

INDICATIONS DE CORRECTION - Fleur d'oranger

Proposition de barème sur 120 points

Questions à traiter – travaux demandés	Barème
<b>PARTIE 1</b>	<b>90 points</b>
<p><b>Dossier 1 - GROUPE PROJET ET COLLABORATION</b></p> <p><b>1.1</b> Montrer que le groupe « Cosmétique et sport » répond aux caractéristiques d'un groupe projet.</p> <p><b>1.2</b> Apprécier les conditions de réussite de la réunion.</p> <p><b>1.3</b> Repérer les avantages de l'utilisation d'un wiki pour le groupe projet « Cosmétique et sport ».</p> <p><b>1.4</b> Identifier les difficultés liées au fonctionnement du wiki et présenter des solutions pour les surmonter.</p> <p><b>1.5</b> Proposer d'autres outils de collaboration qui pourraient être mis en œuvre pour le groupe projet.</p>	<p><b>30 points</b></p> <p>4 points 6 points</p> <p>7 points</p> <p>8 points</p> <p>5 points</p>
<p><b>Dossier 2 - RECRUTEMENT ET FORMATION</b></p> <p><b>2.1</b> Identifier et justifier la modalité de recrutement envisagée pour le poste de responsable de produit.</p> <p><b>2.2</b> Repérer les compétences et les qualifications requises pour le poste de responsable de produit.</p> <p><b>2.3</b> Sélectionner la candidature correspondant au profil recherché.</p> <p><b>2.4</b> Montrer l'intérêt de former la nouvelle équipe commerciale.</p> <p><b>2.5</b> Déterminer les actions de formation pertinentes pour la nouvelle équipe commerciale.</p>	<p><b>35 points</b></p> <p>4 points</p> <p>7 points 10 points 6 points</p> <p>8 points</p>
<p><b>Dossier 3 - ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION DE CONFLIT</b></p> <p><b>3.1</b> Qualifier la forme et la source du conflit opposant Hugo BARRAL et les commerciaux.</p> <p><b>3.2</b> Présenter les intérêts et les limites de ce nouvel aménagement du temps de travail pour Fleur d'oranger et pour les commerciaux.</p> <p><b>3.3</b> Relever les procédés d'influence permettant à Jean FORCHERO de convaincre Hugo BARRAL de modifier son planning.</p> <p><b>3.4</b> Proposer des solutions permettant d'améliorer la situation liée au nouvel aménagement du temps de travail.</p>	<p><b>25 points</b></p> <p>4 points</p> <p>6 points</p> <p>9 points</p> <p>6 points</p>
<b>PARTIE 2</b>	<b>30 points</b>
<b>TOTAL</b>	<b>120 points</b>

## Capacités évaluées :

<b>PARTIE 1</b>		
<b>Questions à traiter, travaux demandés</b>	<b>Classe</b>	<b>Capacités évaluées</b>
<p><b>Dossier 1 – GROUPE PROJET ET COLLABORATION</b></p> <p><b>1.1</b> Montrer que le groupe « Cosmétique et sport » répond aux caractéristiques d'un groupe projet.</p> <p><b>1.2</b> Apprécier les conditions de réussite de la réunion.</p> <p><b>1.3</b> Repérer les avantages de l'utilisation d'un wiki pour le groupe projet « Cosmétique et sport ».</p> <p><b>1.4</b> Identifier les difficultés liées au fonctionnement du wiki et présenter des solutions pour les surmonter.</p> <p><b>1.5</b> Proposer d'autres outils de collaboration qui pourraient être mis en œuvre pour le groupe projet.</p>	<p>Terminale</p> <p>Première</p> <p>Terminale</p>	<p>Caractériser les liens qui s'établissent entre les membres d'un groupe de projet, et en repérer les conséquences. Mettre en évidence les conditions de réussite d'une réunion en tant qu'espace de coopération.</p> <p>Appréhender la variété des usages et des impacts.</p> <p>Évaluer sa contribution personnelle à la construction de l'information collective.</p> <p>Mobiliser des outils simples de partage et de mutualisation.</p>
<p><b>Dossier 2 – RECRUTEMENT ET FORMATION</b></p> <p><b>2.1</b> Identifier et justifier la modalité de recrutement envisagée pour le poste de responsable de produit.</p> <p><b>2.2</b> Repérer les compétences et les qualifications requises pour le poste de responsable de produit.</p> <p><b>2.3</b> Sélectionner la candidature correspondant au profil recherché.</p> <p><b>2.4</b> Montrer l'intérêt de former la nouvelle équipe commerciale.</p> <p><b>2.5</b> Déterminer les actions de formation pertinentes pour la nouvelle équipe commerciale.</p>	<p>Terminale</p> <p>Première</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>Identifier comment l'organisation traduit ses besoins de travail en compétences et potentiel.</p> <p>Identifier les moyens permettant à l'organisation de faire évoluer les compétences.</p>

<p><b>Dossier 3 – ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION DE CONFLIT</b></p> <p><b>3.1</b> Qualifier la forme et la source du conflit opposant Hugo BARRAL et les commerciaux.</p> <p><b>3.2</b> Présenter les intérêts et les limites de ce nouvel aménagement du temps de travail pour Fleur d'oranger et pour les commerciaux.</p> <p><b>3.3</b> Relever les procédés d'influence permettant à Jean FORCHERO de convaincre Hugo BARRAL de modifier son planning.</p> <p><b>3.4</b> Proposer des solutions permettant d'améliorer la situation liée au nouvel aménagement du temps de travail.</p>	<p> Terminale</p> <p> Première</p>	<p>Qualifier un conflit et en repérer les conséquences sur le groupe.</p> <p>Repérer la variété des aménagements du temps de travail et leur impact sur la vie professionnelle et personnelle du salarié.</p> <p>Décrire, caractériser et analyser les situations de communication à partir de leurs composantes et des phénomènes relationnels qu'elles contribuent à développer.</p> <p>Proposer une ou des solutions, dans une situation-problème donnée, tenant compte de la nécessité d'assurer un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.</p>
<b>PARTIE 2</b>		
<b>Question posée</b>	<b>Classe</b>	<b>Question(s) de gestion</b>
<p>La mise en place d'un groupe projet suffit-elle à garantir la mobilisation des salariés dans l'organisation ?</p>	<p>Terminale</p>	<p>Travailler ensemble suffit-il à coopérer ?</p> <p>Communiquer à l'interne suffit-il à mobiliser ?</p>

## **PARTIE 1 – 90 points**

### **DOSSIER 1 – GROUPE PROJET ET COLLABORATION (30 points)**

#### **1.1 Montrer que le groupe « Cosmétique et sport » répond aux caractéristiques d'un groupe projet. (4 points)**

*On attend la citation des quatre caractéristiques d'un groupe projet et leur vérification dans le contexte de l'entreprise (1 point par caractéristique vérifiée).*

Le groupe projet « Cosmétique et sport » est composé de 6 personnes issues de différents services (commercial, recherche et développement, comptabilité, production et ressources humaines).

Son objectif est d'organiser la production, choisir le conditionnement et déterminer les modalités de commercialisation de la ligne de produits « Cosmétique et sport ».

Ce groupe est temporaire : sa durée est de 6 mois (de janvier à juin 2018).

Ce groupe est unique : le lancement de cette nouvelle ligne ne se fera qu'une fois même si par la suite l'entreprise conçoit d'autres produits.

#### **1.2 Apprécier les conditions de réussite de la réunion. (6 points)**

*On attend l'identification des conditions de réussite de la réunion (1 point par condition dans la limite de cinq) et une conclusion sur la réussite de la réunion (1 point).*

- La réunion a été préparée en amont par Juline BLEAU et Hugo BARRAL.
- Les conditions matérielles sont réunies : information préalable, convocation, salle.
- L'objectif est clairement annoncé : lancement d'une ligne de produits « Cosmétique et sport ».
- Juline BLEAU, animatrice de la réunion, permet à tous les membres de s'exprimer, ce qui favorise la coopération des tous les participants.
- Juline BLEAU prévoit de remettre un compte-rendu aux participants et annonce la date de la prochaine réunion.

Compte tenu de ces différents éléments, la réunion est considérée comme réussie.

#### **1.3 Repérer les avantages de l'utilisation d'un wiki pour le groupe projet « Cosmétique et sport ». (7 points)**

*On attend sept arguments pertinents (1 point par argument).*

Le wiki est un outil de travail collaboratif permettant au groupe projet :

- d'échanger des informations instantanément,
- de stocker des informations,
- de gagner du temps (éviter les réunions physiques, les allers-retours par mél des fichiers) car le support est commun à tous les utilisateurs,
- d'élaborer en commun des documents,
- de gérer l'information partagée (suppression des informations obsolètes).

Le wiki est un outil peu coûteux selon Marc MEULIN (il n'empiétera pas sur le budget), facile à installer et à utiliser. De plus, Marc MEULIN se propose de le paramétrer et de former les membres du groupe projet.

*Accepter toute réponse pertinente.*

#### **1.4 Identifier les difficultés liées au fonctionnement du wiki et présenter des solutions pour les surmonter. (8 points)**

*On attend l'identification de deux difficultés (2 points par difficulté) et deux solutions (2 points par solution).*

Les difficultés liées au fonctionnement du wiki :

- l'absence d'adhésion de tous les membres à l'utilisation du wiki,
- le manque de formation à l'outil,
- la sécurité des données (attribuer des droits d'accès.)

Les solutions :

- organiser une communication interne avec les membres du groupe projet présentant l'outil et son intérêt,
- faire appel à Marc MEULIN pour la formation des membres du groupe projet et l'installation et le paramétrage de l'outil.

*Accepter toute proposition cohérente.*

#### **1.5 Proposer d'autres outils de collaboration qui pourraient être mis en œuvre pour le groupe projet. (5 points)**

*On attend la proposition de cinq outils de collaboration (1 point par outil).*

Il existe de nombreux outils de collaboration dont :

- le réseau social de l'entreprise,
- la plateforme collaborative,
- la carte mentale, heuristique,
- l'agenda partagé,
- le forum,
- les réunions virtuelles (webconférence, visioconférence).

*Accepter toute proposition pertinente.*

<b>DOSSIER 2 – RECRUTEMENT ET FORMATION (35 points)</b>
---

#### **2.1 Identifier et justifier la modalité de recrutement envisagée pour le poste de responsable de produit. (4 points)**

*On attend l'identification de la modalité de recrutement (2 points) et sa justification (2 points).*

La modalité de recrutement choisie pour le poste de responsable de produit est un recrutement externe.

Il consiste à recruter des personnes à l'extérieur de l'organisation. Il est justifié par le fait que l'entreprise ne dispose pas de compétences en interne et permet de bénéficier de nouvelles idées, pratiques différentes et insuffler une nouvelle dynamique, un regard extérieur.

#### **2.2 Repérer les compétences et les qualifications requises pour le poste de responsable de produit. (7 points)**

*On attend la distinction des deux notions (2 points pour la distinction), deux qualifications (1 point par qualification) et six compétences (0,5 point par compétence).*

Qualification pour le poste de responsable de produit :

- Bac + 5 en commerce/marketing,
- Expérience professionnelle d'au moins 5 ans sur des fonctions similaires.

Compétences pour le poste de responsable de produit :

Compétences commerciales :

- construire et proposer des stratégies sur vos catégories de produits,
- animer et faire évoluer la politique commerciale de votre catégorie de produit,
- négocier et assurer le suivi des contrats avec les fournisseurs,
- avoir le sens de la négociation.

Compétences managériales :

- savoir motiver une équipe,
- maîtriser parfaitement l'anglais.

Compétences relationnelles :

- posséder des qualités relationnelles,
- apprécier le travail d'équipe,

### **2.3 Sélectionner la candidature correspondant au profil recherché. (10 points)**

*On attend l'analyse des deux candidatures eu égard aux qualifications et compétences attendues, soit deux arguments rejetant la candidature de Frédéric LAROY et trois arguments en faveur de la candidature de Laure FAURET (2 points par argument).*

La candidature correspondant au profil recherché est celle de Laure FAURET :

- elle a un master en marketing (bac + 5),
- elle a 6 ans d'expérience (plus de 5 ans),
- elle maîtrise l'anglais couramment (maîtrise parfaite de l'anglais),
- elle a participé à la stratégie innovation et développement (construire et proposer des stratégies sur vos catégories de produits),
- elle sait travailler en équipe (apprécier le travail d'équipe).

Frédéric LAROY ne possède pas la qualification nécessaire (il a un bac + 3) et malgré ses compétences, il ne parle pas l'anglais couramment (son anglais est de niveau scolaire).

### **2.4 Montrer l'intérêt de former la nouvelle équipe commerciale. (6 points)**

*On attend l'identification de 3 intérêts (2 points par intérêt).*

Former la nouvelle équipe comporte les intérêts suivants :

- développer les compétences liées aux exigences de la nouvelle ligne de produits « Cosmétique et sport »,
- adapter les compétences à l'évolution du poste de commercial,
- motiver l'équipe,
- favoriser la mobilisation de l'équipe.

*Accepter toute réponse pertinente.*

### **2.5 Déterminer les actions de formation pertinentes pour la nouvelle équipe commerciale. (8 points)**

*On attend l'identification des deux contraintes liées aux compétences attendues et au budget (1 point par contrainte), le choix des trois actions de formation pertinentes dans le contexte (2 points par action correctement justifiée).*

Les actions de formation doivent porter impérativement sur les compétences dans le marketing du sport et en anglais, sans dépasser le budget de 5 000 €.

Les actions de formation pertinentes sont :

- l'action n°1 d'une durée de 5 jours et d'un montant de 2 000 €,
- l'action n°3 d'une durée de 3 jours et d'un montant de 2 000 €,
- l'action n°5 d'une durée de 2 jours et d'un montant de 800 €.

Ces trois actions de formation répondent aux exigences liées aux compétences et au budget puisqu'elles coûtent 4 800 € (2 000 + 2 000 + 800) et ne dépassent donc pas le budget de 5 000 €.

### **DOSSIER 3 – ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION DE CONFLIT (25 points)**

#### **3.1 Qualifier la forme et la source du conflit opposant Hugo BARRAL et les commerciaux. (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 les commerciaux et Hugo BARRAL.

La source du conflit

Il s'agit d'un conflit d'intérêt car pour l'entreprise, travailler le dimanche, est indispensable pour promouvoir la ligne « Cosmétique et sport ». Cette promotion aura lieu essentiellement le week-end lors des manifestations sportives et des salons.

En revanche, pour les commerciaux, travailler le dimanche ne peut être qu'exceptionnel car ils souhaitent préserver leur vie personnelle.

#### **3.2 Présenter les intérêts et les limites de ce nouvel aménagement du temps de travail pour Fleur d'oranger et pour les commerciaux (6 points)**

*On attend l'identification d'un intérêt pour l'entreprise et un pour les commerciaux, et deux limites pour l'entreprise et deux pour les commerciaux (1 point par argument).*

L'intérêt principal de ce nouvel aménagement du temps de travail pour l'entreprise est de cibler la nouvelle clientèle.

Il présente néanmoins des limites :

- le coût de la rémunération (majoration de 50 % du salaire pour toutes les heures effectuées le dimanche),
- le repos compensateur (commerciaux absents qui devront être remplacés),
- les tâches supplémentaires (planning à élaborer chaque mois),
- le risque d'absentéisme des commerciaux (coût caché).

Les intérêts pour les commerciaux :

- la majoration de la rémunération (majoration de 50 % du salaire pour toutes les heures effectuées le dimanche),
- le repos compensateur.

Les limites pour les commerciaux :

- le mauvais équilibre vie privée/vie professionnelle (moins de loisirs, moins de temps consacré à sa famille),
- même sur la base du volontariat, travailler le dimanche peut poser des difficultés d'organisation (garde d'enfants...) liées aux nouveaux plannings,
- l'instabilité liée aux changements de plannings tous les mois.

*Accepter toute proposition cohérente.*

### **3.3 Relever les procédés d'influence permettant à Jean FORCHERO de convaincre Hugo BARRAL de modifier son planning. (9 points)**

*On attend l'identification du procédé d'argumentation logique (2 points) et ses trois justifications (1 point par justification) et l'identification du procédé d'appel à l'affectif (2 points) et sa justification (2 points).*

Jean FORCHERO fait appel à l'argumentation logique pour convaincre Hugo BARRAL de modifier son planning :

- l'information contradictoire du responsable commercial, Marc MEULIN, qui n'avait évoqué qu'un travail exceptionnel le dimanche ;
- il doit effectuer 14 heures supplémentaires alors qu'il n'en souhaite aucune ;
- l'absence de prise en compte de ses contraintes évoquées lors de l'entretien avec Hugo BARRAL pour l'élaboration de son planning.

Jean FORCHERO fait appel à l'affectif pour convaincre Hugo BARRAL de modifier son planning :

- il demande à Hugo BARRAL de se mettre à sa place en faisant référence à son rôle de parent,
- sa situation familiale rend difficile la possibilité de travailler le dimanche : impossibilité de faire garder ses enfants le dimanche.

### **3.4 Proposer des solutions permettant d'améliorer la situation liée au nouvel aménagement du temps de travail. (6 points)**

*On attend la proposition de trois solutions (2 points par solution).*

Plusieurs solutions permettant d'améliorer la situation liée au nouvel aménagement du temps de travail peuvent être proposées :

- participer à une crèche inter-entreprises,
- augmenter la majoration des heures effectuées le dimanche,
- instaurer un compte épargne temps,
- favoriser une meilleure répartition du travail le week-end.

*Accepter toute réponse cohérente.*



## PARTIE 2 - 30 points

### La mise en place d'un groupe projet suffit-elle à garantir la mobilisation des salariés 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 de 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 ou 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.*

Un groupe projet peut garantir la mobilisation des salariés membre de ce groupe.

Les salariés vont poursuivre un objectif commun souvent motivant car novateur. Leur sentiment d'appartenance se renforcera, la cohésion et la collaboration en seront plus fortes.

Les salariés désignés pour ce projet se sentiront reconnus par leur hiérarchie.

La mise en place d'un groupe projet n'est pas en elle-même suffisante pour garantir la mobilisation des salariés.

De nombreuses actions et nombreux outils sont également nécessaires à cette mobilisation :

- formation des membres du groupe projet,
- communication interne (réunions, échanges formels et informels...),
- outils coopératifs (plateforme collaborative, wiki, forum, réseau social de l'entreprise, intranet...),
- renforcement de la cohésion du groupe (séminaires...),
- cadre de travail agréable (équipements informatiques récents...),

- techniques de créativité variées (remue-méninges, carte mentale...),

*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.).*

#### Lego et leur méthode « Lego serious play »

L'entreprise Lego favorise la mobilisation de ses salariés en développant leur créativité et leur intelligence collective à travers la constitution de groupes projets.

Ils ont d'ailleurs développé la méthode « Lego Serious play » qui consiste à réunir des participants pour les impliquer de façon active et générer des idées et des concepts concrets.

#### Décathlon et leur action « Hackthlon »

L'entreprise Décathlon a mis en place un séminaire qui a permis de mobiliser les équipes pendant deux jours pour avancer sur des projets innovants.

Cette action « Hackthlon » a permis aux participants de s'entraider dans le cadre de leurs missions.

#### Orange et le réseau social « Piazza »

Orange a lancé son réseau social 2<sup>e</sup> génération, « Piazza », permettant aux salariés de travailler en groupe projet, d'échanger et de mutualiser des informations.

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

#### Le groupe projet

Un groupe projet est un ensemble de personnes réunies pour répondre à un besoin précis.

Il est temporaire, unique, et réunit des personnes issues d'horizons et de services différents.

#### La mobilisation

La mobilisation consiste pour l'organisation à rassembler ses membres afin qu'ils conjuguent leurs énergies pour atteindre des objectifs, dans une logique de performance.