

# **Baccalauréat Technologique**

## **Sciences et Technologies du Management et de la Gestion**

### **Ressources Humaines et Communication**

#### **SESSION 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 16 pages annexes comprises.  
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.**

## PARTIE 1 - 90 points

### FLEUR D'ORANGER

Créée en 1990 et dirigée par Juline BLEAU, Fleur d'oranger est une entreprise de 150 salariés qui fabrique et commercialise des produits cosmétiques notamment des soins pour cheveux, corps, mains. Située à Aix-en-Provence, Fleur d'oranger a toujours privilégié un approvisionnement local en matières premières et l'investissement dans la recherche et le développement. Le respect de l'environnement et de l'humain sont les valeurs phares de la culture de Fleur d'oranger.

Son secteur d'activité est soumis à de nombreuses normes en matière d'hygiène et de sécurité (qualité et traçabilité des produits) et à une concurrence de plus en plus vive. Avec l'offre actuelle de produits, elle ne parvient plus à se démarquer de ses principaux concurrents : ses ventes sont en baisse. Dans le même temps, une nouvelle tendance est apparue sur le marché baptisée « athleisure beauty<sup>1</sup> » qui concilie sport, santé et séduction. L'entreprise a décidé de saisir l'opportunité de cette tendance en créant une nouvelle ligne de produits cosmétiques adaptés à la pratique sportive : un gel douche, un déodorant et une crème pour le corps.

La décision de créer cette dernière ligne entraîne d'importants changements en termes d'organisation du travail et de gestion des compétences. Juline BLEAU souhaite y associer son personnel et met en place un groupe projet « Cosmétique et sport » pour préparer la mise sur le marché de ces nouveaux produits. La nouvelle ligne de produits implique le recrutement d'une ou d'un responsable de produit et la formation des équipes commerciales. Inquiets, les salariés sont réticents à ce projet d'organisation du travail.

Les **dossiers** suivants sont à traiter :

1. Groupe projet et collaboration
2. Recrutement et formation
3. Organisation du travail et gestion de conflit

#### Annexes

- Annexe 1 Courriel de Juline BLEAU aux membres du groupe projet
- Annexe 2 Extrait de la première réunion du groupe projet
- Annexe 3 Documentation sur le wiki
- Annexe 4 Offre d'emploi pour un poste de responsable de produit, parue sur le site internet de Fleur d'oranger
- Annexe 5 Curriculum vitae sélectionnés
- Annexe 6 Possibilités d'actions de formation des huit commerciaux promus
- Annexe 7 Extrait de l'entretien entre Hugo BARRAL et les commerciaux
- Annexe 8 Note de service sur l'aménagement du temps de travail
- Annexe 9 Planning de travail de Jean FORCHERO pour le mois de septembre

---

<sup>1</sup> Contraction d'athlète et de loisir.

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

Pour concevoir la nouvelle ligne de produits, Juline BLEAU et Hugo BARRAL, responsable des ressources humaines, ont constitué un groupe projet « Cosmétique et sport ». Celui-ci a pour mission de prévoir la production, le conditionnement et la commercialisation de la nouvelle ligne.

Les membres du groupe projet (Hugo BARRAL, Jasmine BALIN, ingénieure de recherche, Roland VINET, responsable administratif et comptable, Marc MEULIN, responsable commercial et Judith SCHMIDT, responsable du service production) reçoivent un courriel de Juline BLEAU concernant ce groupe (**annexe 1**).

Une première réunion, préparée en amont par Juline BLEAU et Hugo BARRAL, a lieu pour fixer les objectifs et organiser le travail du groupe (**annexe 2**). Lors de cette réunion, les membres s'interrogent sur les outils leur permettant de collaborer efficacement. Ils évoquent la mise en place d'un wiki.

Juline BLEAU demande à Hugo BARRAL de rechercher des informations sur cet outil (**annexe 3**).

### Travail à faire :

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

- 1.1 Montrer que le groupe « Cosmétique et sport » répond aux caractéristiques d'un groupe projet.
- 1.2 Apprécier les conditions de réussite de la réunion.
- 1.3 Repérer les avantages de l'utilisation d'un wiki pour le groupe projet « Cosmétique et sport ».
- 1.4 Identifier les difficultés liées au fonctionnement du wiki et présenter des solutions pour les surmonter.
- 1.5 Proposer d'autres outils de collaboration qui pourraient être mis en œuvre pour le groupe projet.

## DOSSIER 2 – RECRUTEMENT ET FORMATION (35 points)

L'orientation « Cosmétique et sport » nécessite des compétences que l'entreprise ne détient pas à ce jour. Juline BLEAU doit recruter un ou une responsable de produit. Elle demande à Hugo BARRAL, responsable des ressources humaines, de rédiger l'offre d'emploi (**annexe 4**).

Une fois l'offre publiée sur le site Internet de Fleur d'oranger, Hugo BARRAL sélectionne deux curriculum vitae (**annexe 5**).

Pour composer la nouvelle équipe commerciale, Juline BLEAU a privilégié la mobilité interne de huit commerciaux. Ceux-ci seront amenés à présenter la nouvelle ligne de produits lors des manifestations sportives (tournois, salons...). Ils doivent donc impérativement approfondir leurs compétences dans le marketing du sport et en anglais.

Après consultation de Roland VINET, responsable administratif et comptable, et des représentants du personnel, un budget de 5 000 euros sera consacré à la formation de cette équipe commerciale. Hugo BARRAL recherche des actions de formation envisageables (**annexe 6**).

### Travail à faire :

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

- 2.1** Identifier et justifier la modalité de recrutement envisagée pour le poste de responsable de produit.
- 2.2** Repérer les compétences et les qualifications requises pour le poste de responsable de produit.
- 2.3** Sélectionner la candidature correspondant au profil recherché.
- 2.4** Montrer l'intérêt de former la nouvelle équipe commerciale.
- 2.5** Déterminer les actions de formation pertinentes pour la nouvelle équipe commerciale.

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

La ligne de produits « Cosmétique et sport » vient d'être créée. Juline BLEAU souhaite assurer sa promotion lors de différentes manifestations sportives qui se déroulent essentiellement le week-end.

Lors d'un déjeuner au restaurant de l'entreprise, Jeanne MANCAL, membre de la nouvelle équipe commerciale, a surpris une conversation entre Juline BLEAU et Hugo BARRAL, responsable des ressources humaines, sur un nouvel aménagement du temps de travail sollicitant les commerciaux le dimanche. Elle alerte immédiatement ses collègues. L'équipe des commerciaux, mécontente, demande et obtient un entretien avec Hugo BARRAL (**annexe 7**).

À l'issue de cet entretien, Hugo BARRAL réfléchit avec Juline BLEAU à des solutions pour mobiliser les commerciaux. Il rédige une note de service à leur attention pour présenter ce nouvel aménagement du temps de travail (**annexe 8**).

Hugo BARRAL a transmis le projet de planning aux huit commerciaux. Jean FORCHERO, commercial et père de deux enfants en bas âge, conteste vivement ce planning (**annexe 9**). Il est surpris de constater que ses remarques lors de l'entretien n'ont pas été prises en compte.

**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 Hugo BARRAL et les commerciaux.
- 3.2** Présenter les intérêts et les limites de ce nouvel aménagement du temps de travail pour Fleur d'oranger et pour les commerciaux.
- 3.3** Relever les procédés d'influence permettant à Jean FORCHERO de convaincre Hugo BARRAL de modifier son planning.
- 3.4** Proposer des solutions permettant d'améliorer la situation liée au nouvel aménagement du temps de travail.

## **PARTIE 2 - 30 points**

L'industrie cosmétique est un secteur concurrentiel qui nécessite d'innover constamment pour fidéliser et attirer de nouveaux clients. Cet impératif d'innovation ne peut se faire sans l'implication des salariés dans de nouveaux projets.

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

**La mise en place d'un groupe projet suffit-elle à garantir la mobilisation des salariés dans l'organisation ?**

**Courriel de Juline BLEAU aux membres du groupe projet**

Aujourd'hui à 09:02

De : [bleau.juline@fleurdoranger.com](mailto:bleau.juline@fleurdoranger.com)

À : Hugo Barral ; Jasmine Balin ; Roland Vinet ; Marc Meulin ; Judith Schmidt ;

Objet : Groupe projet « Cosmétique et sport »



Informations sur le groupe projet

Bonjour,

Comme convenu, vous trouverez ci-joint les informations relatives au groupe projet « Cosmétique et sport ».

Vous êtes conviés à la première réunion du groupe qui se tiendra le

**mardi 9 janvier 2018 à 9 h 00 dans la salle de réunion de la direction.**

Cordialement,  
Juline BLEAU

**Extrait de la pièce jointe « Informations sur le groupe projet »**

Nom du projet : « Cosmétique et sport »

Membres :

- Juline BLEAU, dirigeante,
- Hugo BARRAL, responsable des ressources humaines,
- Jasmine BALIN, ingénieure de recherche,
- Roland VINET, responsable administratif et comptable,
- Marc MEULIN, responsable commercial,
- Judith SCHMIDT, responsable du service production.

Durée : du 9 janvier au 8 juin 2018.

Objectif : Organiser la production, choisir le conditionnement et déterminer les modalités de commercialisation de la ligne de produits « Cosmétique et sport ».

Suivi du projet : réunions hebdomadaires le mardi à 9 h 00.  
[...]

**Extrait de la première réunion du groupe projet**

*Les membres du groupe se réunissent pour la première fois le mardi 9 janvier 2018 pour lancer le projet.*

**Juline BLEAU** : « Bonjour à tous ! Nous sommes réunis aujourd'hui pour mettre au point les modalités de ce groupe projet. Je vous en rappelle l'objectif principal : nous devons créer une nouvelle ligne de produits « Cosmétique et sport », de sa conception à sa commercialisation. »

**Jasmine BALIN** : « Avec la tendance actuelle, ce projet me paraît très porteur et je vous remercie de m'avoir désignée en tant que membre de ce groupe. »

**Juline BLEAU** : « Je partage votre enthousiasme. Nous aurons besoin de toute votre énergie pour assurer la réussite de ce projet ambitieux. Je vous rappelle que nous n'avons que six mois pour le mener à terme. Je laisse maintenant la parole à Roland VINET qui a travaillé en amont. Il va vous présenter le budget alloué. »

**Roland VINET** : « Merci madame BLEAU. Le montant global alloué à ce projet est de 110 000 euros. Je vous distribue le détail du plan de financement pour l'ensemble des étapes du projet. » [...]

**Judith SCHMIDT** (*après lecture du plan de financement*) : « Je suis ravie de voir que vous avez pris en considération nos recommandations. Le budget alloué à la production correspond parfaitement aux besoins. »

**Jasmine BALIN** : « Il en est de même pour le service Recherche et développement. Certes, nous disposons déjà des formules nécessaires à la conception des nouveaux produits, mais il faudra prévoir la production, le conditionnement et la promotion des cosmétiques. » [...]

**Hugo BARRAL** : « Vu le peu de temps que nous avons pour que le projet aboutisse, nous devons collaborer efficacement. »

**Marc MEULIN** : « Que pensez-vous de la mise en place d'un wiki pour échanger et partager rapidement ? »

**Juline BLEAU** : « Oui, mais quel sera le coût de l'utilisation de cet outil ? Nous ne l'avons pas prévu au budget. Et savez-vous tous l'utiliser correctement ? »

**Marc MEULIN** : « Ne vous inquiétez pas. Le coût d'hébergement du wiki est faible ; je me chargerai de le paramétrer et de faire une formation rapide aux membres du groupe pour son utilisation. » [...]

**Juline BLEAU** : « Je vous remercie tous pour votre participation. Vous recevrez un compte-rendu de la réunion. N'hésitez pas à me contacter si vous avez la moindre question. La prochaine réunion se tiendra le mardi 16 janvier 2018 à 9 h 00. »

## **Documentation sur le wiki**

Un wiki est un outil de travail collaboratif. C'est un site [internet] librement modifiable par ses visiteurs, sans difficulté technique, et qui permet la libre circulation de l'information au sein de l'entreprise. [...] La publication d'une information est instantanée. [...]

Principaux avantages du wiki : sa souplesse et simplicité d'utilisation, son faible coût. En entreprise, le wiki est un excellent outil de partage des connaissances et un espace de réflexion. Il encourage la contribution de chacun aux projets de l'entreprise : chaque utilisateur peut ajouter des pages, modifier ou corriger des pages existantes du wiki, [...].

Le wiki comme espace de réflexion : échange et discussion autour de nouvelles idées et nouveaux projets, organisation d'événements, élaboration de documents de travail.

Le wiki comme espace de stockage et partage d'informations accessibles à tous : calendrier des projets, compte rendu de réunions, partage de fichiers et documents de travail, base de contact, description de produits et services. [...]

Les wikis sont faciles à installer ; leur prise en main est rapide. Tout le monde travaille sur un seul et même document. Cela évite les allers-retours par [mél] des fichiers et permet de rassembler les connaissances sur un support commun à tous, corrigé et réorganisable par tous. [...]

Grâce au moteur de recherche intégré, vos collaborateurs gagnent en efficacité en ne perdant plus de temps à rechercher les informations. [...] Contrairement aux blogs ou commentaires qui ont tendance à s'empiler sans véritable structure, le wiki est structuré et mis à jour régulièrement, les informations obsolètes sont supprimées.

Le wiki permet aussi de réunir virtuellement sur un projet commun des collaborateurs travaillant à distance les uns des autres. [...]

Comme avec un logiciel [de traitement de texte], il est possible de mettre en forme votre texte (gras, italique, souligné, taille et choix de police). Il y a aussi la possibilité d'ajouter des images, des tableaux. [...]

Certains wikis proposent un système de gestion des droits d'accès, qui permet de définir qui a accès à quelle page et quelle action l'utilisateur est autorisé à effectuer (éditer, commenter, lire). [...]

[www.commentcamarche.net](http://www.commentcamarche.net)

**Offre d'emploi pour un poste de responsable de produit,  
parue sur le site internet de Fleur d'oranger**

**Offres d'emploi**

Imprimer

Partager cette offre

Retour aux résultats de  
recherche



**Réf** : 04-09-18/Fleurd'oranger

**Filière** : commerciale

**Type de contrat** : contrat à durée indéterminée

**Lieu** : Aix-en-Provence

**Annonce publiée le** : 9 avril 2018

**L'entreprise**

Fleur d'oranger est une entreprise qui fabrique et commercialise des produits cosmétiques. Elle a récemment créé une nouvelle ligne de produits qui concilie sport et santé. Elle a toujours privilégié un approvisionnement local en matières premières et un investissement dans la recherche et le développement. Le respect de l'environnement et de l'humain sont les valeurs phares de la culture de Fleur d'oranger.

Située à Aix-en-Provence, elle compte 150 salariés.

**Vos missions**

Vous serez en charge :

- de construire et proposer des stratégies sur vos catégories de produits ;
- d'animer et de faire évoluer la politique commerciale de votre catégorie de produits ;
- de négocier et d'assurer le suivi des contrats avec les fournisseurs.

**Votre profil**

Pour mener à bien ces missions, vous devez :

- être titulaire d'un bac + 5 commerce/marketing ;
- posséder une expérience d'au moins 5 ans sur des fonctions similaires ;
- posséder des qualités relationnelles ;
- apprécier le travail d'équipe ;
- savoir motiver une équipe ;
- avoir le sens de la négociation ;
- maîtriser parfaitement l'anglais.

**Postulez maintenant** 

Curriculum vitae sélectionnés



# Laure FAURET

## RESPONSABLE DE PRODUIT

---

### EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

**2015 - 2018 : Responsable de produits cosmétiques  
Entreprise Garoche (Marseille)**

- Organisation des opérations de lancement
- Élaboration des documents promotionnels, packaging
- Animation des réunions mensuelles de suivi en interne
- Participation à la stratégie innovation et développement

**2013 - 2015 : Assistante marketing  
Entreprise Biolait (Marseille)**

- Analyse des marchés et de la concurrence
- Mise en place et suivi des outils de promotion
- Adaptation des gammes en fonction des évolutions de la clientèle
- Développement de nouveaux produits

**2011 - 2013 : Assistante marketing  
Entreprise Valeau (Hyères)**

- Analyse des ventes
- Suivi des performances

### COMPÉTENCES

- Anglais courant
- Réactive
- Travail en équipe

### FORMATION

- 2011** : Master Marketing (Université d'Aix-Marseille)  
**2009** : Licence marketing (Université d'Aix-Marseille)  
**2006** : Baccalauréat économique et social (Marseille)

### CONTACT

30 ans

Tél : 06.32.44.56.12

Mél :

[laure.fauret@gmail.com](mailto:laure.fauret@gmail.com)

8 rue du Château

13080 Aix-en-Provence

### LOISIRS ET CENTRES D'INTÉRÊT

- Basket
- Théâtre
- Voyages

**Frédéric LAROY**  
24 avenue du Général de Gaulle  
13008 Marseille  
28 ans

Tél : 06.33.44.25.62  
Mél : frederic.laroy@aol.com

**RESPONSABLE DE PRODUIT**

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

- 2013-2018**      **Entreprise Polan – Chef de produit**
- Animation des équipes commerciales
  - Élaboration de la politique commerciale
  - Négociation et suivi des contrats avec les fournisseurs
- 2012-2013**      **Entreprise Préau – Assistant commercial**
- Analyse des ventes
  - Veille de la concurrence
  - Suivi des données commerciales
- 2010-2013**      **Entreprise Grisan – Stagiaire en apprentissage (licence)**
- Veille commerciale
  - Préparation des réunions des équipes commerciales
  - Réalisation de sondages en ligne pour les clients

**COMPÉTENCES**

- Maîtrise des logiciels : traitement de texte, tableur, gestionnaire de base de données et présentation assistée par ordinateur
- Anglais (niveau scolaire)
- Organisé, indépendant
- Travail en collaboration

**DIPLÔMES**

- 2013**              Licence professionnelle en alternance Marketing  
(Université d'Aix-Marseille)
- 2010**              BTS Négociation relation client (Marseille)
- 2008**              Baccalauréat Sciences et Technologies de la Gestion, option  
Mercatique (Marseille)

**Possibilités d'actions de formation des huit commerciaux promus**

*Juline BLEAU et Hugo BARRAL élaborent un projet de programme de formation dédié à la nouvelle ligne « Cosmétique et sport » pour les huit commerciaux promus.*

<b>Objectifs</b>	<b>Bénéficiaires</b>	<b>Formation et modalités</b>	<b>Durée</b>	<b>Coût pour 8 participants</b>
Développement des compétences	Tous	<b>Action n° 1</b> Connaissance des acteurs du marché du sport. Communication spécifique dans le secteur du sport. Organisme : Formamar Lieu : Marseille	5 jours	2 000 €
Développement des compétences	Tous	<b>Action n° 2</b> Devenir un bon commercial. Comprendre les attentes des clients. Organisme : Compécap Lieu : Bordeaux	3 jours	2 100 €
Développement des compétences	Tous	<b>Action n° 3</b> Connaître les caractéristiques techniques des produits cosmétiques liés au sport. Organisme : Formac Lieu : Marseille	3 jours	2 000 €
Développement des compétences	Tous	<b>Action n° 4</b> Améliorer la relation client. Analyser le secteur d'intervention et le portefeuille clients. Organisme : Formcommerce Lieu : Paris	20 jours	8 000 €
Adaptation au poste	Tous	<b>Action n° 5</b> Perfectionner son anglais professionnel. Organisme : Compéform Lieu : Toulon	2 jours	800 €

**Extrait de l'entretien entre Hugo BARRAL et les commerciaux**

*Après avoir été alertés par Jeanne MANCAL de la possibilité de travailler le week-end, les commerciaux s'entretiennent avec Hugo BARRAL.*

**Hugo BARRAL** : « Bonjour à tous. Vous m'avez demandé un entretien aujourd'hui, je vous écoute. »

**Jeanne MANCAL** : « Nous voulions vous rencontrer rapidement pour vous faire part de nos inquiétudes sur le travail le week-end. »

[...]

**Hugo BARRAL** : « Je vous rappelle que notre nouvelle ligne « Cosmétique et sport » nous contraint à promouvoir nos produits le week-end et notamment le dimanche dans le respect de la réglementation. »

**Jean FORCHERO** : « Le dimanche ? Pourtant, Marc MEULIN, notre responsable commercial, nous a informés que nous travaillerions le samedi et très exceptionnellement le dimanche ! »

**Jeanne MANCAL** : « Il faudrait vous mettre d'accord. Travailler exceptionnellement le dimanche et travailler régulièrement le dimanche, cela change tout ! »

**Hugo BARRAL** : « Je suis désolé de vous dire que la promotion des produits se fera lors des manifestations sportives et salons qui se déroulent le week-end et donc le dimanche. »

**Jean FORCHERO** : « Pour ma part, travailler le dimanche, ce sera très difficile. Cela ne peut qu'être exceptionnel. Mettez vous à ma place. J'ai des enfants et suis dans l'impossibilité de les faire garder le dimanche. Vous aussi, vous avez des enfants. Je ne souhaite pas non plus faire d'heures supplémentaires. »

**Jeanne MANCAL** : « Moi, je n'ai pas d'enfants, mais le dimanche est réservé à mes loisirs et à ma famille ! »

[...]

**Hugo BARRAL** : « Ne vous inquiétez pas, je rencontre demain Juline BLEAU et je ne manquerai pas de lui faire part de toutes vos remarques. Nous essaierons de trouver des solutions qui vous satisfassent tous. »

**Note de service sur l'aménagement du temps de travail**

**Note de service n° 43.0618**

**Date :** 04 juin 2018

**Destinataires :**  
Les commerciaux de la ligne  
« Cosmétique et sport »

**Objet :** Aménagement du temps de travail

**L'intérêt de travailler le dimanche**

Pour assurer la promotion de la ligne « Cosmétique et sport », les opérations de communication se feront essentiellement lors des manifestations sportives et des salons. Cette ligne est destinée prioritairement aux sportifs. Notre présence à ces manifestations est indispensable pour cibler une nouvelle clientèle.

**Les modalités du travail le dimanche**

Le travail le dimanche se fera sur la base du volontariat.

Toute personne volontaire bénéficiera d'une majoration de salaire de 50 % pour les heures effectuées le dimanche.

Un repos compensateur sera également attribué.

Hugo BARRAL  
Responsable des ressources humaines



**Planning de travail de Jean FORCHERO pour le mois de septembre**

(Nombre d'heures travaillées par semaine)

	<b>Mois : septembre</b>			
	<b>Salarié : Jean FORCHERO</b>			
	<b>Semaine 1</b>	<b>Semaine 2</b>	<b>Semaine 3</b>	<b>Semaine 4</b>
Lundi	7	6	/	4
Mardi	7	5	7	7
Mercredi	7	7	7	7
Jeudi	7	7	7	7
Vendredi	7	/	6	7
Samedi	/	6	6	8
Dimanche	/	8	7	/
<b>Total d'heures par semaine</b>	35	39	40	40