

Baccalauréat Technologique

Sciences et Technologies du Management et de la Gestion

Ressources Humaines et Communication

SESSION 2018

Jeudi 21 juin 2018

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 15 pages annexes comprises.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

PARTIE 1 - 90 points

MAGURO SUSHI

Tao GRISON, fort d'une expérience de maître sushi au Japon, a créé en 1997 MAGURO SUSHI, un restaurant spécialisé dans la gastronomie japonaise. En vingt ans d'existence, l'entreprise a connu un rythme de croissance soutenu portant à dix le nombre de restaurants en région parisienne et lui permettant de devenir leader sur son marché.

MAGURO SUSHI emploie 55 salariés en 2018 (des cuisiniers, des serveurs, des livreurs et un manager). L'entreprise a bénéficié d'un enthousiasme des consommateurs pour la cuisine japonaise en vogue, diététique et originale.

Pour faire face à une concurrence de plus en plus vive avec la multiplication des restaurants japonais et la vente en grande distribution, Tao GRISON a décidé en 2017 de suivre la tendance « healthy¹ ». Sa cuisine est depuis composée de produits biologiques, sans gluten et « vegan » (alimentation qui exclut tout produit d'origine animale).

Cette nouvelle offre a permis à l'entreprise de se démarquer de ses concurrents, d'augmenter sa fréquentation et de maintenir sa position de leader.

Cette situation amène Tao GRISON à demander de plus en plus d'investissement à ses salariés qui, malgré tous leurs efforts, sont surmenés. La nouvelle orientation de MAGURO SUSHI a des répercussions sur la sécurité et la qualité de vie au travail des salariés. Tao GRISON prend conscience qu'il doit recruter du personnel.

Par ailleurs, il s'inquiète des récents avis émis par les internautes sur certains de ses restaurants et redoute une dégradation de l'image de son entreprise.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Sécurité et bien-être
2. Recrutement et intégration
3. Communication et conflit

Annexes

- Annexe 1 Les indicateurs sociaux de MAGURO SUSHI
- Annexe 2 Enquête sur le bien-être au travail chez MAGURO SUSHI
- Annexe 3 Extraits du compte rendu de la réunion du 3 novembre 2017
- Annexe 4 Échanges entre Tao GRISON et Edwige ROMAN
- Annexe 5 Offre d'emploi pour le poste de manager de restaurant
- Annexe 6 Extraits de l'enquête : comment recrute-t-on en 2017 ?
- Annexe 7 Extrait de la réunion entre Tao GRISON et ses équipes
- Annexe 8 Avis des internautes sur le réseau « La Cuillère »
- Annexe 9 L'e-réputation des entreprises

¹ La tendance healthy peut être traduite par une tendance basée sur une vie saine.

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

La différenciation de l'activité a conduit MAGURO SUSHI à adopter une nouvelle carte : plats « vegan », sans gluten, brochettes de poisson et de viande biologiques.

L'engouement réel pour cette cuisine a généré une augmentation importante de la clientèle créant une surcharge de travail pour les équipes. Le personnel en cuisine et au service est obligé d'effectuer des heures supplémentaires et de travailler dans la précipitation.

La manager subit également cette cadence de travail.

Malgré un personnel fidèle et impliqué, de plus en plus de stress et de surmenage se font ressentir. Ce constat est confirmé par les indicateurs sociaux (**annexe 1**) et le baromètre social (**annexe 2**) établi à partir d'une enquête sur le bien être au travail dans l'entreprise.

Soucieux de résoudre ces difficultés, Tao GRISON a organisé une réunion avec le manager et la représentante du personnel (**annexe 3**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 1 à 3**,

- 1.1 Repérer et qualifier les risques professionnels chez MAGURO SUSHI. Justifier la réponse.
- 1.2 Analyser l'évolution de la situation concernant les ressources humaines de MAGURO SUSHI.
- 1.3 Présenter les conséquences de cette évolution pour les membres du personnel et MAGURO SUSHI.
- 1.4 Proposer des mesures pour améliorer les conditions de travail chez MAGURO SUSHI.

DOSSIER 2 – RECRUTEMENT ET INTÉGRATION (30 points)

Lors de la réunion avec Clémence VILLARD, représentante du personnel, et Edwige ROMAN, manager, Tao GRISON a annoncé sa décision de recruter du personnel supplémentaire.

Il souhaite ainsi répondre plus efficacement à la demande des clients de plus en plus nombreux, mais aussi améliorer le bien-être au travail du personnel des restaurants.

Tao GRISON échange avec Edwige ROMAN à propos du futur recrutement de trois cuisinières et cuisiniers et d'un ou d'une manager pour la seconder (**annexe 4**).

Il lui demande d'ailleurs de rédiger l'offre d'emploi pour le poste de manager de restaurant et s'interroge sur les modalités de diffusion de celle-ci (**annexes 5 et 6**).

Il lui précise que la ou le titulaire du poste devra attester d'une certification dans le domaine de l'hygiène et la sécurité alimentaire. Il déplore qu'aucun membre de son personnel ne possède cette attestation.

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des **annexes 4 à 6**,

- 2.1** Montrer l'intérêt de recruter une ou un manager de restaurant pour MAGURO SUSHI.
- 2.2** Repérer les qualifications et compétences attendues pour le poste de manager de restaurant.
- 2.3** Identifier la modalité de recrutement envisagée par Tao GRISON pour le poste de manager de restaurant. Justifier la réponse.
- 2.4** Proposer des méthodes de recherche pertinentes de candidats pour le poste de manager de restaurant.
- 2.5** Présenter les actions à envisager pour intégrer au plus vite ce nouveau personnel.

DOSSIER 3 – COMMUNICATION ET CONFLIT (30 points)

Franck DUBOIS, manager nouvellement recruté, rencontre des difficultés liées à l'organisation de MAGURO SUSHI. La gestion administrative des restaurants pose problème. Il ne parvient pas à gérer les stocks de produits, à affecter les salariés en fonction des besoins et à établir correctement des plannings de travail du personnel.

La communication est de plus en plus difficile. La coordination entre Franck DUBOIS et Edwige ROMAN, manager, n'est pas satisfaisante. Ils ne parviennent pas à échanger suffisamment. Par ailleurs, la coopération au sein des restaurants est inefficace : le temps entre la prise de commande et le service en salle est beaucoup trop long. Franck DUBOIS évoque ces dysfonctionnements avec Tao GRISON et Edwige ROMAN.

Tao GRISON propose de réfléchir à la mise en place d'outils informatiques et décide de réunir à cette fin les équipes (**annexe 7**). Au cours de cette réunion, il aborde les critiques négatives sur les restaurants postées par les internautes sur le réseau « La Cuillère » (site internet français de réservation de restaurants en ligne recensant les avis et notes des clients), comme c'est le cas pour le restaurant de Versailles (**annexe 8**).

Il s'inquiète vraiment de cette situation et craint que cela nuise à la réputation de MAGURO SUSHI (**annexe 9**).

Travail à faire :

À l'aide de vos connaissances et des annexes **7 à 9**,

- 3.1** Qualifier la forme et la source du conflit opposant Franck DUBOIS, Clémence VILLARD, Sami RIDA et Lylia ALESIA. Justifier la réponse.
- 3.2** Caractériser les comportements d'Edwige ROMAN et de Franck DUBOIS lors de la réunion.
- 3.3** Proposer des modalités de dépassement du conflit. Justifier la réponse.
- 3.4** Montrer l'intérêt de mettre en place des outils numériques pour répondre aux difficultés rencontrées par MAGURO SUSHI.
- 3.5** Apprécier la valeur perçue par les clients de MAGURO SUSHI et en déduire les risques pour l'entreprise.

PARTIE 2 – 30 points

À la suite du recrutement, les entreprises mettent l'accent sur l'intégration de leurs salariés. Cette phase d'intégration devrait contribuer à l'implication et l'efficacité du personnel dans l'organisation.

En une ou deux pages maximum, à partir de vos connaissances et en vous inspirant d'exemples d'organisations, parmi lesquelles l'entreprise MAGURO SUSHI, répondez à la question suivante :

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

Les indicateurs sociaux de MAGURO SUSHI

Indicateurs sociaux	2015	2016	2017
Effectif total au 1 ^{er} janvier	46	52	53
Nombre de recrutements	6	3	3
Nombre de démissions	0	1	1
Nombre de départs en retraite	0	1	0
Taux de rotation	6,52 %	4,80 %	3,77 %
Taux d'absentéisme	6,74 %	7,52 %	8,16 %
Taux de fréquence des accidents du travail	15,32	22,10	23,10
Taux de gravité des accidents du travail	0,42	0,57	0,64

Remarque : dans le secteur d'activité de MAGURO SUSHI pour l'année 2017, le taux de rotation est de 6,21 %, le taux d'absentéisme est de 4,59 %, le taux de fréquence des accidents du travail est de 18,32 et le taux de gravité des accidents du travail est de 1,20.

Enquête sur le bien-être au travail chez MAGURO SUSHI

Enquête réalisée auprès de tout le personnel de MAGURO SUSHI en octobre 2017.

	Avis satisfaisants et très satisfaisants (en %)	
	2015	2017
Santé et sécurité au travail	35	14
Style de management	65	65
Qualité du travail en équipe	44	31
Charge de travail	53	12
Possibilité d'évolution de carrière	39	32
Rémunération	79	80
Organisation du travail	51	13

De plus, 81 % du personnel ressentent un stress au travail trop important.

Extraits du compte rendu de la réunion du 3 novembre 2017

Compte rendu de la réunion du 3 novembre 2017

Participants

M. Tao GRISON, dirigeant.

Mme Edwige ROMAN, manager.

Mme Clémence VILLARD, représentante du personnel.

Ordre du jour

Analyse des conditions de travail (indicateurs sociaux et enquête sur le bien être au travail réalisée en 2017).

Edwige ROMAN alerte Tao GRISON sur les conséquences de la nouvelle activité sur la sécurité et la qualité de vie au travail.

Clémence VILLARD fait part du surmenage et du stress grandissants pour le personnel.

Un nombre important d'accidents du travail en cuisine est lié à la surcharge de travail qui pousse à travailler vite. Le personnel est donc victime de blessures liées aux découpes de poisson et aux brûlures.

Quelques personnes souffrent aussi de troubles musculo-squelettiques liés à des gestes et postures pénibles.

[...]

Edwige ROMAN fait également état d'un stress et d'une fatigue importants. Ses déplacements se multiplient (visites fournisseurs, pilotage et suivi des restaurants) et elle a récemment été victime d'un accident de trajet.

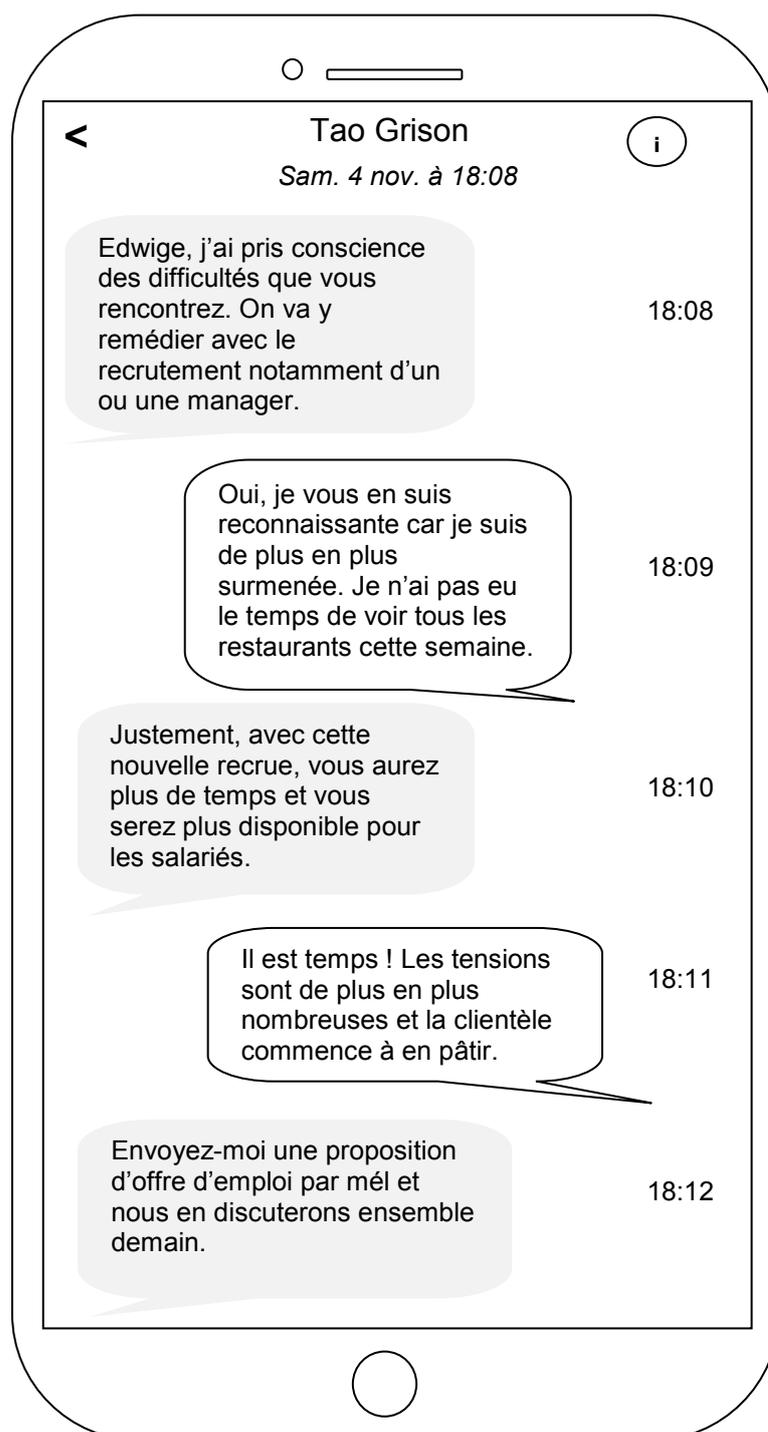
[...]

Tao GRISON prend acte de la dégradation des conditions de travail et annonce qu'il envisage de procéder au recrutement de cuisinières ou cuisiniers et d'un ou une manager.

[...]

Échanges entre Tao GRISON et Edwige ROMAN

Après la réunion du 3 novembre 2017 sur l'analyse des conditions de travail, Tao GRISON a ressenti le besoin de rassurer Edwige ROMAN. Le lendemain, il échange avec elle par « texto ».



Offre d'emploi pour le poste de manager de restaurant

Manager de restaurant F/H CDI

MAGURO SUSHI

Siège social : Paris
Deux mille cent euros bruts par mois
Temps plein 35 heures
Disponibilité immédiate
Titulaire du permis B

MAGURO SUSHI est un réseau de restaurants japonais spécialisés dans l'alimentation « healthy ».

Nous recherchons un ou une manager qui aura en responsabilité des restaurants situés en région parisienne.

La ou le manager a vocation à prendre les décisions adaptées aux situations et animer son équipe. Elle ou il participe à la gestion de l'établissement :

- sur le plan managérial : animation et coordination des équipes de cuisine ;
- sur le plan administratif : respect des normes d'hygiène, gestion des stocks et des commandes, procédures administratives et comptables, gestion administrative des personnels ;
- sur le plan commercial : mise en œuvre de la politique commerciale.

Profil

Idéalement titulaire d'un bac+5 dans la filière hôtelière, commerciale ou touristique, vous justifiez impérativement d'une expérience d'au moins deux ans dans la direction d'un restaurant ou restaurant rapide. Une certification dans le domaine de l'hygiène et la sécurité alimentaire est demandée.

Vos qualités relationnelles, votre sens du service et vos réelles aptitudes à accompagner une équipe, votre dynamisme et votre rigueur sont les garants de votre réussite dans cette fonction.

Extraits de l'enquête : comment recrute-t-on en 2017 ?

RegionsJob publie les résultats de sa grande enquête réalisée du 13 avril au 19 juin 2017 sur le recrutement.

Quelles sont les pratiques des recruteurs ?**QUELS CANAUX UTILISEZ-VOUS POUR RECRUTER ?**

	SITES INTERNET D'OFFRES D'EMPLOI	91%
	PÔLE EMPLOI, APEC ¹	77%
	CANDIDATURES SPONTANÉES	73%
	RÉSEAU/COOPTATION	71%
	RÉSEAUX SOCIAUX	70%
	SITE INTERNET DE MON ENTREPRISE	56%
	CABINETS DE RECRUTEMENT	48%
	PRESSE	5%

[...] Mobile et réseaux sociaux

70 % des recruteurs utilisent les réseaux sociaux comme outil de recrutement. Malgré tout, 35 % les considèrent peu ou pas du tout efficaces. Dans sa précédente enquête, RegionsJob a relevé que seulement 34 % des candidats les utilisaient pour rechercher un emploi, privilégiant les sites internet de recherche d'emploi, Pôle Emploi ou les candidatures spontanées.[...].

Les recruteurs utilisent les réseaux sociaux principalement pour communiquer sur leurs recrutements (81 %), chasser les candidats (75 %) ou travailler la marque employeur de leur entreprise (72 %). C'est pour eux davantage un outil de communication [des ressources humaines...].

Sur le plan des méthodes de recrutement innovantes, la majorité des recruteurs reste frileuse. 65 % n'organisent jamais d'événements présentiels type « jobdating² » ou « d'afterwork³ » alors que sur les 35 % qui ont recours à ce mode de recrutement souvent ou de temps en temps, près des trois quarts (68 %) le trouvent assez voire très efficace. [...]

www.regionsjob.com

¹ APEC : Association pour l'emploi des cadres.

² Session de recrutement éclair.

³ Session de recrutement organisé après le travail.

Extrait de la réunion entre Tao GRISON et ses équipes

Tao GRISON : « Je suis content de vous voir tous aujourd'hui. Faisons le point sur la situation de nos restaurants. Cette situation n'est pas au beau fixe ; j'ai constaté que nos restaurants sont de plus en plus mal notés sur « La Cuillère ». Il va falloir vous remobiliser au plus vite ! »

Clémence VILLARD : « Effectivement, c'est plutôt inquiétant vu notre investissement. J'ai pourtant l'impression que nous mettons tout en œuvre pour nous mobiliser. »

Franck DUBOIS, manager : « Force est de constater que cela ne suffit pas. Vous devez vous remettre en question ! »

Sami RIDA, cuisinier : « Pourquoi rejetez-vous la faute uniquement sur nous ? Nous ne sommes peut-être pas les seuls responsables de cette situation. »

Clémence VILLARD : « Oui, tu as raison Sami ! Franck, vous ne nous écoutez pas, vous ne pensez qu'au rendement des restaurants. »

Franck DUBOIS, manager : « N'est-ce pas l'objectif principal de l'entreprise ? »

Lylia ALESIA, serveuse : « Nous, notre objectif c'est de satisfaire au mieux les clients qui en ont assez d'attendre indéfiniment leurs plats. »

Sami RIDA, cuisinier : « Oui, avec les commandes sur papier, on ne s'en sort pas et on perd du temps. Tout le monde en subit les conséquences. Nous en avons déjà parlé, Franck ! »

Edwige ROMAN : « Bien sûr, ne vous énervez pas ! Nous sommes conscients que vous vous donnez beaucoup. Mais la situation n'est pas satisfaisante pour vous non plus. Nous devons réagir et nous avons envisagé de mettre en place des outils numériques qui vous permettront de gagner du temps. »

Franck DUBOIS, manager : « Mais ce n'est pas le seul problème, remettez-vous davantage en question ! »

Clémence VILLARD : « Pardon ? Nous remarquons que depuis votre arrivée, les restaurants vont de plus en plus mal, les salariés, les clients, personne n'est satisfait ! Il vient peut-être de vous le problème. »

Franck DUBOIS : « De moi ? Comment pouvez-vous me faire porter toute la responsabilité de la baisse de cote des restaurants ? Vous dépassez les bornes, ... »

Franck DUBOIS et Edwige ROMAN quittent la salle de réunion en claquant la porte.

Avis des internautes sur le réseau « La Cuillère »



La Cuillère

MAGURO SUSHI

Avenue du Maréchal Foch, 78000 Versailles, France

5,3/10

16 avis

Carte et infos pratiques

Avis La Cuillère

5,3/10

Seuls les clients qui sont allés au restaurant après avoir réservé sur La Cuillère peuvent donner leur avis.



Claude M.

Note moyenne 6/10

Date du repas : 3 fév. 2018

Accueil limite, nourriture de qualité mais temps d'attente trop long.



Lucile U.

Note moyenne 5/10

Date du repas : 14 fév. 2018

Cuisine saine, originale mais serveurs énervés.



Loïc M.

Note moyenne 5/10

Date du repas : 17 fév. 2018

Une demi-heure d'attente pour être servis. Inadmissible !

L'e-réputation des entreprises

E-réputation des entreprises : quel est l'impact des avis sur internet ?

Encouragées à entamer leur transition numérique pour rester compétitives, les entreprises françaises sont de plus en plus présentes sur internet. Les outils digitaux leur permettent de se promouvoir mais c'est aussi le moyen pour les internautes de donner leur avis ! Des posts⁴ sur les réseaux sociaux ou sites spécialisés qui ont de l'importance puisque 7 français sur 10 consultent des avis sur les professionnels via internet. [...]

Les internautes contrôlent la réputation des entreprises sur le web.

Internet est le royaume des clients, le lieu où ils peuvent s'exprimer librement et partager leur expérience avec de potentiels futurs acheteurs. Le web peut être ainsi comparé à un catalogue sur lequel les internautes choisissent quelle entreprise mérite le plus leur confiance afin d'y effectuer leur prochain achat. Les sites d'avis en ligne [...] ainsi que les réseaux sociaux [...] permettent à chacun de se renseigner sur la réputation de tout type d'entreprise.

Ainsi, il est important pour les sociétés de tous secteurs de ne pas négliger leur e-réputation. [...]

2 janvier 2017, Melissa Carles, www.netpme.fr

L'e-réputation des restaurants face aux avis clients

La décision d'aller dans un restaurant ne dépend pas uniquement de l'argumentation de la marque ou de l'opinion d'un expert, mais aussi de la lecture des avis publiés sur internet. « Le bouche-à-oreille » est en effet désormais amplifié par internet.

L'e-réputation des restaurants se joue sur de nombreux supports : les guides comme Michelin, Le Routard, les sites d'avis et de notation comme Tripadvisor. Les commentaires sur le produit et/ou le personnel influencent directement la fréquentation et la réputation de l'établissement.

Extrait d'un article du journal professionnel « Restau Info », mars 2018

⁴ Messages.