

INDICATIONS DE CORRECTION - BISCUITERIE DE JEHANNE

Proposition de barème sur 120 points

Questions à traiter – travaux demandés	Barème
<b>PARTIE 1</b>	<b>90 points</b>
<b>Dossier 1 - CADRE JURIDIQUE DU TRAVAIL ET VALEURS</b>	<b>25 points</b>
1.1 Apprécier le respect, par la Biscuiterie de Jehanne, de son obligation légale en matière d'emploi de travailleurs handicapés.	5 points
1.2 Recenser les activités que l'entreprise pourrait confier aux salariés handicapés de l'ESAT de Pontivy.	6 points
1.3 Montrer la cohérence entre le projet de collaboration avec l'ESAT et les valeurs de l'entreprise.	6 points
1.4 Énoncer les moyens que peut mettre en place la biscuiterie auprès de son personnel pour favoriser la collaboration avec les salariés de l'ESAT.	8 points
<b>Dossier 2 - RECRUTEMENT ET INTÉGRATION</b>	<b>35 points</b>
2.1 Identifier les compétences managériales et les qualifications nécessaires pour le poste de responsable de magasin.	12 points
2.2 Justifier la modalité de recrutement choisie par Marianne LOËNNEC. Repérer les moyens existants pour susciter les candidatures.	11 points
2.3 Proposer des actions d'intégration adaptées au recrutement du responsable de magasin.	6 points
2.4 Identifier les objectifs de la Biscuiterie de Jehanne à travers la mise en œuvre de ce parcours d'intégration.	6 points
<b>Dossier 3 - COMMUNICATION ET COOPÉRATION</b>	<b>30 points</b>
3.1 Montrer la pertinence de constituer un groupe de projet.	6 points
3.2 Justifier l'intérêt d'octroyer des droits différents aux utilisateurs du PGI.	6 points
3.3 Apprécier l'adéquation entre les fonctionnalités du PGI choisi par Marianne LOËNNEC et les besoins identifiés grâce à l'enquête.	10 points
3.4 Proposer d'autres outils permettant de répondre aux besoins de communication mis en évidence par l'enquête.	8 points
<b>PARTIE 2</b>	<b>30 points</b>
<b>TOTAL</b>	<b>120 points</b>

**Capacités évaluées :**

Questions à traiter, travaux demandés	Classe	Capacités évaluées
<b>PARTIE 1</b>		
<p><b>Dossier 1 – CADRE JURIDIQUE DU TRAVAIL ET VALEURS</b></p> <p><b>1.1</b> Apprécier le respect, par la Biscuiterie de Jehanne, de son obligation légale en matière d'emploi de travailleurs handicapés.</p> <p><b>1.2</b> Recenser les activités que l'entreprise pourrait confier aux salariés handicapés de l'ESAT de Pontivy.</p> <p><b>1.3</b> Montrer la cohérence entre le projet de collaboration avec l'ESAT et les valeurs de l'entreprise.</p> <p><b>1.4</b> Énoncer les moyens que peut mettre en place la biscuiterie auprès de son personnel pour favoriser la collaboration avec les salariés de l'ESAT.</p>	<p>Terminale</p> <p>Première</p> <p>Terminale</p>	<p>Identifier des dispositions, réglementaires ou non, qui conditionnent la motivation et l'implication du salarié dans une relation de travail donnée.</p> <p>Identifier les critères de répartition des tâches.</p> <p>Repérer ce qui, dans les relations, révèle la culture et les valeurs de l'organisation.</p> <p>Caractériser les différents types de valeur et les mettre en relation avec les attentes d'acteurs.</p> <p>Caractériser le bien-être au travail dans le cadre de la responsabilité sociale de l'organisation (RSE) et dans sa recherche d'efficacité du travail.</p> <p>Caractériser les différentes techniques d'animation des équipes et leurs limites.</p>
<p><b>Dossier 2 - RECRUTEMENT ET INTÉGRATION</b></p> <p><b>2.1</b> Identifier les compétences managériales et les qualifications nécessaires pour le poste de responsable de magasin.</p> <p><b>2.2</b> Justifier la modalité de recrutement choisie par Marianne LOËNNEC. Repérer les moyens existants pour susciter des candidatures.</p> <p><b>2.3</b> Proposer des actions d'intégration adaptées au recrutement du responsable de magasin.</p> <p><b>2.4</b> Identifier les objectifs de la Biscuiterie de Jehanne à travers la mise en œuvre de ce parcours d'intégration.</p>	<p>Première</p> <p>Terminale</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>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>Expliquer, dans une situation de travail donné, la manifestation ou, au contraire, l'absence de motivation.</p>

<p><b>Dossier 3 - COMMUNICATION ET COOPÉRATION</b></p> <p><b>3.1</b> Montrer la pertinence de constituer un groupe de projet.</p> <p><b>3.2</b> Justifier l'intérêt d'octroyer des droits différents aux utilisateurs du PGI.</p> <p><b>3.3</b> Apprécier l'adéquation entre les fonctionnalités du PGI choisi par Marianne LOËNNEC et les besoins identifiés grâce à l'enquête.</p> <p><b>3.4</b> Proposer d'autres outils permettant de répondre aux besoins de communication mis en évidence par l'enquête.</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.</p> <p>Se situer dans un environnement numérique (rôles, droits, responsabilités).</p> <p>Comparer les fonctionnalités des outils et services disponibles.</p> <p>Mobiliser des outils simples de partage et de mutualisation.</p>
--	---	--

**PARTIE 2**

<b>Question posée</b>	<b>Classe</b>	<b>Question(s) de gestion</b>
<p>Une entreprise peut-elle concilier le respect de ses valeurs et la recherche de performance globale ?</p>	<p>Première</p> <p>Terminale</p>	<p>Une association, une organisation publique, une entreprise peuvent-elles être gérées de façon identique ?</p> <p>Comment la gestion d'une organisation contribue-t-elle à la création de différentes formes de valeur ?</p> <p>Qu'est-ce qu'une organisation performante ?</p> <p>Les décisions de gestion rendent-elles toujours une organisation plus performante ?</p> <p>La recherche de l'amélioration de la performance comporte-t-elle des risques ?</p> <p>La recherche du mieux-vivre au travail est-elle compatible avec les objectifs de performance ?</p>

**PARTIE 1 - 90 points**

**DOSSIER 1 – CADRE JURIDIQUE DU TRAVAIL ET VALEURS (25 points)**

**1.1 Apprécier le respect, par la Biscuiterie de Jehanne, de son obligation légale en matière d'emploi de travailleurs handicapés. (5 points)**

*On attend le calcul de l'obligation légale d'emploi de travailleurs handicapés (2 points) et l'appréciation de sa situation (1,5 point par argument dans la limite de deux).*

$(200 \times 6/100) = 12$  personnes

Or, l'entreprise n'a recruté à ce jour que 7 salariés handicapés. Elle ne remplit pas son obligation légale. Elle a versé 19 520 euros à l'AGEFIPH et il lui faudra compléter son obligation pour l'année à venir.

**1.2 Recenser les activités que l'entreprise pourrait confier aux salariés handicapés de l'ESAT de Pontivy. (6 points)**

*On attend l'identification des trois activités proposées par l'ESAT correspondant au processus de production des biscuits (2 points par activité).*

Les activités que l'entreprise peut confier aux salariés en situation de handicap :

- la mise en sachet et la mise en boîte qui correspondent aux activités d'emballage et conditionnement proposées par l'établissement ;
- le contrôle qualité qui s'applique à l'activité de mise en sachet et en boîte et que l'ESAT de Pontivy propose en prestation de service ;
- la préparation de commandes simples que l'ESAT de Pontivy propose en prestation de service.

**1.3 Montrer la cohérence entre le projet de collaboration avec l'ESAT et les valeurs de l'entreprise. (6 points)**

*On attend le rappel des quatre valeurs de la biscuiterie (1 point par valeur) et la cohérence avec le projet (2 points).*

Les valeurs de la biscuiterie sont la solidarité, l'égalité des chances, la non-discrimination et le respect.

La collaboration avec l'ESAT induit d'intégrer dans l'organisation du travail de la biscuiterie des travailleurs en situation de handicap mental.

Ce projet respecte les valeurs de l'entreprise et s'inscrit dans sa démarche de RSE.

**1.4 Énoncer les moyens que peut mettre en place la biscuiterie auprès de son personnel pour favoriser la collaboration avec les salariés de l'ESAT. (8 points)**

*On attend la proposition de moyens (2 points par moyen dans la limite de quatre).*

- Réunion d'accueil des salariés de l'ESAT par ceux de la biscuiterie.
- Réunion de présentation du projet de collaboration aux salariés de la biscuiterie (intérêt, présentation des personnes).
- Mise en place d'un tutorat entre salariés de la biscuiterie et salariés de l'ESAT.
- Support de communication sur le handicap.
- Prévision de formations permettant de mieux appréhender le handicap des salariés de l'ESAT.
- Organisation d'évènements ponctuels.

*Accepter toute réponse cohérente.*

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

### 2.1 Identifier les compétences managériales et les qualifications nécessaires pour le poste de responsable de magasin. (12 points)

*On attend l'identification des compétences managériales (2 points par compétence dans la limite de cinq) et des qualifications (1 point par qualification dans la limite de deux).*

Compétences managériales : - gérer et manager une structure ;  
- recruter du personnel ;  
- animer une équipe ;  
- mener des entretiens annuels ;  
- connaître la législation sociale ;  
- conduire une réunion.

Qualifications : - diplôme de niveau baccalauréat à bac+2 (BTS, DUT) en commerce, vente ;  
- une expérience professionnelle dans le secteur du commerce.

### 2.2 Justifier la modalité de recrutement choisie par Marianne LOËNNEC. Repérer les moyens existants pour susciter les candidatures. (11 points)

*On attend l'identification de la modalité choisie (1 point), sa justification (2 points par argument dans la limite de trois) et les moyens envisagés (2 points par moyen dans la limite de deux).*

La modalité de recrutement la plus adaptée est un recrutement interne car il :  
- répond à l'objectif RSE de l'entreprise (égalité des chances, non discrimination) ;  
- valorise les ressources internes ;  
- garantit la fidélisation et la motivation des salariés souhaitant évoluer ;  
- diminue les coûts et l'incertitude liés à un recrutement.

Les moyens envisagés sont :

- le repérage des collaborateurs souhaitant changer de poste par le biais des entretiens annuels d'évaluation ;
- l'offre d'emploi mise en ligne sur l'intranet.

### 2.3 Proposer des actions d'intégration adaptées au recrutement du responsable de magasin. (6 points)

*On attend la proposition d'actions d'intégration cohérentes (2 points par proposition dans la limite de trois).*

Les actions d'intégration à privilégier sont :

- désignation d'un tuteur ;
- organisation d'une période d'observation dans une autre boutique ;
- accompagnement et suivi de la prise de poste ;
- identification de formations pour approfondir les compétences à l'utilisation commerciale des réseaux sociaux.

### 2.4 Identifier les objectifs de la Biscuiterie de Jehanne à travers la mise en œuvre de ce parcours d'intégration. (6 points)

*On attend différents objectifs liés à la mise en œuvre du parcours d'intégration (2 points par élément dans la limite de trois).*

- efficacité rapide dans la prise de poste.
- fidélisation du salarié ;
- motivation et investissement du salarié sur le poste ;
- cohésion renforcée.

## DOSSIER 3 – COMMUNICATION ET COOPERATION (35 points)

### 3.1 Montrer la pertinence de constituer un groupe de projet. (6 points)

*On attend trois éléments de justification du groupe de projet (2 points par élément dans la limite de trois).*

Le groupe de projet est pertinent car :

- il est mis en place pour définir des règles communes d'utilisation du PGI ;
- il réunit ceux qui, au quotidien, utiliseront le PGI ;
- il permet d'inciter les responsables de boutique à utiliser au mieux le PGI ;
- il réunit un groupe réduit de personnes (la dirigeante et les responsables de boutique) ;
- il pourra être dissout lorsque le PGI aura été mis en place.

### 3.2 Justifier l'intérêt d'octroyer des droits différents aux utilisateurs du PGI. (6 points)

*On attend trois arguments justifiant la différenciation des droits en fonction des utilisateurs (2 points par argument).*

- Les responsables sont en charge de la gestion globale du magasin, ils doivent donc posséder tous les droits attribués sur les documents.
- Les vendeurs ont un droit de lecture seule pour travailler ou utiliser des documents.
- Les vendeurs ont également des droits de modification des fiches clients pour les mises à jour.
- Les vendeurs ne peuvent ni créer, ni modifier, ni supprimer des remises ou des fiches produits pour éviter les erreurs ou fraudes.
- Les vendeurs peuvent créer des fiches clients ou des factures dans le cadre de leur fonction.

### 3.3 Apprécier l'adéquation entre les fonctionnalités du PGI choisi par Marianne LOËNNEC et les besoins identifiés grâce à l'enquête. (10 points)

*On attend l'identification des besoins (1 point par besoin dans la limite de quatre), des fonctionnalités correspondantes à ces besoins (1 point par fonctionnalité dans la limite de quatre) et l'identification de deux besoins non couverts par le PGI (1 point par besoin).*

Besoins	Fonctionnalités du PGI
<b>Modalités de remontées du chiffre d'affaires des boutiques :</b> remonter automatiquement le chiffre au siège social	Calcul et remontée automatiques du chiffre d'affaires journalier.
<b>Gestion des stocks et des produits :</b> améliorer la passation des commandes ; améliorer la gestion des stocks ; disposer d'informations sur la composition des produits.	Fiches produits. Gestion de sortie de marchandises. Valorisation des stocks en temps réel. Automatisation des commandes. Gestion des réceptions de marchandises.
<b>Communication :</b> informer et partager les événements créés en magasin ; coordonner les animations entre magasins.	Calendrier partagé des événements. Suivi des animations commerciales.

Les fonctionnalités du PGI ne permettent pas de satisfaire l'ensemble des besoins exprimés dans l'enquête. Le partage des pratiques et les conseils pour créer des animations ne sont pas des fonctions proposées par le PGI.

### 3.4 Proposer d'autres outils permettant de répondre aux besoins de communication mis en évidence par l'enquête. (8 points)

On attend la proposition d'outils de communication pertinents (2 points par outil dans la limite de quatre).

Besoins	Outils de communication
Partager ses pratiques (décoration, agencement, avis clients).  Manque de conseils pour créer des animations.	Plateforme collaborative. Forum. Blogue. Wiki. Page facebook. Communauté de pratiques.

Accepter toute proposition pertinente.

## PARTIE 2 - 30 points

### Une entreprise peut-elle concilier le respect de ses valeurs et la recherche de performance ?

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 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.*

L'entreprise peut concilier le respect de ses valeurs et la recherche de performance. La référence à des valeurs permet de diffuser des bonnes pratiques dans le respect d'une certaine éthique.

La mise en avant des valeurs de l'entreprise peut aussi avoir un impact positif sur les parties prenantes tels que les clients. Cela améliore aussi l'image de marque et l'attractivité exercée par l'entreprise lors des recrutements.

Dans le cadre de l'animation des ses équipes, le manager développe la cohésion, l'engagement et la responsabilisation en s'appuyant sur les valeurs de l'entreprise. Une meilleure adhésion des salariés à leurs missions permet de mieux répondre aux exigences des clients.

L'entreprise ne peut pas toujours concilier respect des valeurs et recherche de performances.

En souhaitant atteindre ses objectifs de performance commerciale et financière, l'entreprise peut être amenée à négliger ces valeurs.

En effet, l'environnement économique contraint fortement l'entreprise. Elle fait face à une forte concurrence, négligeant ainsi certaines valeurs dans sa stratégie. La pérennité peut être un objectif qui contraint l'entreprise au détriment du respect des valeurs qu'elle avait mis en place antérieurement.

De la même façon, les valeurs peuvent être difficiles à mettre en œuvre et entraîner un investissement donc des dépenses supplémentaires. En période de difficultés économiques, ces valeurs sont encore plus difficiles à maintenir.

Le développement de l'activité peut contraindre l'entreprise à mobiliser ses ressources humaines pour atteindre ses objectifs de croissance au détriment du respect de ses valeurs.

Le respect de certaines valeurs peut entraîner des coûts supplémentaires pour l'entreprise avec des conséquences sur sa performance financière : par exemple l'aménagement des postes de travail.

*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.).*

Dans la Biscuiterie de Jehanne, les valeurs de solidarité, de non-discrimination et de respect sont utilisées pour développer une politique favorable à l'emploi de personnes en situation de handicap. Lors du développement de son activité, l'entreprise emploie 7 personnes en situation de handicap en 2017. De plus, elle envisage une collaboration avec l'ESAT de Pontivy pour confier certaines tâches à des salariés détachés.

D'autres entreprises développent des liens avec des centres d'aide par le travail ou embauchent des profils particulièrement en difficulté ou éloignés de l'emploi. Au-delà,

certaines entreprises se créent dans un objectif ouvertement social et sont dénommées « entreprises sociales et solidaires ».

Le groupe Etienne Lacroix, entreprise spécialisée dans la pyrotechnie a rédigé une charte éthique fixant les règles de comportement qu'ils entendent respecter et faire respecter par ses salariés et ses dirigeants. La politique de distribution des profits illustre l'éthique du Groupe et sa volonté d'évoluer de manière pérenne, il s'agit de la politique des trois tiers de distribution : un tiers distribué aux salariés, un tiers consacré à l'autofinancement et un tiers distribué aux actionnaires (Septembre 2017).

Le groupe EDF, spécialiste dans la distribution de l'énergie, s'inscrit dans un engagement « éthique et conformité ». L'entreprise promeut une conduite éthique et conforme au loi pour tous les salariés du groupe : tolérance zéro en matière de fraudes et de corruption, prévention des manquements au droit de la concurrence, prévention des conflits d'intérêts, protection des données personnelles (mise en œuvre à compter de 2016)

Le groupe SUPER U, coopérative de commerçants de grande distribution, partage des valeurs d'implication, de création d'emplois locaux, de développement durable, de confiance et de convivialité.

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

### **Valeur**

Principe moral servant de repère aux individus dans la conduite de leur activité.

Valeurs sociales : ensemble des valeurs de solidarité, de non discrimination et d'équité.

La défense de certaines valeurs sociales permet de répondre à des obligations légales : effectif minimum de personnes handicapées, diminution des risques professionnels, non discrimination à l'embauche.

### **Performance**

Combinaison de la notion d'efficacité et d'efficience. Une entreprise est performante lorsqu'elle atteint les objectifs fixés en optimisant les moyens mis en œuvre. Elle regroupe la performance économique, organisationnelle, sociale et financière.