

INDICATIONS DE CORRECTION - MAGURO SUSHI

Proposition de barème sur 120 points

Questions à traiter – travaux demandés	Barème
PARTIE 1	90 points
<p>Dossier 1 – SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE</p> <p>1.1 Repérer et qualifier les risques professionnels chez MAGURO SUSHI. Justifier la réponse. 6 points</p> <p>1.2 Analyser l'évolution de la situation concernant les ressources humaines de MAGURO SUSHI. 10 points</p> <p>1.3 Présenter les conséquences de cette évolution pour les membres du personnel et MAGURO SUSHI. 10 points</p> <p>1.4 Proposer des mesures pour améliorer les conditions de travail chez MAGURO SUSHI. 4 points</p>	30 points
<p>Dossier 2 – RECRUTEMENT ET INTÉGRATION</p> <p>2.1 Montrer l'intérêt de recruter une ou un manager de restaurant pour MAGURO SUSHI. 6 points</p> <p>2.2 Repérer les qualifications et compétences attendues pour le poste de manager de restaurant. 6 points</p> <p>2.3 Identifier la modalité de recrutement envisagée par Tao GRISON pour le poste de manager de restaurant. Justifier la réponse. 4 points</p> <p>2.4 Proposer des méthodes de recherche pertinentes de candidats pour le poste de manager de restaurant. 6 points</p> <p>2.5 Présenter les actions à envisager pour intégrer au plus vite ce nouveau personnel. 8 points</p>	30 points
<p>Dossier 3 – COMMUNICATION ET CONFLIT</p> <p>3.1 Qualifier la forme et la source du conflit opposant Franck DUBOIS, Clémence VILLARD, Sami RIDA et Lylia ALESIA. Justifier la réponse. 4 points</p> <p>3.2 Caractériser les comportements d'Edwige ROMAN et de Franck DUBOIS lors de la réunion. 4 points</p> <p>3.3 Proposer des modalités de dépassement du conflit. Justifier la réponse. 4 points</p> <p>3.4 Montrer l'intérêt de mettre en place des outils numériques pour répondre aux difficultés rencontrées par MAGURO SUSHI. 8 points</p> <p>3.5 Apprécier la valeur perçue par les clients de MAGURO SUSHI et en déduire les risques pour l'entreprise. 10 points</p>	30 points
PARTIE 2	30 points
TOTAL	120 points

Capacités évaluées :

Questions à traiter, travaux demandés	Classe	Capacités évaluées
PARTIE 1		
<p>Dossier 1 - SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE</p> <p>1.1 Repérer et qualifier les risques professionnels chez MAGURO SUSHI. Justifier la réponse.</p> <p>1.2 Analyser l'évolution de la situation concernant les ressources humaines de MAGURO SUSHI.</p> <p>1.3 Présenter les conséquences de cette évolution pour les membres du personnel et MAGURO SUSHI.</p> <p>1.4 Proposer des mesures pour améliorer les conditions de travail chez MAGURO SUSHI.</p>	<p>Terminale</p> <p>Première</p> <p>Terminale</p>	<p>Repérer les situations de travail à risque.</p> <p>Mesurer l'activité de travail à l'aide d'indicateurs pertinents.</p> <p>Interpréter quelques indicateurs de la gestion sociale tels que les taux d'absentéisme, de rotation du personnel, dans des hypothèses de dégradation des conditions de travail.</p> <p>Rechercher des mesures simples, de nature ergonomique, pour traiter une situation de dégradation des conditions de travail.</p>
<p>Dossier 2 - RECRUTEMENT ET INTÉGRATION</p> <p>2.1 Montrer l'intérêt de recruter une ou un manager de restaurant pour MAGURO SUSHI.</p> <p>2.2 Repérer les qualifications et compétences attendues pour le poste de manager de restaurant.</p> <p>2.3 Identifier la modalité de recrutement envisagée par Tao GRISON pour le poste de manager de restaurant. Justifier la réponse.</p> <p>2.4 Proposer des méthodes de recherche pertinentes de candidats pour le poste de manager de restaurant.</p> <p>2.5 Présenter les actions à envisager pour intégrer au plus vite ce nouveau personnel.</p>	<p>Terminale</p> <p>Première</p> <p>Terminale</p> <p>Terminale</p>	<p>Vérifier la pertinence des modalités de recrutement par rapport aux exigences de l'organisation</p> <p>Distinguer l'approche par la qualification de l'approche par compétence.</p> <p>Vérifier la pertinence des modalités de recrutement par rapport aux exigences de l'organisation.</p> <p>Apprécier des modalités d'accueil et d'intégration des individus.</p>

<p>Dossier 3 - COMMUNICATION ET CONFLIT</p> <p>3.1 Qualifier la forme et la source du conflit opposant Franck DUBOIS, Clémence VILLARD, Sami RIDA et Lylia ALESIA. Justifier la réponse.</p> <p>3.2 Caractériser les comportements d'Edwige ROMAN et de Franck DUBOIS lors de la réunion.</p> <p>3.3 Proposer des modalités de dépassement du conflit. Justifier la réponse.</p> <p>3.4 Montrer l'intérêt de mettre en place des outils numériques pour répondre aux difficultés rencontrées par MAGURO SUSHI.</p> <p>3.5 Apprécier la valeur perçue par les clients de MAGURO SUSHI et en déduire les risques pour l'entreprise.</p>	<p>Terminale</p> <p>Première</p> <p>Terminale</p> <p>Première</p>	<p>Qualifier un conflit et en repérer les conséquences sur le groupe.</p> <p>Caractériser les comportements individuels au sein des groupes.</p> <p>Proposer des modalités de dépassement du conflit.</p> <p>Décrire les services rendus par le SI aux divers métiers de l'organisation.</p> <p>Utiliser des indicateurs simples pour repérer la valeur perçue produite par l'organisation.</p>
PARTIE 2		
Question posée	Classe	Question(s) de gestion
<p>La mise en place d'un dispositif d'intégration des salariés suffit-elle à améliorer la cohésion dans l'organisation ?</p>	<p>Terminale</p> <p>Première</p>	<p>Comment répondre aux besoins en compétences de l'organisation ?</p> <p>En quoi la dynamique d'un groupe peut-elle construire sa cohésion ?</p> <p>Comment un individu devient-il acteur dans une organisation ?</p>

PARTIE 1 – 90 points

DOSSIER 1 – SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE (30 points)

1.1 Repérer et qualifier les risques professionnels chez MAGURO SUSHI. Justifier la réponse. (6 points)

On attend l'identification de trois risques professionnels (1 point par risque) et une justification de chaque risque (1 point par élément de justification).

Le personnel est confronté à trois types de risques.

- Les accidents du travail liés à la surcharge de travail et qui entraînent notamment des blessures liées aux découpes de poisson et aux brûlures.
- Les maladies professionnelles comme les troubles musculo-squelettiques liées à des gestes et postures pénibles.
- Les risques psychosociaux dus à l'intensification du travail entraînent de la fatigue, du stress et du surmenage.

1.2 Analyser l'évolution de la situation concernant les ressources humaines de MAGURO SUSHI. (10 points)

On attend le calcul de l'évolution des taux de rotation, d'absentéisme, de fréquence et de gravité des accidents du travail (1 point par calcul) et l'analyse de chacun des taux (0,5 point par analyse). On attend le calcul de l'évolution de quatre indicateurs pertinents de l'enquête (0,5 point par indicateur) et l'analyse de leur évolution (0,5 point par analyse).

L'analyse des indicateurs sociaux

Mesure et analyse de l'évolution du taux de rotation entre 2015 et 2017 :

$$[(3,77 - 6,52)/6,52] \times 100 = - 42,18 \%$$

Le taux de rotation est en baisse de près de 40 % entre 2015 et 2017. Cela montre la fidélisation et la stabilité du personnel, d'autant qu'il est nettement inférieur à celui du secteur (3,77 % contre 6,21 %).

Mesure et analyse de l'évolution du taux d'absentéisme entre 2015 et 2017 :

$$[(8,16 - 6,74)/6,74] \times 100 = 21,07 \%$$

L'augmentation du taux d'absentéisme est importante. De plus, ce taux de 8,16 % en 2017 est largement supérieur au taux des entreprises du secteur qui est de 4,59 %.

Mesure et analyse de l'évolution du taux de fréquence des accidents du travail entre 2015 et 2017 :

$$[(23,10 - 15,32)/15,32] \times 100 = 50,78 \%$$

L'augmentation du taux de fréquence des accidents du travail est alarmante. Ce taux en 2017 (23,10) est d'ailleurs nettement supérieur à celui du secteur qui est de 18,32.

Mesure et analyse de l'évolution du taux de gravité des accidents du travail entre 2015 et 2017 :

$$[(0,64 - 0,42)/0,42] \times 100 = 52,38 \%$$

L'augmentation de ce taux est aussi inquiétante. En 2017, il est de 0,64 mais reste inférieur au taux des entreprises du secteur (1,20).

L'analyse de l'enquête sur le bien-être au travail

81 % du personnel déclarent être stressés au travail et trois indicateurs confirment ce mal-être.

Mesure et analyse de l'évolution de l'indicateur relatif à la santé et à la sécurité au travail :

$$[(14 - 35)/35] \times 100 = - 60 \%$$

Le degré de satisfaction au niveau de la santé et de la sécurité a baissé de 60 %.

Les salariés ne sentent plus en sécurité dans l'entreprise.

Mesure et analyse de l'évolution de l'indicateur relatif à la charge de travail :

$$[(12 - 53)/53] \times 100 = - 77,36 \%$$

Le degré de satisfaction au niveau de la charge de travail a baissé d'environ 77 %.

Les salariés sont surmenés et risquent de ne plus parvenir à gérer la charge de travail.

Mesure et analyse de l'évolution de l'indicateur relatif à l'organisation du travail :

$$[(13 - 51)/51] \times 100 = - 74,51 \%$$

Le degré de satisfaction au niveau de l'organisation du travail a baissé d'environ 75 %.

La nouvelle activité a entraîné une mauvaise organisation du travail.

Cependant, deux autres indicateurs témoignent d'une satisfaction des salariés. En effet, 80 % des salariés sont satisfaits de leur rémunération et 65 % apprécient le style de management.

Accepter toute réponse pertinente.

1.3 Présenter les conséquences de cette évolution pour les membres du personnel et MAGURO SUSHI. (10 points)

On attend l'identification de cinq conséquences pour les membres du personnel et de cinq conséquences pour MAGURO SUSHI (1 point par conséquence).

Conséquences pour les membres du personnel :

- démotivation,
- baisse du sentiment d'appartenance,
- manque de cohésion,
- risque d'une hausse des démissions,
- mal-être au travail, stress,
- sentiment d'insécurité.

Conséquences pour MAGURO SUSHI :

- baisse de motivation et de mobilisation,
- baisse de la fidélisation du personnel,
- dégradation de l'image de marque,
- baisse du chiffre d'affaires,
- coûts liés à l'absentéisme,
- hausse de la cotisation accident du travail/maladie professionnelle,
- baisse de la performance globale.

Accepter toute réponse pertinente.

1.4 Proposer des mesures pour améliorer les conditions de travail chez MAGURO SUSHI. (4 points)

On attend la proposition de quatre mesures cohérentes dans le contexte (1 point par mesure).

Les mesures qui permettraient d'améliorer les conditions de travail peuvent être :

Les mesures relatives à la surcharge de travail :

- l'optimisation du planning de répartition des tâches,
- l'embauche de personnel supplémentaire.

Les mesures relatives à la santé et à la sécurité au travail :

- la formation,
- l'achat de matériel ergonomique adapté aux métiers de la restauration,
- l'achat d'équipements de protection individuelle (EPI) ; exemple : gants de protection.

Les mesures relatives au climat social :

- des échanges plus fréquents,
- une salle de détente pour les pauses.

Accepter toute réponse pertinente.

DOSSIER 2 – RECRUTEMENT ET INTÉGRATION (30 points)

2.1 Montrer l'intérêt de recruter une ou un manager de restaurant pour MAGURO SUSHI. (6 points)

On attend la proposition de trois intérêts (2 points par intérêt).

Recruter une ou un manager de restaurant pour MAGURO SUSHI présente plusieurs intérêts :

- décharger et seconder Edwige ROMAN (surmenée),
- avoir un suivi plus régulier de tous les restaurants,
- être plus disponible auprès du personnel pour limiter les tensions,
- améliorer le bien-être du personnel (plus d'écoute, d'échanges),
- répondre à la demande des clients.

2.2 Repérer les qualifications et compétences attendues pour le poste de manager de restaurant. (6 points)

On attend trois qualifications (1 point par qualification) et six compétences (0,5 point par compétence).

Le poste de manager de restaurant requiert les qualifications suivantes :

- un bac+5 dans la filière hôtelière, commerciale ou touristique,
- une expérience de 2 ans dans la direction de restaurant ou de restaurant rapide,
- une certification dans le domaine de l'hygiène et la sécurité alimentaire.

Le poste de manager de restaurant requiert les compétences suivantes :

- prise de décisions adaptées aux situations,
- animation et gestion administrative des équipes de cuisine,
- respect des normes d'hygiène, gestion des stocks et des commandes, procédures administratives et comptables,
- mise en œuvre d'une politique commerciale,
- qualités relationnelles,
- sens du service,

- sens du service,
- aptitudes à accompagner une équipe,
- dynamisme et rigueur.

2.3 Identifier la modalité de recrutement envisagée par Tao GRISON pour le poste de manager de restaurant. Justifier la réponse. (4 points)

On attend l'identification de la modalité de recrutement (1 point) et sa justification (3 points).

Modalité de recrutement envisagée : recrutement externe (le futur candidat ne fait pas partie de MAGURO SUSHI).

Justification du recrutement externe : aucun membre du personnel ne possède une certification dans le domaine de l'hygiène et la sécurité alimentaire. Cette certification étant exigée par Tao GRISON, celui-ci est contraint de recruter à l'externe.

2.4 Proposer des méthodes de recherche pertinentes de candidats pour le poste de manager de restaurant. (6 points)

On attend l'identification de trois méthodes de recrutement (0,5 point par méthode) et leur justification (1,5 point par justification).

Plusieurs méthodes de recrutement sont envisageables pour le poste de manager de restaurant :

- les sites internet d'offres d'emploi spécialisés ou non : vivier important de candidatures, candidatures ciblées ;
- APEC (association pour l'emploi des cadres) : association spécialisée dans le recrutement de cadres (il recrute un bac+5) ;
- cooptation : profil pertinent car la recommandation engage la crédibilité du coopteur ;
- réseaux sociaux : vivier important de candidats, notamment jeunes diplômés ;
- « jobdating » ou « afterwork » : recrutement rapide.

2.5 Présenter les actions à envisager pour intégrer au plus vite ce nouveau personnel. (8 points)

On attend la présentation de quatre actions d'intégration du nouveau personnel (2 points par action).

Les actions pour intégrer rapidement la ou le manager sont :

- accueil physique par Tao GRISON, visite de restaurants, rencontre avec les équipes,
- accueil administratif (remise de documents, du badge, etc.),
- pot d'accueil,
- entretien avec sa collègue Edwige ROMAN,
- stage d'observation avec Edwige ROMAN,
- tutorat,
- formation terrain,
- entretien bilan avec Tao GRISON.

3.1 Qualifier la forme et la source du conflit opposant Franck DUBOIS, Clémence VILLARD, Sami RIDA et Lylia ALESIA. Justifier la réponse. (4 points)

On attend la forme et la source du conflit (1 point par élément) et leur justification (1 point par justification).

La forme du conflit

Le conflit est ouvert car il est exprimé par Franck DUBOIS le manager, Clémence VILLARD, la représentante du personnel, Sami RIDA, un cuisinier et Lylia ALESIA, serveuse.

La source du conflit

Il s'agit d'un conflit d'intérêt car Franck DUBOIS n'envisage l'entreprise que sous l'aspect du rendement contrairement au personnel qui alerte sur ses conditions de travail. Le personnel ne se sent pas écouté.

On peut également envisager un conflit d'identité car Clémence VILLARD met en cause la personnalité de Franck DUBOIS « Il vient peut-être de vous le problème ».

3.2 Caractériser les comportements d'Edwige ROMAN et de Franck DUBOIS lors de la réunion. (4 points)

On attend deux éléments pour la caractérisation du comportement d'Edwige ROMAN et deux éléments pour la caractérisation de celui de Franck DUBOIS (1 point par élément).

Le comportement d'Edwige ROMAN évolue au cours de la discussion : au début, elle est à l'écoute des salariés, elle est compréhensive et tente d'apaiser les tensions. Puis, à la fin de l'échange, elle est excédée « elle quitte la salle de la réunion en claquant la porte ».

Franck DUBOIS est très énervé, arrogant et ne supporte pas les critiques. Il culpabilise les salariés en rejetant la faute sur eux et ne se remet absolument pas en question.

3.3 Proposer des modalités de dépassement du conflit. Justifier la réponse. (4 points)

On attend la proposition de deux modalités de dépassement du conflit (1 point par modalité) et leur justification (1 point par justification).

Plusieurs modalités de dépassement du conflit peuvent être envisagées.

Ils peuvent tenter la négociation mais cela paraît difficile compte tenu des tensions survenues pendant la réunion.

Edwige ROMAN pourrait jouer le rôle de médiateur et intervenir en réunissant les parties afin de les concilier.

Si cette première modalité de dépassement de conflit n'aboutit toujours pas, le recours hiérarchique s'impose. Tao GRISON pourrait être amené à résoudre le problème rapidement en tranchant de manière autoritaire et définitive.

3.4 Montrer l'intérêt de mettre en place des outils numériques pour répondre aux difficultés rencontrées par MAGURO SUSHI. (8 points)

On attend la proposition de quatre arguments (2 points par argument).

La mise en place d'outils numériques pour MAGURO SUSHI présente plusieurs intérêts :

- résoudre le problème de coopération entre les deux managers (échanges facilités),
- améliorer la coopération entre le personnel de salle et de cuisine (prise de commandes informatisées),
- gagner du temps (personnel de cuisine informé plus rapidement des commandes),
- faciliter la gestion des stocks,
- optimiser la gestion des plannings de travail,
- améliorer l'organisation du travail,
- renforcer la cohésion.

Accepter toute réponse pertinente.

3.5 Apprécier la valeur perçue par les clients de MAGURO SUSHI et en déduire les risques pour l'entreprise. (10 points)

On attend un jugement sur la valeur perçue par les clients (1 point), sa justification (2 points par argument dans la limite de deux) et l'identification de cinq conséquences (1 point par conséquence).

L'appréciation de la valeur perçue

On remarque que le restaurant situé à Versailles est apprécié pour la qualité de ses produits (avis : « nourriture de qualité », « cuisine saine, originale ») mais il est critiqué sur la qualité du service (avis : « accueil limite », « temps d'attente trop long », « serveurs énervés »).

Les notations de ce restaurant reflètent une insatisfaction des clients avec une moyenne de 5,3/10 sur 16 avis.

Ces avis et notations sont publiés sur le site internet « La Cuillère », véritable « vitrine » pour les restaurants, ce qui peut influencer considérablement les clients potentiels.

Au vu de tous ces éléments, la valeur perçue de MAGURO SUSHI est négative.

Les risques pour MAGURO SUSHI

Cette valeur perçue négative présente de nombreux risques :

- baisse de la fréquentation du restaurant de Versailles,
- effet boule de neige sur l'ensemble des restaurants de MAGURO SUSHI,
- baisse du chiffre d'affaires,
- mauvaise image de marque,
- dégradation de la marque employeur,
- baisse du sentiment d'appartenance du personnel,
- démotivation du personnel.

Accepter toute réponse pertinente.

PARTIE 2 - 30 points

La mise en place d'un dispositif d'intégration des salariés suffit-elle à améliorer la cohésion dans l'organisation ?

Conseils de correction :

L'évaluation de cette sous-partie est réalisée en s'appuyant sur les critères d'évaluation indiqués dans la note de service n° 2013-091 du 7 juin 2013 (définition de l'épreuve de spécialité dans la série STMG) parue au BO n° 28 du 27 juin 2013.

La grille suivante permet de dresser le profil de la candidate ou du candidat construit sur ces trois critères et peut aider à fixer la note.

Cette partie vise à évaluer si la candidate ou le candidat est capable :	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
De raisonner en confrontant des connaissances générales de gestion à des situations d'organisation				
D'examiner les conditions de transfert des méthodes, des techniques, des outils, à d'autres contextes organisationnels				
De rédiger une réponse synthétique cohérente et argumentée				

Vous trouverez ci-dessous différents éléments de réponse à la question de gestion. Ils ne sont pas exhaustifs et ne prétendent pas épuiser le sujet.

Pour faciliter l'évaluation du profil des candidates et candidats, la correctrice ou le correcteur pourra s'inspirer du guide de correction suivant.

Rappel : il n'est pas demandé de structuration particulière de la réponse autre que celle pouvant servir la cohérence et l'argumentation.

Dans sa réponse, la candidate ou le candidat pourra argumenter de diverses façons : opposition d'idées, suite d'arguments servant un point de vue, etc.

De nombreuses entreprises développent une véritable stratégie de recrutement en prenant appui sur leur marque employeur. L'intégration en fait pleinement partie. L'entreprise doit mettre en place une véritable politique d'intégration par laquelle l'individu devient un membre actif contribuant ainsi à la cohésion au sein de l'organisation.

Les dispositifs d'intégration n'améliorent pas toujours la cohésion. Une intégration qui se limite à un accueil physique et administratif ne favorisera pas les interactions du nouvel embauché avec l'ensemble des collègues. Cela ne permettra pas de développer la cohésion au sein de l'organisation.

En revanche, certaines modalités d'intégration favorisent la cohésion et sont à privilégier.

Le parrainage - tutorat : le parrain accompagnera le nouveau salarié et l'aidera ainsi à mieux s'intégrer dans le groupe, à interagir avec ses collègues.

Les stages dans les autres services : ils permettent au nouvel arrivant de connaître le fonctionnement des différents services d'une organisation et faciliter le travail coopératif.

La formation : élément essentiel de l'intégration qui permettra au nouveau salarié de travailler efficacement avec ses collègues.

Ces dispositifs d'intégration favorisent l'implication dans le travail. L'implication des salariés dès leur embauche facilitera la cohésion entre les équipes. Cela permettra aux équipes d'être efficaces et de contribuer à la performance de l'organisation.

Dans sa réponse, la candidate ou le candidat pourra présenter les éléments relatifs aux conditions de transfert (taille, type d'organisation, nature de l'activité, territoire, etc.).

L'Oréal met en place une véritable politique d'intégration autour d'un programme « L'Oréal Fit » qui s'articule autour des éléments suivants :

- une découverte du terrain,
- des formations,
- un programme de rencontre et un accompagnement par un mentor.

Sodexo propose un programme d'intégration en quatre phases :

- accueil et découverte de l'entreprise,
- parcours personnalisé de huit semaines : stages terrain, rencontres avec le parrain, rendez vous avec les principaux interlocuteurs du poste,
- programme de formations destiné à renforcer la connaissance de l'entreprise,
- suivi avec le manager et le responsable des ressources humaines.

Ces différentes politiques d'intégration des salariés permettent de développer notamment leur sentiment d'appartenance et de favoriser ainsi la cohésion dans l'organisation.

Dans le cadre de l'argumentation et du transfert, la candidate ou le candidat pourra mobiliser les connaissances suivantes.

L'intégration

L'accueil et l'intégration sont des phases clés pour le nouvel arrivant comme pour l'organisation.

L'intégration est un processus par le lequel un individu, étranger à l'organisation, est transformé en un membre participatif et efficace. Elle doit permettre au nouvel arrivant de devenir réellement un acteur de l'organisation. De nombreuses modalités d'intégration existent, mais certaines favorisent davantage la cohésion que d'autres.

La cohésion

Elle représente l'union qui soude les membres d'un groupe, qui les pousse à coopérer, à travailler ensemble au profit d'objectifs de l'organisation.

Elle s'accompagne d'un sentiment d'appartenance et d'attachement au groupe.

Les interactions entre les membres du groupe sont source de cohésion si elles sont positives.

La cohésion s'obtient en multipliant les interactions informelles, en encourageant les participations individuelles et alimentant la culture d'entreprise pour favoriser un attachement à l'organisation.