisés par les clients dans la fabrication de leurs propres produits finis (glaces, mousses, gâteaux, boissons, ...); ce sont des biens marchands. *0,5*
- 1,5 Clients : les « professionnels du goût », c'est à dire les pâtisseries, glaciers, cuisiniers, barmen, restaurateurs, traiteurs qui utilisent des purées ou coulis de fruits dans leur métier. Les clients sont donc des entreprises (B to B, entreprise vers entreprise). *1,5*

mm attendu

3 - Réalisez le diagnostic stratégique des VERGERS BOIRON. (4 points)

16 pts

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à repérer, à travers une documentation, les forces et les faiblesses d'une organisation ainsi que les opportunités et les menaces de son environnement (point du programme concerné : 7. 2. le diagnostic stratégique).

Diagnostic interne	Forces	Faiblesses
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel motivé par les démarches qualité et HQE - Personnel disposant d'un savoir-faire important dans l'assemblage des origines de fruits. 	
Ressources matérielles	Un outil de production très performant	<ul style="list-style-type: none"> - Un outil de production arrivé à saturation - Un manque de réactivité et d'efficacité lié à la séparation du siège social et du site de production
Ressources immatérielles	<ul style="list-style-type: none"> - Certifications ISO 9001 et 14001 et démarche qualité, donc bonne image - Mise au point du système de « flash pasteurisation » pour conserver les qualités gustatives du fruit, donc produits de très bonne qualité - capacité d'innovation pour répondre aux besoins des clients. - Image de marque 	
Ressources financières		Coût de l'investissement du nouveau site, donc nécessité de trouver des moyens de financement.

- 2 pts : structure et vocabulaire
- 4 pts : 1 pt par force ou faiblesse bien "située" (minimum 1 force et 1 faiblesse)
- 2 pts : justification des forces et faiblesses

8 pts au total

Accepter toute autre réponse pertinente

3. Suite diagnostic

8pts

Diagnostic externe	Opportunités	Menaces
Marché	Marché du segment des fruits transformés reste porteur (progression prévue de 2,5 % de 2009 à 2010)	Marché alimentaire en général menacé par la baisse du pouvoir d'achat des ménages
Micro environnement		- Fournisseurs : hausse du prix des matières premières, des fruits frais. - Concurrents importants sur le segment des fruits transformés et du BtoB : Gelpass, Roger Descours
Macro environnement	Socio culturel : importance accordée à l'alimentation comme vecteur de santé, campagne de communication pour la consommation de « 5 fruits et légumes par jour »	Climat : de mauvaises conditions climatiques peuvent menacer la qualité des produits.

structuré mais accepter toute structure

Exiger un diagnostic

- = 2 pts = structure et vocabulaire
 - 4 pts = 1 pt par opportunité ou menace bien située
(Minimum 1 opportunité et 1 menace)
 - 2 pts : justification des opportunités et menaces
-
- 8 pts au total

Accepter toute autre réponse pertinente

4 - Relevez les outils de la démarche qualité mis en œuvre par les VERGERS BOIRON. Montrez dans quelle mesure la qualité est un facteur de motivation du personnel. (3 points)

12 pts

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à analyser et exploiter une documentation et à mobiliser ses connaissances (points du programme concernés : 3. 3. la mesure des résultats et le déclenchement d'actions correctrices - 5. 3. la motivation).

6 pts Les outils de la démarche qualité mis en œuvre par les VERGERS BOIRON sont :

- depuis 1999, certification ISO 9001
- depuis 2006 certification ISO 14 001
- à partir de 2009, démarche HQE pour construire le nouveau site à Chateauneuf-sur-Isère
- cahier des charges strict auquel doivent répondre les fournisseurs
- système de production respectant la qualité des matières premières.

2 réponses attendues → 2 x 3 pts - Accepter toute autre réponse pertinente

6 pts La qualité est un facteur motivation pour ses salariés car :

- la norme ISO 9001 insiste sur l'amélioration constante des ressources humaines
- la démarche HQE suppose la création d'un environnement intérieur qui améliore le confort du personnel et nuit le moins possible à sa santé. Ainsi le salarié est et se sent pris en compte
- sentiment de fierté du salarié d'appartenir à une organisation « éco-citoyenne ».

2 réponses argumentées attendues → 2 x 3 pts - Accepter toute autre réponse pertinente

5 - Indiquez sur quels avantages concurrentiels s'appuie l'organisation les VERGERS BOIRON. (3 points)

12 pts

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à repérer, dans une documentation, les avantages concurrentiels d'une organisation et à rechercher les moyens mis en œuvre pour les préserver et développer (point du programme concerné : 8. 1. l'avantage concurrentiel).

Les avantages concurrentiels qui permettent à VERGERS BOIRON d'être meilleur que ses concurrents résident :

- 6 pts
- dans ses produits, de très grande qualité et adaptés aux besoins des différents segments de son marché, (justification 3 pts)
 - dans sa maîtrise technologique (procédé innovant « Flash pasteurisation»). justification 3 pts
- Accepter AC marché (à valoriser dans les 12 pts)

6 - Qualifiez la décision de déménager l'activité à Châteauneuf-sur-Isère. A quels problèmes cette décision répond-elle ? (4 points)

16 pts

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à identifier les choix stratégiques d'une organisation et leur évolution (point du programme concerné : 7. 1. Le processus stratégique).

8 pts La nature de la décision de déménager dans la Drôme est stratégique : elle engage l'entreprise sur le long terme, elle est prise par les dirigeants, elle est difficilement réversible et implique des conséquences importantes. 4

2 justifications attendues → 2 x 2 pts = 4 pts

8 pts Cette décision apporte une réponse à plusieurs problèmes ; elle permet :

- d'accroître l'efficacité de l'entreprise et réunir l'ensemble du personnel sur le même site
- de mieux répondre à la demande des clients et être plus réactif
- de se rapprocher des fournisseurs, ce qui permet de limiter le transport des fruits et de renforcer les relations de partenariat.

2 réponses argumentées attendues $2 \times 4 \text{ pts} = 8 \text{ pts}$
Accepter toute autre réponse pertinente

7- Retrouvez les conséquences de cette décision en matière de gestion des ressources humaines. (2 points)

8 pts

Cette question vise à évaluer l'aptitude du candidat à identifier les conséquences d'une décision stratégique sur les ressources de l'organisation et plus particulièrement sur les ressources humaines (points du programme concernés : 5.2 recherche de compétences 6.1 Diriger : animer)

Cette décision a de lourdes conséquences sur les salariés du siège social.

- Négociation à mettre en œuvre pour faire accepter la mutation. Modification des contrats de travail. (entretiens individuels)
- Et certainement obligation de recruter pour, soit remplacer les salariés ayant refusé, soit pour les nouveaux postes que toute restructuration entraîne.
- Le rôle d'animation des managers devra se matérialiser par la mise en place d'un programme d'adaptation des salariés à leur nouvel environnement.

2 conséquences argumentées attendues $2 \times 4 \text{ pts} = 8 \text{ pts}$

Accepter toute autre réponse pertinente (formation, modification de style de direction, ...)

